# 2023
# 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**

GRUPPO HERA

## Sommario


Lettera agli stakeholder ... 3
Guida metodologica al bilancio ... 4
*Strategia sostenibile e Valore condiviso ... 18*
Chi siamo ... 18
Il Gruppo Hera per il Pianeta, le Persone e la Prosperità ... 21
Kpi Csv e di sostenibilità ... 37
*Energia - Perseguire la neutralità di carbonio ... 39*
Obiettivi, risultati e target ... 39
Promozione dell'efficienza energetica ... 42
Transizione energetica e rinnovabili ... 54
Mitigazione dei cambiamenti climatici ... 65
*Ambiente - Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio ... 80*
Obiettivi, risultati e target ... 80
Transizione verso un'economia circolare ... 83
Gestione sostenibile della risorsa idrica ... 116
Tutela dell'aria, del suolo e della biodiversità ... 125
*Territorio (e Impresa) - Abilitare la resilienza e innovare ... 143*
Obiettivi, risultati e target ... 143
Innovazione e digitalizzazione ... 146
Sviluppo economico e inclusione sociale ... 160
Sviluppo dell'occupazione e delle nuove competenze ... 172
Resilienza e adattamento ... 187
*Governance e creazione di valore ... 195*
Obiettivi, risultati e target ... 195
Gestione della sostenibilità e dei rischi ... 196
Valore aggiunto per gli stakeholder ... 204
Azionisti e finanziatori ... 209
Dialogo con i nostri stakeholder ... 218
*Clienti ... 231*
Obiettivi, risultati e target ... 231
Clienti ... 232
Costo dei servizi ... 234
Qualità del servizio ... 244
Sicurezza e continuità del servizio ... 247
Relazioni con i clienti ... 255
*Persone ... 261*
Obiettivi, risultati e target ... 261
La pianificazione strategica di ruoli e competenze ricercate e future ... 262
Gestione delle competenze e formazione ... 267
Sviluppo delle persone ... 270
Welfare ... 274
Salute e sicurezza ... 275
Relazioni industriali ... 284
*Fornitori ... 288*
Obiettivi, risultati e target ... 288
Fornitori ... 289
Qualificazione, selezione e valutazione dei fornitori ... 289
Gestione dei contratti ... 303
Relazioni con i fornitori ... 305
Focus sul valore condiviso, territorio per territorio ... 307
Informazioni in merito alle attività economiche ecosostenibili (Regolamento UE 2020/852) ... 317
Indice dei contenuti GRI ... 353
Relazione della società di revisione ... 361
Appendici ... 364
*Case study ... 364*
Energia - Perseguire la neutralità di carbonio ... 364
Ambiente - Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio ... 369
Territorio (e Impresa) - Abilitare la resilienza e innovare ... 382
Clienti ... 390
Persone ... 391
Fornitori ... 393
*Gas a effetto serra: metriche e obiettivi ... 394*
*Correlazione temi materiali e rischi individuati dall'analisi ERM ... 398*
*Tabelle di raccordo con gli indicatori SASB ... 399*

## Lettera agli stakeholder

[2-22]

I numeri e gli approfondimenti contenuti in questo bilancio raccontano e fotografano in modo trasparente il nostro impegno verso i nostri stakeholder e rendono tangibile il ruolo che la nostra Azienda ricopre per i territori serviti e non solo.

Fare impresa e contribuire alla sostenibilità, infatti, procedono insieme nel nostro Gruppo, si alimentano a vicenda creando un circuito virtuoso che trova piena evidenza nella creazione di valore condiviso quantificato attraverso la quota di margine operativo lordo che deriva dalle attività di business che rispondono anche agli obiettivi dell'Agenda Globale Onu al 2030. **Nel 2023 il Mol a valore condiviso sale a 776 milioni di euro**, il 16% in più rispetto al 2022, e corrisponde **al 52% del margine operativo lordo complessivo**.

In particolare, questo bilancio rendiconta puntualmente il nostro impegno sui tre driver del valore condiviso, a partire dai progetti che puntano a perseguire la neutralità di carbonio e che ci hanno consentito di raggiungere già nel 2023 una riduzione del 14% delle emissioni di gas serra (rispetto al 2019), in linea con l'obiettivo del 37% al 2030, considerando sia le emissioni del nostro Gruppo sia quelle dei nostri clienti. Per quanto riguarda rigenerare le risorse e chiudere il cerchio, i nostri consumi interni di acqua sono scesi di oltre il 21% (rispetto al 2017), mentre il tasso di riciclo dei rifiuti urbani è salito al 61%, superando con anni di anticipo l'obiettivo Ue al 2025. Importanti anche i risultati raggiunti sul fronte della resilienza e dell'innovazione, con oltre 148 milioni di euro investiti in innovazione per abilitare la transizione ecologica e la trasformazione digitale. Perché è sempre più indispensabile investire preventivamente per rendere i nostri impianti e le nostre reti in grado di resistere agli effetti del cambiamento climatico, come ci ha dimostrato anche l'emergenza che ha colpito l'Emilia-Romagna nel maggio 2023.

Un impegno che trova conferme anche nel nostro piano industriale, con il margine operativo lordo a valore condiviso che **nel 2027 arriverà al 64% del totale superando il miliardo di euro**, con un tasso di crescita in arco piano del 55% in valore assoluto, addirittura superiore a quello del Mol complessivo.

Un percorso verso una crescita continua e riconosciuta da S&P Global che ci ha incluso, per il quarto anno consecutivo nel Dow Jones Sustainability Index World ed Europe, raggiungendo la valutazione tra le più elevate a livello mondiale dal punto di vista della sostenibilità nel settore multi & water utilities. È motivo di orgoglio per noi e pensiamo lo possa essere anche per tutti i nostri stakeholder.

Nel piano industriale abbiamo pianificato 4,4 miliardi di investimenti nel quinquennio 2023-2027 e di questi oltre il 70% è destinato a progetti di sostenibilità a beneficio delle comunità servite. Quasi la metà inoltre va ad aumentare la resilienza delle nostre infrastrutture al fine di garantire qualità e continuità dei nostri servizi, anche in condizioni climatiche avverse come quelle sperimentate negli ultimi anni.

Insieme al valore economico distribuito agli stakeholder (2,3 miliardi di euro solo nel 2023), i risultati rendicontati in questo bilancio sono esempi concreti del supporto fornito dalla nostra azienda ai territori e alle comunità verso un modello di sviluppo circolare e una transizione green.

Cristian Fabbri
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 2023 (dal 1° gennaio 2023 al 31 dicembre 2023) 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 materiali 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 materiali 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 26 marzo 2024 e pubblicata l'8 aprile 2024. 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]
[2-2]

Il perimetro dei dati e delle informazioni **economico-finanziarie** contenute in questo bilancio è il medesimo del bilancio consolidato al 31 dicembre 2023 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.

### SOCIETÀ INCLUSE NEL PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE

| Hera Spa | Hera Comm Spa | Herambiente Spa | AcegasApsAmga Spa | Marche Multiservizi Spa |
|---|---|---|---|---|
| ■ Acantho Spa<br>■ AcegasApsAmga Spa<br>■ Hera Comm Spa<br>■ Hera Trading Srl<br>■ Herambiente Spa<br>■ Heratech Srl<br>■ Horowatt<br>■ Inrete Distribuzione Energia Spa<br>■ Marche Multiservizi Spa<br>■ Tiepolo Srl<br>■ Uniflotte Srl | ■ EstEnergy Spa<br>– Etra Energia Srl<br>■ Hera Comm Marche Srl<br>■ Wolmann Spa<br>■ F.lli Franchini Srl | ■ Aliplast Spa<br>– Aliplast France Recyclage S.A.S.<br>– Aliplast Iberia S.L.U.<br>– Aliplast Polska SP.Z.o.o.<br>■ ASA Scpa<br>■ Biorg Srl<br>■ Feronia Srl<br>■ Frullo Energia Ambiente Srl<br>■ Herambiente Servizi Industriali Srl:<br>– A.C.R. Spa<br>– Recycla Spa<br>– Vallortigara Servizi Ambientali Spa<br>■ Hestambiente Srl | ■ Hera Servizi Energia Spa<br>– Tri-Generazione Scarl<br>■ Aresgas EAD<br>– Aresenergy EOOD<br>– Ares Trading EOOD<br>– Atlas Utilities EAD<br>– Primagas AD<br>– Black Sea Gas Company EOOD<br>■ Hera Luce Srl | ■ Marche Multiservizi Falconara Srl<br>■ Green Factory Srl<br>■ Macero Maceratese Srl |

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

Rispetto al 2022 sono intervenute le seguenti variazioni di perimetro:

- **Alibardi Fiorenzo Srl**, che si occupa di raccolta e produzione di materia plastica, è stata fusa per incorporazione in Aliplast Spa in data 1° marzo 2023;
- **Con Energia Spa ed Eco Gas Srl** sono state fuse per incorporazione in Hera Comm Spa in data 1° ottobre 2023, con effetti contabili retrodatati al 1° gennaio 2023;
- **Hera Servizi Energia Srl** è stata fusa per incorporazione in AcegasApsAmga Servizi Energetici Spa (poi Hera Servizi Energia Spa) con effetto contabile retrodatato al 1° gennaio 2023;
- **Hydro Mud Srl e Vallortigara Angelo Srl**, sono state fuse per incorporazione in Vallortigara Servizi Ambientali Spa con effetto contabile retrodatato al 1° gennaio 2023;
- **A.C.R. Spa di Reggiani Albertino Spa** è stata acquisita al 60% da Herambiente Servizi Industriali Srl. La società è operante nel settore delle bonifiche, nel trattamento di rifiuti industriali, nel decommissioning di impianti industriali e nei lavori civili, con sede principale a Mirandola (Modena). La società viene consolidata integralmente dal 31 marzo 2023;
- **F.lli Franchini Srl,** è stata acquisita al 60% da Hera Comm Spa in data 29 giugno 2023. La società di Rimini opera nel settore delle installazioni di impianti termoidraulici/elettrici e di soluzioni fotovoltaiche per la clientela business. La società è consolidata integralmente;
- **Horowatt,** è stata costituita in data 11 maggio 2023 da Hera Spa e Orogel Società cooperativa agricola. La società, che produrrà energia rinnovabile mediante la realizzazione di un impianto agrivoltaico, è consolidata integralmente;
- **Tiepolo Srl,** è stata acquisita interamente da Hera Spa in data 6 luglio 2023. La società, che realizzerà e gestirà un parco solare fotovoltaico a Bondeno (FE), è consolidata integralmente.

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, sin dal 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 (si veda il 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. All'interno della presente Dnf sono rendicontati i valori di capex, opex e ricavi ammissibili e allineati ai sei obiettivi ambientali previsti dalla tassonomia Ue. Con questo bilancio Hera continua ad anticipare di un anno l'obbligo di rendicontazione della quota di capex, opex e ricavi allineati fissato dal suddetto Regolamento Ue e successivi atti delegati (EU 2021/2139 emendato dall'atto delegato 2023/2485, che disciplina l'ammissibilità e l'allineamento delle attività incluse nella Tassonomia secondo gli obiettivi ambientali della mitigazione al cambiamento climatico e dell'adattamento al cambiamento climatico, EU 2021/2178, emendato dall'atto delegato 2023/2485, che specifica gli obblighi di disclosure e trasparenza per le imprese soggette a redigere annualmente la Dichiarazione non Finanziaria, EU 2022/1214 che ha introdotto tra le attività ammissibili alla tassonomia la produzione di energia nucleare e di energia da gas fossile, EU 2023/2486 che disciplina l'ammissibilità e l'allineamento delle attività incluse nella Tassonomia secondo ulteriori quattro obiettivi ambientali, ossia uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine, transizione verso un'economia circolare, prevenzione e riduzione dell'inquinamento e protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi), in questo bilancio vengono infatti rendicontati non solo gli indicatori relativi alle attività ammissibili ai quattro dei sei obiettivi ambientali (Mitigazione al cambiamento climatico, adattamento al cambiamento climatico, uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine, transizione verso un'economia circolare, prevenzione e riduzione dell'inquinamento e protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi), ma anche quelli relativi alle attività allineate.
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 valore condiviso e sostenibilità** riportati nella Dnf sono stati definiti con riferimento agli strumenti di pianificazione e controllo utilizzati nel Gruppo: piano industriale 2023-2027, budget 2024 e balanced scorecard 2024. Questi strumenti tra loro integrati prevedono obiettivi di sostenibilità con impatto sugli stakeholder. In particolare, il piano industriale comprende indicatori collegati al valore condiviso e 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 17 direttori del Gruppo.

Si ringraziano le 338 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 rendicontate 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 **mappa degli stakeholder** del Gruppo Hera è stata definita a partire da un censimento degli interlocutori aziendali. Ciascuna categoria di stakeholder individuata presenta particolari interessi e argomenti prioritari e viene ascoltata attraverso 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 il processo è in linea a quanto previsto dai **GRI Universal Standards** pubblicati nel 2021 (GRI 3). L'analisi di fonti interne, esterne e delle attività di stakeholder engagement 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.

In linea col nuovo standard Esrs (European sustainability reporting standards) introdotto dalla Direttiva Ue 2022/2464 (**Csrd** – Corporate social responsibility directive), è stato fatto un primo esercizio per integrare la materialità di impatto (prospettiva inside-out) con la **materialità finanziaria** (outside-in). A tal fine, sono state analizzate le seguenti **fonti interne**:

- principali **rischi economici, reputazionali e di sostenibilità considerati rilevanti** e i nuovi scenari di rischio emergenti individuati dall'analisi Enterprise Risk Management illustrata al Cda nei primi mesi 2023;
- avanzamento dell'**analisi sui rischi climatici** condotta annualmente;
- lettera di **piano industriale 2023-2027**, all'interno della quale sono evidenti le linee strategiche di Gruppo;
- crescita delle **attività a valore condiviso** che, in linea con il Piano industriale, incideranno maggiormente sull'aumento Mol a valore condiviso.

Inoltre, 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;
- **novità normative e regolatorie** dei settori in cui il Gruppo Hera opera;
- principali criticità ed elementi particolamente di rilievo emersi dalla **rassegna stampa**;
- i nuovi standard europei di sostenibilità ESRS, che verranno utilizzati a partire dal bilancio 2024.

Infine, sono stati considerati i risultati delle **principali attività di ascolto degli stakeholder**, attraverso le numerose attività di dialogo organizzate nel corso dell'anno. In particolare, sono stati analizzati:

- i temi rilevati nel corso degli HeraLAB,
- i risultati dell'indagine annuale di customer satisfaction e gli argomenti discussi nelle attività di dialogo con le associazioni dei consumatori,
- le risultanze dell'indagine di clima interno condotta nel 2023,
- i temi emersi dall'ultimo aggiornamento del Codice etico e l'attività del Comitato etico in materia di gestione delle segnalazioni pervenute.

Ciascun impatto generato o subito risultante da questa analisi 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.

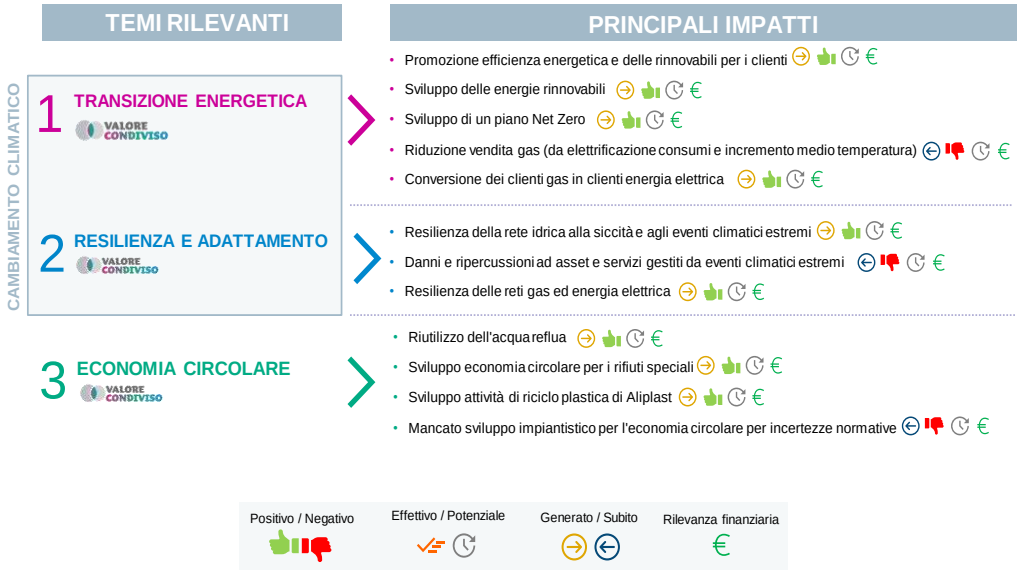
**[2-14]**

I risultati dell'analisi di materialità vengono validati annualmente dal **Comitato di Management Review** e dal **Comitato etico e sostenibilità** di Gruppo.

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

I **tre temi materiali più importanti** emersi dall'analisi di materialità sono: transizione energetica, resilienza e adattamento (con particolare riferimento al cambiamento climatico) ed economia circolare, tutti ampiamente rendicontati all'interno della Dnf.

Rispetto ai temi presenti nella Dnf 2022 ha assunto maggiore importanza il tema "Resilienza e adattamento", mentre hanno rilevato una minore importanza i temi "Sicurezza, costo e continuità del servizio" (relativamente al costo del servizio) e "Innovazione e transizione digitale". Inoltre, il tema "Qualità e consumo dell'acqua di rete" non risulta più materiale.




Rispetto all'analisi svolta per il bilancio di sostenibilità 2022 si evidenziano:

- l'accorpamenti di due temi (Efficienza energetica e rinnovabili e Cambiamenti climatici) in uno unico denominato "Transizione energetica";
- la rinominazione di un tema (Attività relative ad anticorruzione) in "Condotta delle imprese", che include anche le risultanze delle attività di ascolto per l'aggiornamento Codice etico e delle attività del Comitato etico e sostenibilità.

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 gestione | Azioni, obiettivi, target e monitoraggio |
|---|---|---|---|
| Transizione energetica<br>Il Gruppo Hera, in quanto gestore di servizi energetici, offre soluzioni mirate all'efficienza energetica e alla decarbonizzazione. Hera è anche promotrice della diffusione delle energie rinnovabili, che genera soprattutto valorizzando la matrice organica dei rifiuti (es.: biometano) e attraverso impianti geotermici e fotovoltaici e che offre ai propri clienti con offerte dedicate. Hera si impegna a ridurre i propri consumi energetici e utilizza energia elettrica rinnovabile a copertura dei propri consumi interni.<br>Il Gruppo è impegnato nella riduzione delle emissioni di gas serra e, a tale scopo, ha fissato obiettivi al 2030 per tutti gli scopi vaidati dalla Science Based Targets Iinitiative . | | | |
| Impatti generati:<br>- Sviluppo offerte con energia verde per i clienti (positivo; effettivo)<br>- Sviluppo delle energie rinnovabili e sperimentazione di soluzioni innovative (positivo; potenziale)<br>- Efficientamento energetico dei clienti (famiglie, imprese e PA) (positivo; effettivo)<br>- Sviluppo di un piano di decarbonizzazione con l'obiettivo di raggiungere "emissioni nette zero" entro il 2050 (positivo; | ● | Dichiarazioni d'impegno:<br>- Obiettivi di riduzione delle emissioni di gas serra al 2030 approvati da SBTi<br>- Redazione del presente bilancio e, nello specifico, del paragrafo "Mitigazione dei cambiamenti climatici" seguendo le raccomandazioni della Task force on Climate-related Financial Disclosure (TCFD) e alle Linee Guida dell'Unione Europea sulla comunicazione delle informazioni relative al clima | 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", "Promozione dell'efficienza energetica" e "Transizione energetica e rinnovabili". (capitolo "Energia").<br>Tale tema materiale influisce sull'andamento del MOL CSV. Per maggiori informazioni si veda il paragrafo "Valore Condiviso" (capitolo: Strategia sostenibile e |

| Tema materiale e descrizione dell'impatto | D.Lgs. 254/16 | Impegni, politiche e modalità di gestione | Azioni, obiettivi, target e monitoraggio |
|---|---|---|---|
| potenziale)<br>- Elettrificazione dei consumi energetici (positivo; potenziale)<br>- Promozione di un cambiamento culturale a supporto della transizione energetica (positivo; effettivo)<br><br>Impatti subiti:<br>- Riduzione della vendita gas a seguito dell'elettrificazione dei consumi (negativo; potenziale)<br>- Riduzione della vendita gas in conseguenza all'incremento medio della temperatura (negativo; potenziale) | | - Partecipazione annuale al progetto CDP<br><br>Politiche:<br>- Politica per la qualità e la sostenibilità<br>- Codice etico e relativo sistema di attuazione (Comitato etico e sostenibilità e suo regolamento di funzionamento)<br><br>Sistemi di gestione:<br>- Certificazione ambientale ISO 14001<br>- Certificazione efficienza energetica ISO 50001<br>- Registrazione EMAS | valore condiviso).<br>Nel paragrafo "Transizione energetica e rinnovabili", viene spiegato come lo sviluppo del biometano sia un esempio di economia circolare e abbia un impatto positivo diretto sulla comunità, alimentando la rete gas nazionale.<br>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.<br>La gestione di questo tema materiale influisce sull'andamento del Gruppo Hera nei rating Esg descritti nel paragrafo "Azionisti e i finanziatori".<br>A tale tema materiale sono associati obiettivi incentivanti collegati alla remunerazione variabile di quadri e dirigenti (per dettagli si veda il paragrafo "Gli incentivi dipendono anche dalla sostenibilità").<br><br>Agenda Onu 2030:<br>SDGs: 7, 13 |
| Resilienza e adattamento<br>Il Gruppo Hera, in quanto gestore di servizi ambientali, idrici e di distribuzione di gas ed energia elettrica, è impegnato nella gestione resiliente delle proprie reti e dei propri impianti in logica di addattamento agli eventi esterni, in particolare quelli derivanti dal cambiamento climatico | | | |
| Impatti generati:<br>- Gestione dell'emergenza alluvione in Emilia-Romagna e sostegno alle popolazioni colpite (positivo; effettivo)<br>- Resilienza delle reti gas ed energia elettrica per far fronte alla transizione energetica e agli obiettivi nazionali di elettrificazione dei consumi (positivo; potenziale)<br>- Resilienza della rete idrica per far fronte a siccità e condizioni meteo estreme, per ridurre il rischio della scarsità d'acqua (positivo; potenziale)<br><br>Impatti subiti:<br>- Interventi normativi per favorire il contrasto alla scarsità idrica e il potenziamento delle infrastrutture idriche (positivo; effettivo)<br>- Riduzione della disponibilità delle fonti di prelievo dell'acqua (negativo; potenziale)<br>- Rischio di allagamento e alluvioni (negativo; potenziale)<br>- Potenziali danni ad asset di proprietà a seguito di fenomeni estremi naturali, causati anche dal cambiamento climatico (negativo; | | Politiche:<br>- Politica per la qualità e la sostenibilità<br>- Codice etico e relativo sistema di attuazione (Comitato etico e sostenibilità e suo regolamento di funzionamento)<br><br>Sistemi di gestione:<br>- Certificazione di qualità ISO 9001<br>- In corso di implementazione il Sistema di gestione per la business continuity ISO 22301 | 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".<br>Tale tema materiale influisce sull'andamento del MOL CSV. Per maggiori informazioni si veda il paragrafo "Valore Condiviso" (capitolo: Strategia sostenibile e valore condiviso).<br>La gestione di questo tema materiale influisce sull'andamento del Gruppo Hera nei rating Esg descritti nel paragrafo "Azionisti e finanziatori".<br>A tale tema materiale sono associati obiettivi incentivanti collegati alla remunerazione variabile di quadri e dirigenti (per dettagli si veda il paragrafo "Gli incentivi dipendono anche dalla sostenibilità").<br><br>Agenda Onu 2030:<br>SDGs: 13, 11 |

| Tema materiale e descrizione dell'impatto | D.Lgs. 254/16 | Impegni, politiche e modalità di gestione | Azioni, obiettivi, target e monitoraggio |
|---|---|---|---|
| potenziale)<br>- Potenziali danni ad asset di proprietà a seguito di fenomeni estremi naturali (negativo; potenziale) | | | |
| Economia circolare<br>Il modello di business del Gruppo Hera, per i business gestiti, è orientato sempre più verso l'economia circolare. Hera si impegna, infatti, nell'aumento del riciclo e del recupero, nella riduzione dei conferimenti in discarica, nella promozione di iniziative per la prevenzione rifiuti e nel migliorare la propria circolarità interna. | | | |
| Impatti generati:<br>- Sviluppo attività di riciclo plastica di Aliplast (positivo; effettivo)<br>- Sviluppo economia circolare per i rifiuti speciali, anche grazie a partnership con imprese (positivo; potenziale)<br>- Riutilizzo dell'acqua da scarico per far fronte a siccità e condizioni meteo estreme, per ridurre il rischio della scarsità idrica (positivo; potenziale)<br>- Recupero di materia e di energia dei rifiuti raccolti (positivo; effettivo)<br><br>Impatti subiti:<br>- Mancato sviluppo impiantistico per l'economia circolare, causato da incertezze normative (negativo; potenziale)<br>- Sviluppo base clienti grazie all'evoluzione dei bandi che prediligono soluzioni di economia circolare nell'illuminazione pubblica (posiitvo; potenziale) | ● | Dichiarazioni d'impegno:<br>- New Plastics Economy Global Commitment della Fondazione Ellen MacArthur<br><br>Politiche:<br>- Politica per la qualità e la sostenibilità<br>- Codice etico e relativo sistema di attuazione (Comitato etico e sostenibilità e suo regolamento di funzionamento)<br><br>Sistemi di gestione:<br>- Certificazione ambientale ISO 14001<br>- Sistema di gestione dei progetti di economia circolare (Afnor XP X30-901) | 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".<br><br>Tale tema materiale influisce sull'andamento del MOL CSV. Per maggiori informazioni si veda il paragrafo "Valore Condiviso" (capitolo: Strategia sostenibile e valore condiviso).<br><br>Nel paragrafo sono anche presenti i seguenti benchmark: confronto indicatori sulla raccolta differenziate con performance nazionali; confronto sulla destinazione dei rifiuti con Italia ed Europa; confronto perdite di rete con media nazionale e principali utility italiane.<br><br>La gestione di questo tema materiale influisce sull'andamento del Gruppo Hera nei rating Esg descritti nel paragrafo "Azionisti e finanziatori".<br><br>A tale tema materiale sono associati obiettivi incentivanti collegati alla remunerazione variabile di quadri e dirigenti (per dettagli si veda il paragrafo "Gli incentivi dipendono anche dalla sostenibilità").<br><br>Agenda Onu 2030:<br>SDG: 12, 17 |

| Tema materiale e descrizione dell'impatto | D.Lgs. 254/16 | Impegni, politiche e modalità di gestione | Azioni, obiettivi, target e monitoraggio |
|---|---|---|---|
| Tutela dell'aria e del suolo | | | |
| Impatti generati:<br>- Impatti ambientali di impianti di trattamento rifiuti (e conseguente eventuale sindrome Nimby). (negativo; effettivo)<br>- Sviluppo del segmento bonifiche anche grazie ad acquisizioni societarie (positivo; potenziale)<br>- Sviluppo del teleriscaldamento da cogenerazione e recupero. (positivo; potenziale)<br>- Sviluppo mobilità sostenibile (positivo; potenziale)<br><br>Impatti subiti:<br>- Potenziali danni ad asset di proprietà con ricadute negative e conseguente perdita reputazionale (negativo; potenziale)<br>- Sviluppo commerciale del teleriscaldamento efficiente e rinnovabile, anche grazie ai fondi del PNRR (positivo; potenziale) | | Politiche:<br>- Politica per la qualità e la sostenibilità<br>- Codice etico e relativo sistema di attuazione (Comitato etico e sostenibilità e suo regolamento di funzionamento)<br><br>Sistemi di gestione:<br>- Certificazione ambientale ISO 14001<br>- Certificazione di qualità ISO 9001<br>- Registrazione EMASper numerosi siti sui quali insistono impianti di trattamento rifiuti<br>- Accreditamento 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 "Transizione verso un'economia circolare"; "Tutela dell'aria, del suolo e della biodiversità" e "Gestione sostenibile della risorsa idrica".<br><br>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.<br><br>La gestione di questo tema materiale influisce sull'andamento del Gruppo Hera nei rating Esg descritti nel paragrafo "Azionisti e finanziatori".<br><br>Agenda Onu 2030:<br>SDGs: 11, 12 |
| Qualità, costo del servizio di raccolta rifiuti e decoro urbano | | | |
| Impatti generati:<br>- Percezione della qualità dei servizi ambientali da parte dei cittadini (riorganizzazioni e porta a porta) (negativo; effettivo)<br>- Sviluppo quantitativo e qualitativo della raccolta differenziata, anche grazie alla tariffazione puntuale (positivo; potenziale)<br>- Livello dei progetti ambientali in linea con le esigenze del territorio (positivo; effettivo) | | Politiche:<br>- Politica per la qualità e la sostenibilità<br>- Codice etico e relativo sistema di attuazione (Comitato etico e sostenibilità e suo regolamento di funzionamento)<br><br>Sistemi di gestione:<br>- 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 "Transizione verso un'economia circolare".<br><br>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.<br>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.<br><br>Agenda Onu 2030:<br>SDG: 12 |
| Sicurezza, costo e continuità del servizio | | | |
| Impatti generati:<br>- Aumento del costo dei servizi energetici (negativo; effettivo) | | Politiche:<br>- Politica per la qualità e la sostenibilità | Le attività, gli impegni, gli obiettivi e i target del Gruppo in riferimento agli impatti di questo tema sono |

| Tema materiale e descrizione dell'impatto | D.Lgs. 254/16 | Impegni, politiche e modalità di gestione | Azioni, obiettivi, target e monitoraggio |
|---|---|---|---|
| - Costo del servizio del teleriscaldamento (negativo; effettivo)<br>- Costo del servizio idrico (negativo; effettivo) | | - Codice etico e relativo sistema di attuazione (Comitato etico e sostenibilità e suo regolamento di funzionamento)<br><br>Sistemi di gestione:<br>- Certificazione di qualità ISO 9001<br>- In corso l'implementazione del Sistema di gestione per la business continuity ISO 22301 | rendicontate all'interno del paragrafo "Costo dei servizi".<br><br>Nel paragrafo sono anche presenti i seguenti benchmark: confronto tra la variazione delle bollette Hera negli anni, confronto tra la spesa da consumo di acqua in bottiglia o da rubinetto. |
| Gestione sostenibile della risorsa idrica | | | |
| Impatti generati:<br>- Conclusione degli interventi previsti dai piani di gestione della sicurezza dell'acqua (positivo; potenziale)<br>- Conclusione degli adeguamenti alla rete fognaria e di depurazione (positivo; potenziale)<br>- Risparmio idrico anche per ridurre il rischio della scarsità d'acqua (positivo; potenziale) | | Dichiarazioni d'impegno:<br>- UN CEO Water Mandate<br><br>Politiche:<br>- Politica per la qualità e la sostenibilità<br>- Codice etico e relativo sistema di attuazione (Comitato etico e sostenibilità e suo regolamento di funzionamento)<br><br>Sistemi di gestione:<br>- Certificazione ambientale ISO 14001<br>- Certificazione di qualità ISO 9001<br>- Certificazione Aws per la centrale di potabilizzazione della Valle del Setta | 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".<br><br>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.<br><br>La gestione di questo tema materiale influisce sull'andamento del Gruppo Hera nei rating Esg descritti nel paragrafo "Azionisti e finanziatori".<br><br>Agenda Onu 2030:<br>SDG: 6 |
| Formazione e sviluppo professionale, retribuzione e incentivi | | | |
| Impatti generati:<br>- Sviluppo di figure professionali di valore. (positivo; effettivo)<br>- Sostegno all'equilibrio tra vita privata e vita lavorativa (positivo; effettivo) | | Politiche:<br>- Politica per la qualità e la sostenibilità<br>- Politiche di remunerazione<br>- Codice etico e relativo sistema di attuazione (Comitato etico e sostenibilità e suo regolamento di funzionamento)<br><br>Sistemi di gestione:<br>- Certificazione di qualità ISO 9001<br>- Certificazione Salute e sicurezza ISO 45001<br>- Certificazione prevenzione della corruzione ISO 37001<br>- Certificazione per la responsabilità sociale SA 8000 e sistemi di gestione ispirati a SA 8000 | 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".<br><br>Nei paragrafi è anche presente il seguente benchmark: confronto ore pro capite medie nelle principali utility italiane.<br><br>La gestione di questo tema materiale influisce sull'andamento del Gruppo Hera nei rating Esg descritti nel paragrafo "Azionisti e finanziatori".<br><br>Agenda Onu 2030:<br>SDG: 8 |
| Salute e sicurezza sul lavoro | | | |
| Impatti generati:<br>- Incidenti sul lavoro, anche dei | | Politiche:<br>- Politica per la qualità e la | Le attività, gli impegni, gli obiettivi e i target del Gruppo in riferimento agli |

| Tema materiale e descrizione dell'impatto | D.Lgs. 254/16 | Impegni, politiche e modalità di gestione | Azioni, obiettivi, target e monitoraggio |
|---|---|---|---|
| fornitori del Gruppo. (negativo; potenziale) | | sostenibilità<br>- Codice etico e relativo sistema di attuazione (Comitato etico e sostenibilità e suo regolamento di funzionamento)<br><br>Sistemi di gestione:<br>- Certificazione per la responsabilità sociale SA 8000 e sistemi di gestione ispirati a SA 8000<br>- Certificazione sicurezza sul lavoro ISO 45001 | 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.<br><br>Nel paragrafo sono anche presenti i seguenti benchmark: confronto indici di frequenza nelle principali utility italiane.<br><br>La gestione di questo tema materiale influisce sull'andamento del Gruppo Hera nei rating Esg descritti nel paragrafo "Azionisti e finanziatori". |
| Gestione della catena di fornitura | | | |
| Impatti generati:<br>- Realizzazione dello Scopo di Hera anche attraverso il coinvolgimento dei fornitori (positivo; effettivo)<br><br>Impatti subiti:<br>- Impossibilità di erogare servizi o lavori da parte del fornitore che ricorre a subfornitori (negativo; potenziale) | | Dichiarazioni d'impegno:<br>- Patto di Utilitalia per l'inclusione in azienda<br><br>Politiche:<br>- Politica per la qualità e la sostenibilità<br>- Codice etico e relativo sistema di attuazione (Comitato etico e sostenibilità e suo regolamento di funzionamento)<br><br>Sistemi di gestione:<br>- Certificazione per la responsabilità sociale SA 8000 e sistemi di gestione ispirati a SA 8000<br>- Certificazione di qualità ISO 9001<br>- Sistema di gestione per la 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 "Sviluppo economico e inclusione sociale" e del capitolo "Fornitori".<br><br>La gestione di questo tema materiale influisce sull'andamento del Gruppo Hera nei rating Esg descritti nel paragrafo "Azionisti e finanziatori".<br><br>Agenda Onu 2030:<br>SDG: 8 |
| Sviluppo del territorio e inclusione sociale | | | |
| Impatti generati:<br>- Realizzazione dello Scopo di Hera anche attraverso il coinvolgimento di clienti e comunità locale (positivo; effettivo)<br>- Supporto continuo ai clienti in difficoltà e contrasto alla povertà energetica, attraverso strumenti come le rateizzazioni (positivo; potenziale) | | Dichiarazioni d'impegno:<br>- Patto di Utilitalia per l'inclusione in azienda<br><br>Politiche:<br>- Politica per la qualità e la sostenibilità<br>- Codice etico e relativo sistema di attuazione (Comitato etico e sostenibilità e suo regolamento di funzionamento)<br><br>Sistemi di gestione:<br>- Certificazione per la responsabilità sociale SA 8000 e sistemi di gestione ispirati a SA 8000<br>- 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 "Sviluppo economico e inclusione sociale".<br><br>Nel paragrafo "Il contributo di Hera per l'inclusione sociale", viene spiegato come dall'inserimento lavorativo di persone svantaggiate attraverso le cooperative sociali nell'abito degli affidamenti, scaturisca non solo un impatto positivo sociale per le persone inserite nel mondo del lavoro, ma anche un vantaggio economico per la Pubblica amministrazione.<br><br>La gestione di questo tema materiale influisce sull'andamento del Gruppo Hera nei rating Esg descritti nel |

| Tema materiale e descrizione dell'impatto | D.Lgs. 254/16 | Impegni, politiche e modalità di gestione | Azioni, obiettivi, target e monitoraggio |
|---|---|---|---|
| | | | paragrafo "Azionisti e finanziatori".<br><br>Agenda Onu 2030:<br>SDG: 8 |
| Relazione commerciale con i clienti | | | |
| Impatti generati:<br>- Gestione contrattualistica non in linea con le aspettative. (negativo, effettivo)<br>- Suggerimenti del Comitato etico alla società di vendita dei servizi energetici per migliorare la chiarezza e completezza delle informazioni fornite ai clienti (positivo; effettivo) | | Politiche:<br>- Politica per la qualità e la sostenibilità<br>- Codice etico e relativo sistema di attuazione (Comitato etico e sostenibilità e suo regolamento di funzionamento)<br><br>Sistemi di gestione:<br>- Certificazione ambientale 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 "Relazioni con i clienti". |
| Diversità | | | |
| Impatti generati:<br>- Consolidamento di un ambiente di lavoro inclusivo, che rifletta la diversità delle persone (positivo; effettivo)<br>- Promozione della parità di genere per i lavoratori del Gruppo (positivo; potenziale) | | Dichiarazioni d'impegno:<br>- 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)<br>- Manifesto Valore D, per l'occupazione femminile<br>- Patto di Utilitalia per l'inclusione in azienda<br>- Women's Empowerment Principles (WEPs) di UN Global Compact e UN Women<br><br>Politiche:<br>- Politica per la qualità e la sostenibilità<br>- Politiche di remunerazione<br>- Codice etico e relativo sistema di attuazione (Comitato etico e sostenibilità e suo regolamento di funzionamento)<br>- Politica per la parità di genere<br><br>Sistemi di gestione:<br>- Certificazione per la responsabilità sociale SA 8000 e sistemi di gestione ispirati a SA 8000<br>- Certificazione sistema di gestione per la parità di genere UNI/PDR 125:2022 | 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".<br><br>Nel paragrafo è anche presente il seguente benchmark: donne in ruoli di responsabilità nelle principali utility italiane.<br>La gestione di questo tema materiale influisce sull'andamento del Gruppo Hera nei rating Esg descritti nel paragrafo "Azionisti e finanziatori".<br><br>Agenda Onu 2030:<br>SDG: 5 |
| Innovazione e trasformazione digitale | | | |
| Impatti generati:<br>- Sviluppo e installazione degli smart meter gas per favorire l'efficienza e il miglioramento dei sistemi di misurazione dell'energia consumata. (positivo; potenziale)<br>- Sviluppo commerciale del business delle telecomunicazioni | | Politiche:<br>- Politica per la qualità e la sostenibilità<br>- Politica protezione dati personali<br>- Codice etico e relativo sistema di attuazione (Comitato etico e sostenibilità e suo regolamento di | 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".<br><br>La gestione di questo tema materiale influisce sull'andamento del Gruppo |

| Tema materiale e descrizione dell'impatto | D.Lgs. 254/16 | Impegni, politiche e modalità di gestione | Azioni, obiettivi, target e monitoraggio |
|---|---|---|---|
| (positivo; potenziale) | | funzionamento)<br><br>Sistemi di gestione:<br>- Certificazione di qualità ISO 9001<br>- Certificazione sicurezza delle informazioni serie ISO 27000 (Acantho) | Hera nei rating Esg descritti nel paragrafo "Azionisti e finanziatori".<br><br>Agenda Onu 2030:<br>SDGs: 9, 11 |
| Cultura d'impresa | | | |
| Impatti generati:<br>- Promozione e diffusione di comportamenti positivi, in linea col Codice etico purpose-driven di Gruppo (positivo; effettivo) | | Politiche:<br>- Codice etico e relativo sistema di attuazione (Comitato etico e sostenibilità e suo regolamento di funzionamento)<br>- Modello per la prevenzione della corruzione<br><br>Sistemi di gestione:<br>- Modello organizzativo per la prevenzione dei reati a carico della società (D.Lgs. 231/2001)<br>- 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".<br><br>La gestione di questo tema materiale influisce sull'andamento del Gruppo Hera nei rating Esg descritti nel paragrafo "Azionisti e finanziatori". |

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
- Accreditamento 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
- Sistema di gestione per la parità di genere UNI/PDR 125:2022

Per una vista delle certificazioni possedute dal Gruppo relativamente a tali sistemi di gestione, si rimanda al capitolo "Governance e creazione di valore".

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 parità di genere;
- 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:

- 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)
- New Plastics Economy Global Commitment della Fondazione Ellen MacArthur (2018)
- Patto di Utilitalia per l'inclusione in azienda (2019)
- CEOs call del Csr Europe "a New Deal for Europe" (2019)
- UN CEO Water Mandate (2019)
- Guida per i CEO ai diritti umani del Wbcsd (2021)
- Women's Empowerment Principles (WEPs) di UN Global Compact e UN Women (2022)
- CO2alizione Italia, impegno formale a raggiungere la neutralità climatica (2022)
- Manifesto "Insieme per contrastare la povertà energetica" promosso da Banco dell'energia (2021)
- Manifesto "Imprese per le Persone e la Società" promosso da UN Global Compact Network Italia (2023)

aderisce alle seguenti organizzazioni/programmi di rilevanza internazionale:

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

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 (si veda il 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 e vendita di energia elettrica a circa 28 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 25 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** nel settore della distribuzione di energia elettrica per volumi distribuiti

**5° operatore** nell'ambito dell'illuminazione pubblica per numero di punti luce gestiti.

*Elaborazioni interne su dati 2022*

**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<br>Energia elettrica: 1,7 milioni<br>Teleriscaldamento: 13 mila | Acqua: 1,5 milioni | |
| **Comuni serviti** | Distribuzione gas: 222<br>Distribuzione ee: 26<br>Teleriscaldamento: 16<br>Illuminazione pubblica: 210 | Acquedotto: 227<br>Fognatura e depurazione: 228 | Raccolta rifiuti: 188 |
| **Cittadini serviti** | 3,4 milioni | 3,6 milioni | 3,2 milioni |

| | Servizi energetici | Servizio idrico integrato | Servizi ambientali |
|---|---|---|---|
| **Volumi** | Gas venduto: 10,7 mld mc<br>En. elett. venduta: 14,5 TWh | Acqua venduta: 283,4 mln mc | Rifiuti urbani trattati: 2,3 mln t<br>Rifiuti trattati: 7,7 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 | 825 mila (94%) | 861 mila (99%) | 771 mila (88%) | 861 mila (99%) |
| Ferrara | Hera | 286 mila (84%) | 245 mila (72%) | 130 mila (38%) | 299 mila (88%) |
| Forlì-Cesena | Hera | 322 mila (82%) | 392 mila (100%) | 213 mila (54%) | 392 mila (100%) |
| Imola-Faenza | Hera | 193 mila (76%) | 254 mila (100%) | 254 mila (100%) | 254 mila (100%) |
| Modena | Hera | 477 mila (68%) | 472 mila (67%) | 491 mila (70%) | 491 mila (70%) |
| Padova | AcegasApsAmga | 207 mila (22%) | 297 mila (32%) | 289 mila (31%) | 359 mila (39%) |
| Pesaro-Urbino | Marche Multiservizi | 240 mila (61%) | 273 mila (69%) | 262 mila (67%) | 318 mila (81%) |
| Ravenna | Hera | 237 mila (87%) | 273 mila (100%) | 273 mila (100%) | 273 mila (100%) |
| Rimini | Hera | 35 mila (10%) | 336 mila (100%) | 320 mila (95%) | 336 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%), 228 comuni** | **3,2 milioni (60%), 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 2023, 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'Assembra 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 inclusa per il quarto anno consecutivo nel Dow Jones Sustainability Index e compresa tra le "Top 1%" nel Sustainability Yearbook di S&P Global;
- **Inclusione nell'indice MIB Esg di Bloomberg:** per il quinto 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;
- **Integrated Governance Index 2023:** Hera è seconda tra le aziende italiane per l'integrazione piena e consapevole delle politiche di sostenibilità nelle proprie strategie di business;
- Hera tra le migliori aziende nel mondo nel **Divversity&Inclusion** Index di Refinitiv;
- Premio **Top Employers 2024** (tra le prime tre aziende in Italia, su 2.300 imprese analizzate in 121 paese del mondo) 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 diciassette 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 cambiamentei 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 2027 delinea un'ampia serie di interventi per la transizione energetica, l'economia circolare e l'evoluzione tecnologica, con progetti concreti e innovativi in grado di intercettare anche le opportunità di finanziamento del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR).

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

Si va così dalla riduzione delle emissioni climalteranti alla promozione delle energie rinnovabili, passando attraverso l'uso sostenibile della risorsa idrica e lo sviluppo di economia circolare e riciclo delle plastiche, per arrivare fino 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 per il quarto anno consecutivo nel Dow Jones Sustainability Index (Djsi), uno dei più autorevoli indici borsistici mondiali di valutazione della responsabilità sociale delle aziende quotate. Anche nel 2023 Hera si conferma tra i leader mondiali di sostenibilità sia nel Dow Jones Sustainability World Index sia nel Dow Jones Sustainability Europe Index raggiungendo la valutazione più elevata nelle aree Environmental e Social.

## 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 dirompente dei mutamenti da affrontare non cessa di esigere, accanto a competenze talvolta inedite, una lettura sempre più fresca e originale della realtà, che crediamo importante condividere e costruire con tutti.

**Pianeta**

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

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

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

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

**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 2023 è riuscito a trasferire ai propri stakeholder una **ricchezza di 2.037 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 dirompenti, potrà mai essere duraturo e fruttifero se non sarà, fino in fondo, condiviso da tutti. Tutto questo si traduce nelle numerose iniziative rendicontate nelle pagine di questo bilancio e con le quali Hera intende concretamente contribuire all'obiettivo comunitario della cosiddetta "Just Transition", una transizione – cioè - capace di saldare azione per il clima e inclusione sociale, 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 95,6% 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. L'impegno di Hera è stato confermato anche dalla certificazione alla UNI/PDR 125:2022 per la parità di genere conseguita nel 2023 per le 11 maggiori società.

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.

Si vedano i seguenti capitoli del documento per maggiori approfondimenti:

**Territorio (e impresa) - abilitare la resilienza e innovare**:
- Sviluppo dell'occupazione e delle nuove competenze

**Persone**:
- La pianificazione strategica di ruoli e competenze ricercate e future
- Gestione delle competenze e formazione
- Sviluppo delle persone
- Welfare
- Salute e sicurezza

**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 71% 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.

Si vedano i seguenti capitoli del documento per maggiori approfondimenti:

**Territorio (e impresa) - abilitare la resilienza e innovare**:
- Sviluppo dell'occupazione e delle nuove competenze

**Fornitori**
- Qualificazione, selezione e valutazione dei fornitori
- Gestione dei contratti

**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.

Si vedano i seguenti capitoli del documento per maggiori approfondimenti:

**Territorio (e impresa) - abilitare la resilienza e innovare**:
- Innovazione e digitalizzazione
- Sviluppo economico e inclusione sociale

**Governance e creazione di valore**
- Dialogo con i nostri stakeholder

**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.

Si vedano i seguenti capitoli del documento per maggiori approfondimenti:

**Energia - Perseguire la neutralità di carbonio:**

- Promozione dell'efficienza energetica
- Transizione energetica e rinnovabili

**Territorio (e impresa) - abilitare la resilienza e innovare**:

- Innovazione e digitalizzazione
- Sviluppo economico e inclusione sociale

**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 precedenti edizioni del bilancio, la rendicontazione relativa alle dimensioni della Just Transition viene dal 2021 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**

| | LA CREAZIONE DI VALORE CONDIVISO | | | CON GLI ATTORI DEL CAMBIAMENTO | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 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 |
| DALLA PARTE DEL PIANETA, per dare prospettiva e futuro al business — PIANETA | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| PER LE PERSONE E CON LE PERSONE: un modello di business dal volto umano — PERSONE | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| UN VALORE DURATURO E SOSTENIBILE, da condividere con la società in cui operiamo — PROSPERITÀ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

*Just Transition*

## Valore condiviso

**Obiettivi, risultati e target**

| Avevamo detto di fare | Abbiamo fatto | SDGs | Avanzamento* |
|---|---|---|---|
| 2.302 milioni di euro di investimenti a valore condiviso negli anni 2023-2026 (il 71% del totale) | 558,4 milioni di euro di investimenti nel solo 2023 (pari al 68,5% 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) | 776,0 milioni di euro il Mol a valore condiviso nel 2023, pari al 51,9% 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 |
|---|---|
| 2.774 milioni di euro di investimenti a valore condiviso negli anni 2024-2027 (il 72% del totale). | Tutti** |
| 64% del totale, Mol a valore condiviso di circa 1.049 milioni di euro al 2027 (+378 milioni di euro circa rispetto al 2022). | 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 il Gruppo Hera, la creazione di valore condiviso è frutto di un **approccio olistico** legato a tutte quelle attività e progetti di business che generano **marginalità economica** ma al contempo rispondono alle nuove sfide imposte dall'"agenda globale", ossia le **"call to action"** imposte dalla normativa, da quella internazionale fino a quella locale, che indicano la nuova direzione della sostenibilità.

La definizione di Creating Shared Value (CSV) è il risultato di un percorso di mutamento avviato nel 2016, che trae ispirazione dal contributo accademico di Michael Porter e Mark Kramer, tramite il noto articolo, pubblicato nel 2011 dalla Harvard Business Review "*Creating Shared Value. How to reinvent capitalism – and unleash a wave of innovation and growth"* e che ha permesso di identificare l'approccio del gruppo alla creazione di valore condiviso come **una nuova fonte di indirizzo della strategia futura**, in coerenza con gli obiettivi dell'Agenda Onu 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.

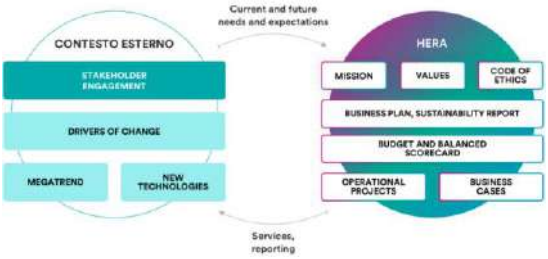
La valorizzazione rispetto al margine operativo lordo rappresenta la porzione di reddito industriale imputabile ad attività che **rispondono alle necessità di cambiamento nella direzione della sostenibilità** indicate dall'"Agenda Globale" e sintetizzate in un framework di riferimento: il framework Csv 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**



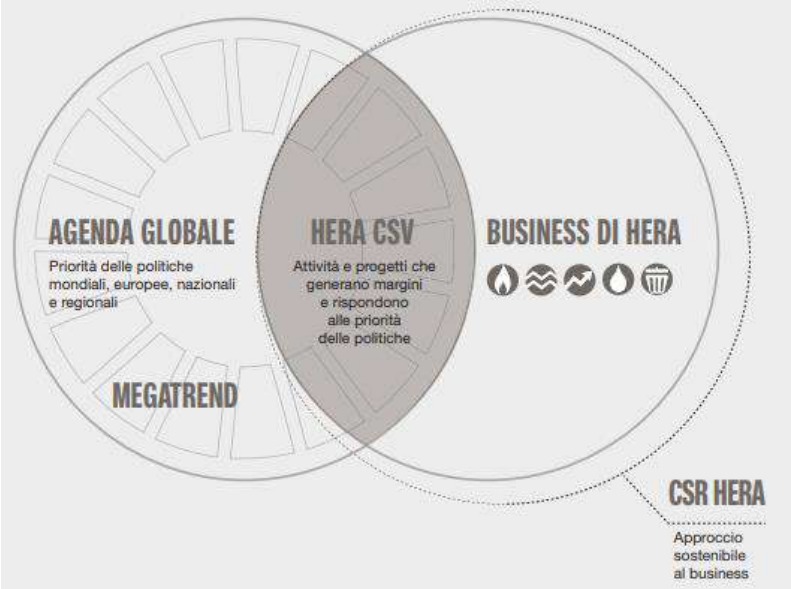

**La relazione tra Responsabilità sociale d'impresa (Csr) e Creazione di valore condiviso (Csv) secondo Hera**

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 **aumentare il valore condiviso generato** agendo sulla sovrapposizione tra business e priorità dell'"Agenda Globale".



**Come identifichiamo le priorità dell'"Agenda Globale" e gli ambiti Csv**

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

Il framework Csv è periodicamente oggetto di verifica e aggiornamento rispetto alle nuove sfide globali emergenti; l'ultima revisione che ha portato il framework al suo stato attuale è avvenuta nel 2020, mentre nel corso del 2023 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 oltre 100 politiche analizzate dal 2016 al 2022, si sono aggiunte nel corso del 2023 ulteriori politiche che hanno contribuito ad arricchire lo scenario di sostenibilità di riferimento. Gli elementi principali intercettati nel 2023 sono stati:

- la **neutralità climatica** e la **transizione energetica** rilanciate dalla revisione della Direttiva RED (Renewable Energy Directive) EU 2023/2413, COM (2023) 62 che farà parte del Green Deal, dal Regolamento CBAM (meccanismo di adeguamento del carbonio alle frontiere) Reg. UE 956/2023 e dalla Direttiva EED sull'efficienza energetica EU 2023/1791 e dalla COP 28 che indica la necessità di allontanarsi dai combustibili fossili nei sistemi energetici;
- una miglior **gestione della risorsa idrica** che viene perseguita a livello nazionale attraverso la promulgazione della L. 68/23, che converte in legge il D.L. 39/2023 recante disposizioni urgenti per il contrasto della scarsità idrica e per il potenziamento e l'adeguamento delle strutture idriche;
- una più consapevole **transizione all'economia circolare** grazie alle politiche europee sul tema della plastica riciclata e delle bioplastiche, supportata grazie al piano COM (2022) 682 (EU policy framework on biobased, biodegradable and compostable plastics) adottato dalla Commissione Europea sul tema della provenienza, etichettatura e uso di plastica di origine biologica e l'uso della plastica biodegradabile e compostabile, nonché dal Reg. EU 1616/2022 sui materiali e gli oggetti di plastica riciclata, oltre che disciplinare la commercializzazione di plastica con contenuto riciclato, inclusi la raccolta e la selezione dell'input plastico, nonché la predisposizione di un registro dell'Unione che include riciclatori e impianti di riciclaggio;
- la riduzione **dell'inquinamento del suolo e dell'aria** grazie anche all'introduzione a livello locale del Piano Particolareggiato del Traffico Urbano "Bologna città 30" che prevede che i 30km/h diventino di fatto la normalità su strade urbane, rendendo più uniforme e meno inquinante lo stile di guida dei cittadini;
- un'importante spinta all'**innovazione** grazie alla proposta di Regolamento del Parlamento Europeo e del Consiglio Europeo (COM (2022) 454 – Cyber Resilience Act) che rafforza le norme in tema di cyber security per garantire prodotti hardware e software più sicuri, nonché la proposta di Regolamento c.d. Data Act che stabilisce norme europee sulla condivisione dei dati generati dall'uso di prodotti connessi o servizi affini;
- uno **sviluppo economico** che sia anche **inclusivo** e che non lasci indietro nessuno, come ribadito a livello europeo dal Regolamento EU 2023/955 che istituisce un Fondo sociale per il clima con l'obiettivo di fornire sostegno finanziario agli Stati membri per le misure e gli investimenti inclusi nei rispettivi piani sociali per il clima e dalla Direttiva EU 2023/970 sulla parità retributiva (in particolare la trasparenza retributiva e l'accesso alla giustizia per le vittime di discriminazione retributiva e gender pay gap). Si evidenzia altresì la normativa nazionale, in particolare la L. 56/2023, che converte il D.L. 79/2023, recante misure urgenti a sostegno delle famiglie e delle imprese per l'acquisto di energia elettrica e gas naturale, nonché in materia di salute e adempimenti fiscali ed il D.L. 48/2023 per misure urgenti per l'inclusione sociale e l'accesso al mondo del lavoro;
- Una disciplina che aumenti la **resilienza e l'adattamento al cambiamento climatico** anche grazie alle politiche nazionali come il Piano Nazionale di Adattamento ai Cambiamenti Climatici (PNACC) e l'aggiornamento del Piano di gestione del rischio di alluvioni (PGRA).

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 54 "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**: goal 6, acqua pulita e servizi igienico sanitari; goal 7, energia pulita e accessibile; goal 9, imprese, innovazione e infrastrutture; goal 11, città e comunità sostenibili; goal 12, consumo e produzione responsabili; goal 13, lotta contro il cambiamento climatico e goal 17, partnership per gli obiettivi. Il Goal 17 rientra tra i prioritari essendo le **partnership indispensabili** per potere raggiungere gli importanti obiettivi di sostenibilità prefissati.

Gli **altri quattro SDGs importanti** per il Gruppo Hera sono obiettivi su cui il Gruppo ha un **impatto indiretto grazie a processi interni** (es. gestione delle risorse umane) **o alle attività di business** (es.

tutela delle utenze deboli): goal 4, istruzione di qualità; goal 5, parità di genere; goal 8, lavoro dignitoso e crescita economica e goal 14, vita sott'acqua.

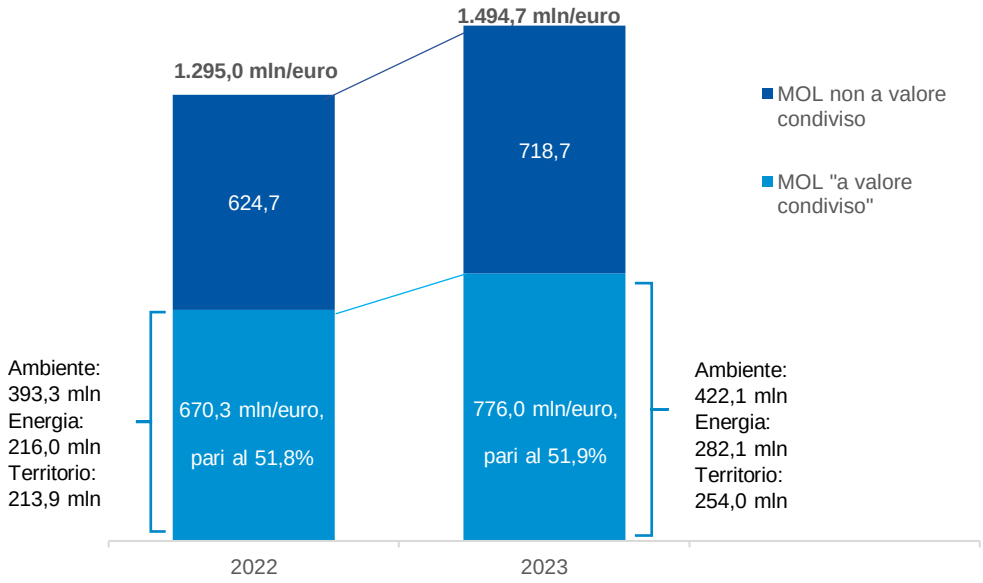
### GLI AMBITI DI CREAZIONE DI VALORE CONDIVISO PER HERA (FRAMEWORK CSV): I DRIVER DEL CAMBIAMENTO, LE AREE DI IMPATTO E GLI OBIETTIVI DELL'AGENDA ONU 2030 DI INTERESSE PER HERA

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

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

**Il Mol a valore condiviso relativo nel 2023 è pari a 776,0 milioni di euro (il 51,9% del Mol totale di Gruppo)** in incremento del 16% rispetto al 2022. Escludendo l'incremento straordinario e non ricorrente del Mol relativo ai mercati ad ultima istanza (default, fui e salvaguardia) rispetto al 2022, il Mol Csv si attesta al 55,6% del totale. Tale risultato è nella traiettoria del piano industriale costruito affinché il Mol Csv superi il miliardo di euro e corrisponda al 64% del totale nel 2027 e che raggiunga quota 70% del totale al 2030.

### MOL A VALORE CONDIVISO (MOL CSV) RISPETTO AL MOL TOTALE




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

Il contributo prevalente deriva da attività e progetti afferenti al driver Ambiente che mirano a "rigenerare le risorse e chiudere il cerchio" (422,1 milioni di euro), seguiti da quelli relativi al driver Energia che mirano invece a "perseguire la neutralità di carbonio" (282,1 milioni di euro). Mentre i progetti e le attività afferenti al driver Territorio (e Impresa) puntano ad "abilitare la resilienza e innovare" contribuendo nel 2023 per 254,0 milioni di euro.

Il Mol a valore condiviso generato nel 2023 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 54% 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** (58% del Mol Csv relativo al driver di appartenenza) e alla **transizione verso un'economia circolare** (35%). Mentre, in ambito **tutela dell'aria e del suolo** (7%) la quota più rilevante del Mol Csv deriva dall'attività di bonifica.

Il 36% del Mol a valore condiviso è invece realizzato attraverso attività negli ambiti che mirano a **perseguire la neutralità di carbonio.** Il 58% 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. o dove tutti i punti luce gestiti sono a led). Mentre il 42% 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 gas serra (garantita ad ogni domestico a mercato libero per i primi 12 mesi dalla sottoscrizione del contratto), (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 e da fotovoltaico, (v) produzione di biometano.

Infine, il Gruppo Hera genera per circa il 33% Mol a valore condiviso attraverso attività negli ambiti che mirano ad **abilitare la resilienza e innovare**. In ambito **innovazione e digitalizzazione** (27%), 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** (19%) 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, dal 2002, nel driver Territorio, viene valorizzata la quota di Mol a valore condiviso derivante dalle attività di **resilienza e adattamento** (54%). 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 2023: +105,7 MILIONI DI EURO (+16%) RISPETTO AL 2022**

| Driver Csv | Principali risultati 2023 e variazioni rispetto al 2022 |
|---|---|
| **ENERGIA**<br>**Perseguire la neutralità di carbonio:**<br>266,6 milioni di euro (+ 56,2 milioni rispetto 2022) | ▪ Incremento dei volumi di attività relativi all'efficienza energetica per la pubblica amministrazione, i condomini e le imprese anche in conseguenza dell'ecobonus<br>▪ Incremento dei contratti gas ed energia elettrica con servizi e soluzioni di efficienza energetica (29,7% rispetto al 27,1% del 2022);<br>▪ Incremento energia elettrica consumata in comuni con consumi inferiori a 50 KWh/ab o energia 100% rinnovabile e 100% luci a led (80,3% rispetto al 74,4% del 2022).<br>▪ Incremento dei volumi di gas venduto con compensazione delle emissioni di gas serra (20,4% a fronte del 14,2% nel 2022);<br>▪ Incremento dei volumi di energia elettrica da fonti rinnovabili (42,8% a fronte di 41,1% nel 2022); |
| **AMBIENTE**<br>**Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio:**<br>422,1 milioni di euro (+28,8 mln euro rispetto al 2022) | ▪ Incremento della marginalità derivante dalle attività di bonifica, decomissioning e global service grazie all'acquisizione di ACR.<br>▪ Chiusura tecnica di ulteriori piani di gestione della sicurezza delle acque presso le utenze del servizio acquedottistico (65,8% abitanti coperti dai piani rispetto al 61,9% del 2022).<br>▪ Incremento dell'acqua reflua depurata riutilizzata/riutilizzabile (10,1% rispetto il 7,3% del 2022). |
| **TERRITORIO (E IMPRESA)**<br>**Abilitare la resilienza e innovare:**<br>87,3 milioni di euro (+20,8 milioni rispetto al 2022) | ▪ Incremento del numero delle rateizzazioni concesse ai clienti (oltre il doppio rispetto al 2022) in conseguenza dell'alluvione in Emilia-Romagna.<br>▪ Investimenti pari a 148,2 milioni di euro in innovazione e digitalizzazione nel 2023; incremento dei contatori elettronici gas installati a fine 2023 (90% rispetto all'87% del 2022);<br>▪ 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 2023-2027**

Il piano industriale del Gruppo 2023-2027 traguarda un Mol a valore condiviso al 2027 che raggiunge i 1.049 milioni di euro, +55% rispetto al 2022, e che sarà pari a circa il 64% del Mol complessivo del Gruppo (70% nel 2030).

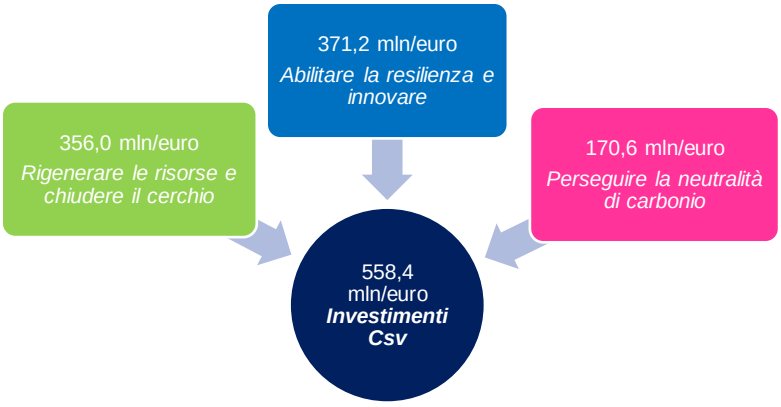
La crescita del Mol a valore condiviso in arco piano rispetto al 2022 (+379 milioni, di cui una piccola parte derivante da operazioni di M&A finalizzate alla crescita del valore condiviso) risulta maggiore rispetto alla crescita della marginalità complessiva di Gruppo (355 milioni) grazie al significativo contributo generato dallo sviluppo delle attività nei driver Csv: "perseguire la neutralità di carbonio" (+128 milioni di euro), "rigenerare le risorse e chiudere il cerchio" (+223 milioni di euro) e "abilitare la resilienza e innovare" (+28 milioni di euro).

| Driver Csv | Principali azioni e traguardi |
|---|---|
| **Perseguire la neutralità di carbonio: +128 mln euro** | ▪ Ulteriore sviluppo di offerte commerciali con soluzioni di efficienza energetica per i clienti gas ed energia elettrica (clienti aderenti a tali offerte: 42% al 2027);<br>▪ Incremento dei volumi di energia elettrica da fonti rinnovabili: 56% sul totale dei volumi a mercato libero al 2027;<br>▪ Incremento della produzione di energia elettrica rinnovabile fotovoltaica (oltre 152 MW la capacità fotovoltaica installata al 2027);<br>▪ Incremento della capacità fotovoltaica venduta ai clienti (circa 150 MW al 2027); |
| **Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio: +223 mln euro** | ▪ Progressivo incremento degli utenti serviti in aree con piano di gestione della sicurezza dell'acqua (Water Safety Plan): 91% al 2027;<br>▪ Sviluppo dell'attività di bonifica, decomissioning e global service di ACR;<br>▪ Incremento dei volumi di rifiuti avviati a recupero energetico e di materia presso gli impianti di HASI e controllate;<br>▪ 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);<br>▪ Sviluppo del teleriscaldamento e incremento della volumetria servita (+7% al 2027 rispetto al 2022);<br>▪ Progressivo incremento dei volumi di acqua reflua riutilizzabile rispetto ai volumi totali trattati (circa 14% al 2027); |
| **Abilitare la resilienza e innovare: +28 mln euro** | ▪ Innovazione e digitalizzazione: investimenti in trasformazione digitale al fine di ottimizzare i processi operativi e la gestione; progressivo rollout dei contatori gas elettronici, contatori energia elettrica 2G e contatori elettronici acqua (95% al 2027);<br>▪ Innovazione e digitalizzazione: sviluppo attività di Acantho (telecomunicazioni e connettività). |

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

Nel 2023 il Gruppo Hera ha destinato risorse pari a circa **558,4 milioni di euro** (+14% rispetto al 2022) per investimenti finalizzati alla creazione di valore condiviso. Tale importo rappresenta il **68,5% della somma degli investimenti** effettuati dal Gruppo Hera al lordo dei contributi in conto capitale.

Nel grafico sottostante sono riportati tali investimenti 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 2023 gli investimenti principali per **"perseguire la neutralità di carbonio"** hanno riguardato:

- l'acquisizione di nuovi clienti energia elettrica (circa 51,1 milioni di euro);
- investimenti del servizio di distribuzione di energia elettrica (34,3 milioni di euro);
- investimenti finalizzati all'efficientamento energetico del settore idrico (20,6 milioni di euro);
- investimenti in tema di produzione energia elettrica rinnovabile (17,8 milioni di euro);
- investimenti in efficientamento del sistema di teleriscaldameno e per lo sviluppo della geotermia (10 milioni di euro);

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, interventi di adeguamento del comparto fognario e depurativo al fine di garantire più elevati standard di qualità delle risorse idriche (circa 20,8 milioni di euro);
- investimenti per lo sviluppo delle attività di recupero e riciclo dei rifiuti, svolte dalle società Aliplast, ACR, Hasi e controllate e dagli impianti di selezione di Herambiente (circa 68,2 milioni di euro);
- 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 (40,0 milioni di euro);
- investimenti finalizzati al miglioramento dell'efficienza del recupero energetico dei termovalorizzatori del Gruppo (circa 3,1 milioni di euro);
- interventi di sviluppo del servizio teleriscaldamento (14,7 milioni di euro);

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

- abilitare la resilienza delle reti e degli impianti del Gruppo rispetto a rischi fisici come il dissesto idrogeologico e il cambiamento climatico e ad altri rischi di business continuity riportati sulla nell'analisi dei rischi effettuata dal Gruppo e relativa alle attività che creano valore condiviso (circa 223,0 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 che comprende anche la business continuity di altre attività che non generano valore condiviso. Tali investimenti sono contabilizzati anche nel driver "Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio", 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 148,2 milioni di euro)

Gli investimenti finalizzati alla creazione di valore condiviso delineati nel piano industriale 2023-2027 ammontano complessivamente a circa 3,5 miliardi (comprensivi dei fondi Pnrr ottenuti), tale quota è pari al 72,5% del totale (tenuto conto degli investimenti finanziari e acquisizioni societarie). Gli investimenti a valore condiviso medi annui nel piano industriale 2023-2027 sono superiori di circa il 65% rispetto alla media dell'ultimo triennio (2020-2022). Sono circa 2,0 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, corrispondo a circa 1,5 miliardi di euro, mentre la parte restante (circa 523 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 200 milioni di euro.

## La sostenibilità integrata nella strategia

Il Gruppo Hera ha recentemente approvato il Piano industriale 2023-2027, nel quale si confermano le dimensioni strategiche che soddisfano il purpose aziendale: generare valore sostenibile per tutti gli stakeholder, favorendo una transizione "giusta" attraverso la realizzazione di progetti in grado di coniugare crescita dell'azienda e sviluppo del territorio. Questo quadro strategico mira ad affrontare le sfide del contesto geopolitico in armonia con le politiche comunitarie e in risposta alle contingenze che caratterizzano il settore delle utility, appoggiandosi sui pilastri di **transizione ecologica, innovazione, coesione e sviluppo sociale**.

In coerenza con la storia e l'evoluzione industriale di Hera, il Piano industriale si focalizza sulla profittabilità e sulla solidità finanziaria attraverso uno sviluppo equilibrato delle filiere, alimentato dalla crescita organica dell'azienda e da opportunità per linee esterne, riducendo i fattori di volatilità e di rischio.

Nel tessuto strategico delineato, la **transizione ecologica** emerge come fulcro imprescindibile per il Gruppo, che si impegna nella promozione della transizione energetica (puntando a ridurre le emissioni climalteranti attraverso lo sviluppo di fonti rinnovabili elettriche e gassose, nonché soluzioni di efficienza e recupero energetico), nella rigenerazione delle risorse (adottando e diffondendo modelli di business circolari) e incrementando la resilienza delle infrastrutture e dei servizi.

La leva abilitante dell'**innovazione** rappresenta un'opportunità per accelerare il raggiungimento degli obiettivi ambientali, sociali ed economico-finanziari che il Gruppo si è prefissato, mettendo a servizio delle unità organizzative tecnologie e sistemi all'avanguardia per ottimizzare e riorganizzare i processi e gli asset, supportando le filiere nell'evoluzione e nello sviluppo dei propri business.

La strategia industriale proietta al 2027 un obiettivo del margine operativo lordo di 1,65 miliardi di euro, per una contrazione del rapporto tra PFN e MOL stabilmente al di sotto della soglia di 3 in arco Piano.

Sono previsti **investimenti per circa 4,4 miliardi di euro** in cinque anni, in aumento anche rispetto alla proiezione del precedente Piano industriale (circa +10%), nonostante le politiche monetarie restrittive delle Banche Centrali per fronteggiare il progressivo aumento dell'inflazione registrato dal luglio 2022.

È opportuno rilevare la convergenza degli investimenti cumulati del Gruppo tra il 2023 e il 2027 con gli **obiettivi fissati dall'Agenda Globale ONU**: oltre il 70% delle risorse finanziarie sarà destinato a progetti in grado di generare valore condiviso. Oltre 2,6 miliardi di euro verranno investiti per accelerare l'impegno nella transizione ecologica (circa il 60% dell'intero piano investimenti, infatti, sarà dedicato a decarbonizzazione ed economia circolare), mentre circa il 40% sarà riservato a interventi per aumentare la resilienza degli asset gestiti; è previsto inoltre un impegno di oltre 1 miliardo di euro (circa il 30%) in digitalizzazione e innovazione.

Alla luce della definizione dei nuovi obiettivi della **tassonomia europea**, il Gruppo stima che il 98% degli investimenti operativi ammissibili (circa 2,5 miliardi di euro) sarà allineato ai dettami della disciplina europea, e potrà quindi accedere a strumenti agevolati di finanza sostenibile, con un beneficio anche in termini di costi finanziari.

Per garantire la costruzione di un percorso di medio lungo termine in linea con gli obiettivi di sostenibilità il Gruppo ha altresì identificato una serie di **obiettivi industriali al 2030**. Tra questi, emerge il target della riduzione dell'impronta carbonica del Gruppo, calcolato secondo i criteri della "Science Based Target initiative", con la finalità di ridurre le emissioni di $CO_2$ in atmosfera del 37% al 2030 (rispetto al 2019) e con una proiezione di riduzione del 29% già al 2027.

Il Piano al 2027 prevede inoltre uno sviluppo coerente con gli altri obiettivi al 2030, 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 di oltre l'80% ed il riutilizzo del 18% delle acque reflue sul totale dei volumi trattati.

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**

| SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 11 | 12 | 13 | 14 | 17 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Valore condiviso | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| Perseguire la neutralità di carbonio | | | | 7 | 0 | 4 | 2 | 0 | 7 | | |
| Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio | | | 7 | 1 | 5 | | 5 | 4 | 1 | 4 | 3 |
| Abilitare la resilienza e innovare | 1 | 1 | | | 5 | 1 | 1 | 1 | 1 | | 2 |
| Governance e creazione di valore | 1 | 1 | 1 | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 |
| Clienti | | | | | | 2 | | 1 | | | |
| Persone | 2 | | | | 3 | 1 | | | | | |
| Fornitori | | | | | 4 | | | 3 | | | |
| **Totale** | **6** | **4** | **10** | **11** | **22** | **11** | **12** | **12** | **12** | **7** | **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.

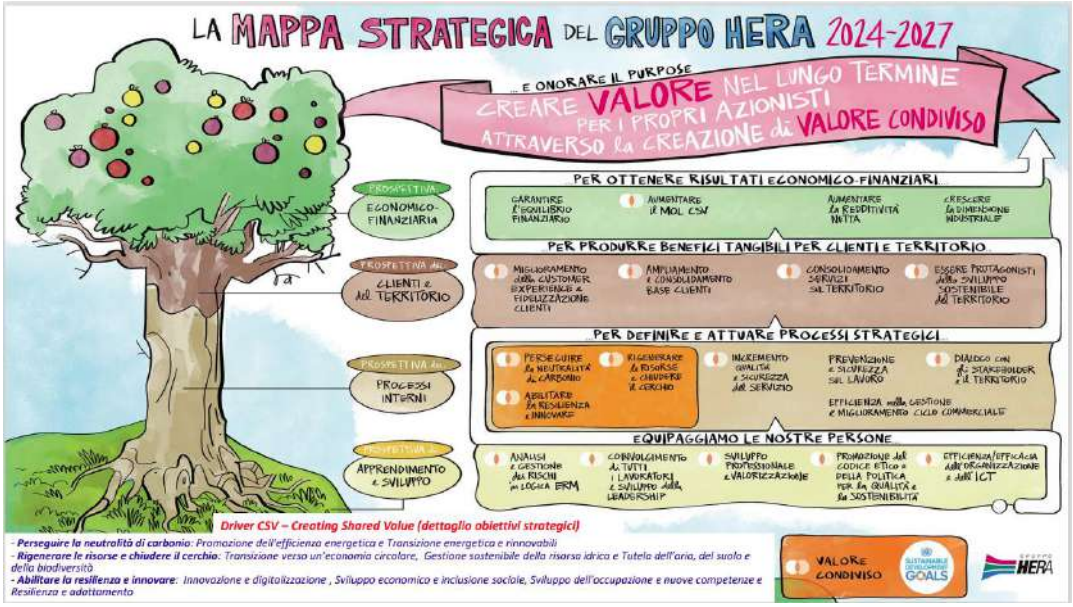
**Che cos'è la balanced scorecard**

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 2023 sono stati definiti **24 progetti prioritari** per raggiungere i **26 obiettivi strategici** presenti nella Mappa strategica 2023-2026. Dei 24 progetti prioritari assegnati nell'anno ai componenti del Comitato di management review, 18 erano collocati nelle aree di **creazione di valore condiviso** per l'azienda, secondo i driver Csv definiti nel 2020. In particolare quattro progetti erano collocati nell'area **Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio**, sei progetti nell'area **Perseguire la decarbonizzazione**, quattro 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 2023, in allineamento con le priorità indicate nel nuovo piano industriale con orizzonte 2023-2027 è stata definita la Mappa strategica di Gruppo 2024-2027.




Tutti i progetti previsti nel sistema balanced scorecard 2023 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 2025 è stato il quinto 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 è socia di **Valore D**.

## 1.03 Kpi Csv e di sostenibilità

| | 2005 | 2021 | 2022 | 2023 | 2027 | 2030 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **La creazione di valore condiviso** | | | | | | |
| Mol a valore condiviso (milioni di euro) | - | 570,6 | 670,3 | 776,0 | 1.049 | - |
| Mol a valore condiviso (% su totale) | - | 46,6% | 51,8% | 51,9% | 64% | 70% |
| Investimenti a valore condiviso (milioni di euro)[1] | - | 406,6 | 489,5 | 558,4 | 621[2] | - |
| Investimenti a valore condiviso (% su totale)[2] | - | 69,1% | 69,0% | 68,5% | >70%[2] | - |
| **La creazione di valore condiviso: Perseguire la neutralità di carbonio** | | | | | | |
| Interventi di risparmio energetico ISO 50001 (% di risparmi rispetto al 2013)[3] | - | 6,8% | 6,9% | 7,6% | 9% | 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) | 0% | 32,1% | 34,3% | 35,7% | 42% | 43% |
| Energia elettrica rinnovabile venduta a clienti a mercato libero (% sui volumi venduti totali a mercato libero)[4] | - | 45,5% | 40,5% | 42,8% | 56% | 50%[5] |
| Capacità fotovoltaica installata (di proprietà, venduta e presso terzi) (MW) | - | 2,7 | 9,9 | 18,4 | 300 | - |
| Gas rinnovabili prodotti (GWh) | - | 75,8 | 72,2 | 80,6 | 184 | 200 |
| Riduzione emissioni $CO_2$ rispetto al 2019 con metodologia di calcolo SBTi (%)[6] | - | -10,3% | -11,7% | -13,8% | -29% | -37% |
| **La creazione di valore condiviso: Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio** | | | | | | |
| Raccolta differenziata (%) | 28,9% | 65,3% | 67,8% | 72,2% | 78% | - |
| Plastica riciclata da Aliplast (migliaia di t) | - | 80,9 | 79,2 | 84,6 | 120 | 149 |
| Acqua reflua depurata riutilizzabile e riutilizzata (% su totale acqua reflua depurata) | - | 6,0% | 7,3%[7] | 10,1% | 13,6% | 18% |
| Perdite idriche (perdite fisiche e amministrative dell'acquedotto civile) (mc/km di rete/giorno) | - | 8,1 | 8,1 | - | 7,4 | - |
| Tasso di riduzione dei consumi idrici interni rispetto al 2017 (%)[8] | - | -16,6% | -20,5% | -21,5% | -23,8% | -25% |
| Utenti acquedotto serviti in aree con Piano di gestione della sicurezza dell'acqua (Water Safety Plan) (% sul totale degli utenti serviti da acquedotto) | - | 22,6% | 61,9% | 65,8% | 91% | 100% |
| Agglomerati urbani >2.000 abitanti equivalenti adeguati alla normativa sulla depurazione acque reflue (% su abitanti equivalenti) | - | 99,6% | 99,6% | 99,8% | 100% | 100% |
| Emissioni dei termovalorizzatori rispetto ai limiti di legge (concentrazioni effettive vs limiti di legge: valore ottimale <100%) | 22,4% | 13,8% | 13,5% | 13,6% | <20% | <20% |
| Riutilizzo di suolo nella realizzazione di infrastrutture (%)[9] | - | 78% | 78% | 76% | 72% | >80% |

| | 2005 | 2021 | 2022 | 2023 | 2027 | 2030 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **La creazione di valore condiviso: Abilitare la resilienza e innovare** | | | | | | |
| Valore delle forniture da fornitori locali (% sul totale) | 62%[10] | 67%[11] | 65%[11] | 72% | - | - |
| Lavoratori a tempo indeterminato (% media annua sul totale lavoratori) | 95,5% | 96,5% | 96,6% | 95,4% | 97% | 97% |
| Donne in ruoli di responsabilità (%)[12] | 19,9% | 30,5% | 31,1% | 32,6% | 33% | >33% |
| Dipendenti con competenze per la transizione digitale (% su totale popolazione) | - | 49% | 54% | 56% | 75% | 90% |
| Dipendenti con competenze per la transizione ambientale (% su totale popolazione) | - | - | 21% | 32% | 53% | 60% |
| Dipendenti con competenze per la transizione energetica (% su totale popolazione) | - | - | 28% | 36% | 53% | 60% |
| Rete acquedottistica distrettualizzata (%)[13] | - | 49% | 51% | 55% | 73% | - |
| Rete acquedottistica con manutenzione predittiva (%)[13] | - | 9% | 46% | 90% | 100% | - |
| Impianti telecontrollati (migliaia) | 2,0[14] | 7,9 | 9,0 | 9,7 | 12 | - |
| Contatori gas elettronici (%) | 0% | 67% | 77% | 88% | 95% | - |
| Contatori energia elettrica elettronici di seconda generazione (%) | 0% | 0% | 6% | 42% | 91% | - |
| Contatori acqua elettronici (%) | 0% | 0% | 0,3% | 0,4% | 21% | - |
| **Con gli attori del cambiamento** | | | | | | |
| Valore aggiunto distribuito agli stakeholder (milioni di euro) | 722,1 | 1.764,4 | 1.674,1 | 2.036,7 | 2.352 | - |
| Ore di formazione medie pro capite (numero) | 18,5 | 30,3 | 30,8 | 31,5 | ≥26 | ≥26 |
| Indice di frequenza degli infortuni (numero infortuni/ore lavorate x 1.000.000)[15] | 49,6 | 10,3 | 10,5 | 10,2 | 10,4 | <10 |
| Indice di clima interno (punteggio da 0 a 100) | 50 | 71 | - | 70 | ≥70 | ≥70 |
| Indice di customer satisfaction clienti residenziali (punteggio da 0 a 100)[16] | 67 | 73 | 72 | 73 | ≥70 | ≥70 |
| Affidamenti con offerta economicamente più vantaggiosa: punteggio di sostenibilità (% su totale) | - | 38 | 39 | 39 | ~40 | ~40 |

[1] Acquisizioni societarie incluse
[2] Media anni 2023-2027
[3] Dati riferiti a Hera Spa, Inrete Distribuzione Energia, AcegasApsAmga, Marche Multiservizi, Herambiente, Hestambiente, Herambiente Servizi Industriali e Frullo Energia Ambiente
[4] 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 AresGas. I dati 2022 non comprendono le società Eco Gas e Con Energia
[5] In linea con i science-based targets validati
[6] 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
[7] Dato riferito a Hera Spa, AcegasApsAmga e Marche Multiservizi
[8] 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
[9] Dati progressivi dal 2018
[10] Dato 2007
[11] Escluso HSE
[12] Dirigenti e quadri. La percentuale di donne sul totale dei lavoratori è pari al 27,5% nel 2023.
[13] Dato escluso Marche Multiservizi
[14] Dato 2006
[15] Solo infortuni con assenza superiore o uguale ai tre giorni
[16] Dato 2021 escluso Marche Multiservizi

# 2. ENERGIA - PERSEGUIRE LA NEUTRALITÀ DI CARBONIO

## 2.01 Obiettivi, risultati e target

| Avevamo detto di fare | Abbiamo fatto | SDGs | Avanza-mento* |
|---|---|---|---|
| **Promozione dell'efficienza energetica** | | | |
| 8,6% riduzione al 2026 e 10% al 2030 dei consumi energetici di Gruppo rispetto al 2013. | 7,6% riduzione dei consumi energetici a fine 2023, rispetto al 2013, grazie agli interventi effettuati dal Gruppo. (vedi pag.45) | 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).<br>Continuare a promuovere soluzioni di efficienza energetica per condomini, Pubblica amministrazione e clienti industriali. | 35,7% i clienti famiglie a mercato libero al 2023 con almeno una offerta per il risparmio energetico di gas e di energia elettrica, come il Diario dei consumi. (vedi pag.48)<br>È proseguita anche nel 2023 l'offerta di soluzioni di efficienza energetica per condomini, Pubblica amministrazione e clienti industriali che hanno permesso un risparmio di 14,6 mila tonnellate di gas serra. (vedi pag.50) | 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) (erano il 40,8% al 2022). | Proseguiti anche nel 2023 gli interventi di efficienza energetica nell'illuminazione pubblica: il 45,3% dei corpi illuminanti è a led. (vedi pag.51) | 7, 13 | ● |
| **Transizione energetica e rinnovabili** | | | |
| 44% energia elettrica rinnovabile venduta a mercato libero al 2026 e >50% al 2030 (40,5% al 2022).<br>21% gas metano venduto a mercato libero con emissioni di $CO_2$ compensate al 2026 e 27% al 2030 (14,2% al 2022). | 42,8% l'energia elettrica rinnovabile venduta a mercato libero nel 2023. (vedi pag.62)<br>20,4% il gas metano venduto con compensazione delle emissioni di $CO_2$ a mercato libero nel 2023. (vedi pag.62) | 7, 9,13 | ● |
| Proseguire le iniziative in essere per lo sviluppo dell'idrogeno come vettore energetico:<br>▪ Completare la realizzazione dell'impianto "power-to-gas" a Bologna.<br>▪ 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. | Proseguite le iniziative di sviluppo dell'idrogeno come vettore energetico:<br>▪ A Bologna, finalizzato l'iter autorizzativo e ottenuta l'autorizzazione alla costruzione dell'impianto power-to-gas presso il depuratore. (vedi pag.59)<br>▪ A Modena e a Trieste, avviata la progettazione degli impianti in aree industriali dismesse e avvio degli iter autorizzativi. (vedi pag.60) | 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). | 8,5 milioni di metri cubi di produzione di biometano da rifiuti organici nel 2023. (vedi pag.59) | 7, 8, 9, 11, 12, 13 | ● |
| Sviluppo interno ed esterno del fotovoltaico:<br>▪ Oltre 90 MW la capacità fotovoltaica installata al 2026.<br>▪ Oltre 2,3 mila impianti fotovoltaici venduti ai clienti del Gruppo al 2026 (1,5 mila al 2022).<br>▪ Sviluppo di comunità energetiche. | Sviluppo interno ed esterno del fotovoltaico:<br>▪ 5,1 MW la capacità installata al 2023, in aumento di 3 MW anche grazie all'impianto installato presso la discarica esaurita di Galliera. (vedi pag.55)<br>▪ Oltre 2.400 impianti fotovoltaici venduti ai clienti del Gruppo al 2023 dall'avvio dell'offerta (13,3 MW). (vedi pag.62)<br>▪ Completato il primo progetto pilota di autoconsumo collettivo a Bologna. (vedi pag.61) | 7, 9, 13 | ● |

| Avevamo detto di fare | Abbiamo fatto | SDGs | Avanza-mento* |
|---|---|---|---|
| Sviluppare smart grid per favorire l'elettrificazione dei consumi e aumentare la capacità della rete elettrica triestina di accogliere e gestire energia da fonti rinnovabili. | Sviluppati accordi di collaborazione per la digitalizzazione delle reti elettriche e lo sviluppo delle smart grid del futuro.<br>A Trieste, proseguite le attività di progettazione e approvvigionamento degli asset propedeutici ad abilitare l'incremento dell'elettrificazione dei consumi. (vedi pag.364) | 7, 9 | 🟢 |
| Mitigazione dei cambiamenti climatici | | | |
| ▪ -28% Scopo 1 e Scopo 2;<br>▪ 100% energia elettrica da fonti rinnovabili per i consumi interni (entro il 2023);<br>▪ -30% Scopo 3 da vendita di gas downstream;<br>▪ -50% indice di intensità di carbonio della vendita di energia elettrica.<br>In sintesi: -37% la riduzione delle emissioni di gas serra al 2030 rispetto al 2019.<br><br>Avviare nel 2023 il progetto Hera Net Zero. | ▪ -17,3% Scopo 1 e Scopo 2;<br>▪ 100% energia elettrica da fonti rinnovabili per i consumi interni<br>▪ -15,3% Scopo 3 da vendita di gas downstream (esclusi servizi di ultima istanza gas)<br>▪ -23,8% indice di intensità di carbonio della vendita di energia elettrica.<br>In sintesi: -13,8% la riduzione delle emissioni di gas serra al 2030 rispetto al 2019 (esclusi mercati di ultima istanza gas).<br>(vedi pag.73)<br><br>Avviato il progetto Hera Net Zero: approfonditi gli scenari e le leve di decarbonizzazione. (vedi pag. 78) | 11, 13 | 🟢 |

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

| Faremo | SDGs |
|---|---|
| Promozione dell'efficienza energetica | |
| 9% riduzione al 2027 e 10% al 2030 dei consumi energetici di Gruppo rispetto al 2013. | 7, 13 |
| 42% clienti al 2027 e 43% al 2030 con almeno una offerta per il risparmio energetico di gas e di energia elettrica, come il Diario dei consumi.<br>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: lampade a led 61% al 2027. | 7, 13 |
| Transizione energetica e rinnovabili | |
| 56% energia elettrica rinnovabile venduta a mercato libero al 2027. | 7, 9, 13 |
| 184 GWh di gas rinnovabili prodotti al 2027 (200 GWh al 2030), attraverso:<br>▪ 770 ton/anno la produzione di idrogeno al 2027 grazie alla realizzazione entro il 2026 degli impianti presso la discarica dismessa di Modena e il termovalorizzatore di Trieste;<br>▪ sviluppo del biometano: 17 milioni di metri cubi di produzione al 2027 attraverso impianti di digestione anaerobica della frazione organica della raccolta differenziata e l'impianto power-to-gas presso il depuratore di Bologna Corticella. | 7, 9, 11, 13 |
| Sviluppo interno ed esterno del fotovoltaico al 2027:<br>▪ 152 MW la capacità fotovoltaica installata in siti Hera e in altre aree (discariche esaurite, impianti ciclo idrico, parchi agrivoltaici, Energy Park, ecc.);<br>▪ 150 MW la potenza fotovoltaica degli impianti venduti e con lo sviluppo delle comunità energetiche. | 7, 9, 13 |
| Sviluppare smart grid per favorire l'elettrificazione dei consumi e aumentare la capacità della rete elettrica di accogliere e gestire energia da fonti rinnovabili (hosting capacity):<br>▪ realizzare 4 cabine primarie e 20 cabine secondarie supplementari al 2027;<br>▪ robotizzare 1.260 cabine secondarie al 2027. | 7, 9 |

| | |
|---|---|
| Mitigazione dei cambiamenti climatici<br>Riduzione delle emissioni di gas serra del Gruppo al 2030 con metodo SBTi rispetto alle emissioni 2019:<br>▪ -28% Scopo 1 e Scopo 2;<br>▪ -30% Scopo 3 da vendita di gas downstream;<br>▪ -50% indice di intensità di carbonio della vendita di energia elettrica;<br>▪ 100% energia elettrica da fonti rinnovabili per i consumi interni.<br>In sintesi: -37% la riduzione delle emissioni di gas serra al 2030 rispetto al 2019. | 11,13 |
| Definire l'impegno Net Zero per il Gruppo Hera e il Piano di transizione climatica 1,5° C. | |

## 2.02 Promozione dell'efficienza energetica

# PROMOZIONE DELL'EFFICIENZA ENERGETICA

## IL CONTESTO INTERNAZIONALE

### PERCHÉ È IMPORTANTE

Tra pandemia, instabilità geopolitica e crisi globali delle catene di fornitura, gli ultimi anni sono stati segnati da un'elevata volatilità dei prezzi dell'energia, con paesi che hanno avuto difficoltà nel garantire **sicurezza e indipendenza energetica**. L'efficienza non è solo uno strumento essenziale per far fronte a questa instabilità, riducendo la dipendenza dall'acquisto di energia da fonti fossili estere, ma è anche un elemento cardine della transizione energetica, indispensabile per raggiungere la neutralità climatica al 2050.

**73,4%** l'indice di dipendenza energetica dell'Italia dall'estero nel 2022. Media UE: 57,5% (Consiglio europeo)

**+35%** l'aumento dei prezzi al consumo dell'energia elettrica nell'UE nel 2022 rispetto al 2021 (Consiglio europeo)

**-19%** la riduzione del consumo di gas dell'UE nel 2022 rispetto alla media degli ultimi cinque anni (CE)

**-3,7%** la riduzione dei consumi energetici finali in Italia nel 2022 rispetto al 2021 (Ministero dell'ambiente e della sicurezza energetica - Mase)

**774 MILA** i certificati bianchi riconosciuti dal Gestore dei servizi energetici in Italia nel 2022 (-31% rispetto al 2021) (Gse)

**1.800 MILIARDI DI DOLLARI** gli investimenti annuali mondiali in efficienza energetica necessari fino al 2030, per limitare il riscaldamento globale a + 1,5 °C (International Energy Agency - Iea)

### L'EFFICIENZA ENERGETICA DEGLI EDIFICI: LA NORMATIVA EUROPEA

L'85% degli edifici dell'UE è stato costruito prima del 2000 e, tra questi, il 75% ha una scarsa prestazione energetica: il 42% dell'energia consumata nell'UE e oltre 1/3 delle emissioni di gas serra sono legate all'energia utilizzata negli edifici. La Direttiva sulla performance energetica degli edifici mira a mitigare questi impatti introducendo requisiti minimi di efficienza energetica e utilizzo di energia rinnovabile, con l'obiettivo di ridurre le emissioni in questo settore almeno del 60% entro il 2030, rispetto al 2015.

**L'Italia accelera sulla ristrutturazione del proprio parco edilizio (fonte: European observatory on health systems and policies)**

### I NUOVI OBIETTIVI EUROPEI DI EFFICIENZA ENERGETICA

In linea con l'ambizione di RePowerEU di aumentare il più possibile l'efficienza energetica dell'UE, nell'ottobre 2023 è stata approvata la nuova Direttiva europea sull'efficienza energetica che prevede un obiettivo di riduzione dei consumi energetici di un ulteriore 11,7% entro il 2030, rispetto alle proiezioni di consumo in assenza di misure. Questo si traduce in un **obiettivo di consumo di energia primaria** di massimo **992,5 Mtep** e un **obiettivo di consumo di energia finale** di massimo **763 Mtep entro il 2030**. Complessivamente, i Paesi dell'UE dovranno conseguire un tasso medio annuo di risparmio energetico dell'1,5% dal 2024 al 2030 (rispetto al precedente 0,8% annuo) favorendolo in settori critici come l'edilizia, l'industria e i trasporti. I paesi membri sono chiamati ad allineare i propri obiettivi nazionali alla nuova normativa europea: l'Italia, che nel 2023 ha aggiornato il proprio Piano nazionale integrato energia e clima, dovrebbe raggiungere livelli di massimo 92,1 Mtep di energia finale e 112,2 Mtep di energia primaria nel 2030.

### EUROPA

**I consumi energetici europei rispetto ai nuovi obiettivi (Mtep) (fonte: Eurostat)**

### ITALIA

**I consumi energetici italiani rispetto agli obiettivi nazionali (Mtep) (fonte: Eurostat e Piano nazionale integrato per l'energia e il clima - Pniec)**

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

## I consumi di energia primaria del Gruppo Hera

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

- **impianti di cogenerazione** che producono energia termica ed elettrica sia per soddisfare i consumi interni ma soprattutto a servizio di sistemi di teleriscaldamento;
- **impianti di termovalorizzazione** che smaltiscono rifiuti con conseguente recupero energetico elettrico e termico;
- **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 98,2% 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; nel 2023 sono stati aggiornati tutti i fattori di conversione utilizzati per il calcolo dei consumi energetici, adottando la metodologia definita da Eurostat ("Energy balance guide: Methodology guide for construction of energy balances & Operational guide for the energy balance builder tool" del 2019), utilizzato dallo stesso ente per la redazione dei bilanci energetici nazionali e comunitari.

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, biometano da rifiuti organici venduto) in modo da ottenere l'**energia netta consumata all'interno dell'organizzazione**.

### ENERGIA CONSUMATA ALL'INTERNO DELL'ORGANIZZAZIONE

| Terajoule | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Rifiuti (quota non rinnovabile 49%) | 6.338 | 6.136 | 6.638 |
| Metano | 6.602 | 6.324 | 5.803 |
| Gasolio | 90 | 59 | 83 |
| Gpl | 4 | 4 | 6 |
| Gasolio per autotrazione | 394 | 392 | 402 |
| Benzina per autotrazione | 14 | 20 | 21 |
| Metano per autotrazione | 17 | 15 | 41 |
| Gpl per autotrazione | 8 | 8 | 7 |
| **Combustibili non rinnovabili acquistati per il consumo** | **(+) 13.467** | **(+) 12.957** | **(+) 13.000** |
| Rifiuti (quota rinnovabile 51%) | 6.196 | 6.387 | 6.849 |
| **Combustibili rinnovabili acquistati per il consumo** | **(+) 6.196** | **(+) 6.387** | **(+) 6.849** |
| Energia elettrica da rete | 2.654 | 2.619 | 2.572 |

| Terajoule | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Energia termica da solare termico | 2 | 1 | 1 |
| **Vettori energetici acquistati per il consumo** | **(+) 2.655** | **(+) 2.620** | **(+) 2.573** |
| Biogas da depuratori, digestori e discariche | 1.156 | 1.087 | 909 |
| Energia termica da geotermia | 309 | 328 | 313 |
| Biometano da rifiuti organici | 277 | 264 | 294 |
| Energia elettrica da fotovoltaico | 8 | 8 | 13 |
| Energia termica da solare termico | 0 | 0 | 0 |
| **Energia autoprodotta non tramite consumo di altre fonti energetiche** | **(+) 1.750** | **(+) 1.687** | **(+) 1.529** |
| Energia elettrica ceduta in rete | 3.573 | 3.709 | 3.660 |
| Energia termica venduta | 2.267 | 1.974 | 2.442 |
| Biometano da rifiuti organici venduto | 277 | 264 | 294 |
| Biogas ceduto a terzi | 168 | 158 | - |
| **Energia autoprodotta venduta/ceduta a terzi** | **(-) 6.285** | **(-) 6.105** | **(-) 6.395** |
| **Totale energia consumata all'interno dell'organizzazione** | **17.784** | **17.546** | **17.555** |

I dati non comprendono la società Tri-Generazione, le controllate estere di Aliplast e, relativamente al consumo di combustibili, Vallortigara Servizi Ambientali, Recycla e Macero Maceratese. Nel 2023 sono stati aggiornati i fattori di conversione utilizzati per il calcolo dei consumi energetici, adottando la metodologia definita da Eurostat per la redazione dei bilanci energetici nazionali e comunitari.

L'energia netta consumata all'interno dell'organizzazione nel 2023 è pari a **17.555 Terajoule**, stabile rispetto all'anno precedente (+0,1%). A parità di perimetro con l'anno precedente, escludendo quindi i consumi della società ACR acquisita nel 2023, i consumi diminuirebbero dello 0,5%.

Aumentano i consumi di rifiuti nei termovalorizzatori (+8%, anche per il riavvio dell'impianto per rifiuti speciali di Ravenna fermo per tutto il 2022), gasolio a fini industriali (+39%; a parità di perimetro i consumi diminuirebbero del 14%) e gpl a fini industriali (+42%), nonché di benzina (+6%), diesel (+3%) e metano (+171%) nei mezzi (a parità di perimetro lo scostamento sarebbe rispettivamente di +5%, -4% e -8%). Diminuisce del 2% il consumo di energia elettrica da rete (in questo caso l'acquisizione di ACR risulta residuale). Aumenta l'autoconsumo da fotovoltaico (+67%). Infine, aumenta del 24% l'energia termica venduta, specialmente dagli impianti di HSE a servizio di clienti industriali, pubblica amministrazione e condomini.

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 2023 è pari al **48,2% del totale** (era il 46,1% nel 2022).

Considerando l'obbligo di informativa E1-5 – Consumo di energia e mix energetico, previsto dal nuovo standard europeo ESRS, il consumo totale di energia relativo all'anno 2023 è pari a 6.571.376 MWh, in aumento del 2% rispetto al 2022 (+1% a parità di perimetro). Di questi, il 43,8% proviene da fonti rinnovabili (42,8% nel 2022). Tale indicatore non considera l'energia autoprodotta venduta o ceduta a terzi e il biometano prodotto da rifiuti organici.

**[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 HSE; il consumo di carburante negli automezzi operati dai fornitori per la raccolta e il trasporto dei rifiuti; 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 2023 è stata pari a 158.505 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. Rapportando i consumi energetici con alcuni indicatori produttivi e gestionali si possono ottenere **indici di intensità di consumo** che riflettono i miglioramenti generati dagli interventi di efficienza e dalla gestione energetica aziendale.

### INDICI DI INTENSITÀ DI CONSUMO E DI EFFICIENZA ENERGETICA

| | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| **Acquedotto**: consumi di energia elettrica (kWh) / volumi acqua immessi in rete (mc) | 0,46 | 0,45 | 0,43 |
| **Depurazione**: consumi di energia elettrica (kWh) / volumi acqua depurati (mc) | 0,40 | 0,43 | 0,38 |
| **Teleriscaldamento**: consumi di energia (tep) / energia equivalente prodotta (tep) | 1,29 | 1,32 | 1,30 |
| **Termovalorizzatori**: consumi di energia (tep) / energia equivalente prodotta (tep) | 4,6 | 4,4 | 4,5 |
| **Gestione sedi**: consumi di energia (tep) / (volumi sedi x gradi giorno) (mc) | 2,4 | 2,2 | 2,1 |
| **Illuminazione pubblica**: consumi di energia elettrica (kWh) / punti luce (n.) | 272,3 | 248,7 | 217,7 |
| **Flotta aziendale:** consumi di carburante (ktep eq) / tragitto flotte (km percorsi) | 0,12 | 0,13 | 0,15 |

I dati sono riferiti a consumi di energia elettrica, metano, gasolio, gpl, benzina e rifiuti. Per l'illuminazione pubblica, i consumi avvengono in impianti e punti luce di proprietà o gestione della pubblica amministrazione. Nel 2023 sono stati aggiornati i fattori di conversione utilizzati per il calcolo dei consumi energetici, adottando la metodologia definita da Eurostat per la redazione dei bilanci energetici nazionali e comunitari. I dati non comprendono Aresgas. I dati 2023 non comprendono la società ACR.

L'indicatore di intensità energetica relativo all'**acquedotto** migliora rispetto agli anni precedenti (-5%): a fronte di volumi immessi in rete sostanzialmente stabili (-0,5%), i consumi di energia elettrica migliorano del 5%.

Si evidenzia un miglioramento anche in ambito **depurazione** (-11,5%): nonostante un aumento dei volumi depurati (+10%), calano i consumi di energia elettrica (-3%).

I settori **teleriscaldamento** e **termovalorizzatori** presentano una intensità energetica allineata a quella degli anni precedenti (rispettivamente -1% e +0,7%). Nel teleriscaldamento, è stata consumata il 14% in meno di energia e ne è stata prodotta il 13% in meno. Nei termovalorizzatori, il consumo di rifiuti è aumentato dell'8%, ed è stata prodotta il 7% di energia in più.

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 2023 migliora ulteriormente rispetto agli anni precedenti (-6%) in conseguenza di un clima sempre più mite.

L'**illuminazione pubblica** registra anche quest'anno un indicatore in miglioramento (-13%) grazie ai costanti interventi di efficienza energetica operati sui punti luce gestiti: a fronte di un aumento del 10% nel numero di punti luce gestiti, i consumi energetici sono aumentati solo del 3%.

Infine, aumentano i consumi di carburante per km percorso dalla **flotta aziendale** (+15%): i mezzi hanno percorso il 16% in meno di distanza, ma i consumi sono migliorati solo del 4%.

**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, AresGas, Frullo Energia Ambiente, Hera Luce, Hera Servizi Energia, Herambiente, Herambiente Servizi Industriali, Hestambiente, Inrete Distribuzione Energia, e Marche Multiservizi. Complessivamente, **le società certificate ISO 50001 registrano nel 2023 un consumo di energia primaria pari al 98,2% del totale** di Gruppo (in aumento rispetto al 97,5% del 2022 per l'ottenimento della certificazione nel 2023 anche da parte di Herambiente Servizi Industriali).

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 (9% al 2027). 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 2023)**

| 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 | 312 | 9.902 | 281 | 9.356 | H-A-M |
| Teleriscaldamento | 63 | 5.377 | 61 | 5.134 | H |
| Termovalorizzatori e discariche | 55 | 3.489 | 48 | 3.043 | HA |
| Illuminazione pubblica | 28 | 1.262 | 23 | 1.267 | A-M |
| Reti energia | 49 | 838 | 43 | 820 | H-A-M |
| Sedi | 93 | 930 | 83 | 850 | H-A-M |
| Automezzi e servizi ambientali | 23 | 739 | 23 | 739 | H-A-M |
| **Totale** | **623** | **22.537** | **562** | **21.209** | |
| | Pari all'8,1% dei consumi dell'anno base del Piano (Obiettivo 2023: 7,7%) | | Pari al 7,6% dei consumi dell'anno base del Piano (Obiettivo 2023: 7,4%) | | |

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 **562 interventi** realizzati a fine 2023 e inclusi nel Piano di miglioramento energetico dall'anno base hanno permesso un **risparmio di circa 21 mila tep**, pari al 7,6% dei consumi dell'anno base e corrispondenti a 888,0 TJ, **raggiungendo l'obiettivo** fissato per il 2023 (7,4%). I 623 interventi complessivi individuati al 31 dicembre 2023 da realizzare nei prossimi anni consentiranno una riduzione dei consumi energetici di circa 22,5 mila tep (943,6 TJ). 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 44% 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 **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 HERA SERVIZI ENERGIA E HERA LUCE REALIZZATI E PIANIFICATI AL 2023**

| 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 | 897 | 6.472 | 727 | 5.246 |
| Illuminazione pubblica | 128 | 14.436 | 25 | 12.378 |
| **Totale** | **1.025** | **20.908** | **752** | **17.624** |

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

I 1.072 interventi pianificati (di cui 804 realizzati al 2023 e gli altri in corso) genereranno un **risparmio atteso di 21 mila tep annui** (875,4 TJ), di cui oltre 17 mila già conseguiti (737,9 TJ).

Nel complesso i 1.314 interventi di efficienza energetica del Gruppo attivati dal 2013 a oggi hanno comportato un **risparmio di circa 39 mila tep all'anno** (1.625,9 TJ); considerando anche gli interventi individuati da realizzare nei prossimi anni, il risparmio atteso sale a 43 mila tep con 1.648 interventi (1.819,0 TJ), che si possono equiparare ai consumi energetici annuali di 35 mila famiglie "tipo" (quattro persone che consumano 2.700 kWh e 1.200 metri cubi di gas).

**I 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 sono associati 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, in accordo alle strategie a livello europeo. Il valore di mercato di 1 Tee nel tempo si è attestato a valori prossimi a quelli di parametri 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 2023 Hera Spa ha presentato al Gestore dei servizi energetici (Gse) **dieci 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 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Distribuzione gas | 56.990 | 86.203 | 123.450 |
| Distribuzione energia elettrica | 5.256 | 8.490 | 11.670 |
| **Totale** | **62.246** | **94.693** | **135.120** |

Nel 2023 il Gruppo Hera ha presentato al Gse progetti per titoli di efficienza energetica pari a 20.244 tep; nello stesso anno il Gse ha approvato progetti presentati dal Gruppo per un totale di 13.759 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 paragrafo successivo 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. A fine 2023, **risultano certificati 5.077 tep di risparmi energetici** (circa il 2,5%) legati ai comportamenti degli utenti interessati dall'iniziativa, mediante un'articolazione in lotti con cui il progetto è via via stato esteso nel tempo a nuovi soggetti.

## L'efficienza energetica per le famiglie

Anche nel 2023 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 di energia elettrica, gas e teleriscaldamento non solo con quelli dell'anno precedente ma anche con quelli di clienti simili per dimensione, tipologia di abitazione, provincia e utilizzo di energia. Il report, attualmente attivo su oltre **un milione di punti di fornitura energia** (luce, gas e teleriscaldamento) nel mercato libero, ha lo scopo di rendere il cliente **costantemente consapevole delle proprie abitudini di consumo nel tempo** e dei potenziali effetti di una loro ottimizzazione grazie alla condivisione di pillole informative personalizzate che lo aiutino a consumare meno e meglio. Tutti i dati sono accessibili anche sulla piattaforma e alla sezione dedicata dell'app MyHera.

L'adozione di contatori elettronici (smart meter) di seconda generazione e la conseguente disponibilità di dati ad alta frequenza rende possibile analisi più approfondite e diversificate dei consumi e dei comportamenti, quindi una maggiore personalizzazione del report, una maggiore dinamicità dei contenuti, e il design di nuove strategie informative che non si basino solo sul risparmio energetico, ma anche sulla distribuzione dell'uso all'interno della giornata, e soprattutto della famiglia.

### CONTRATTI FAMIGLIE A MERCATO LIBERO CON DIARIO DEI CONSUMI

| % | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Contratti energia elettrica | 37,9% | 37,7% | 38,0% |
| Contratti gas | 31,6% | 30,4% | 31,1% |
| Contratti teleriscaldamento | 7,9% | 7,4% | 7,0% |

I dati non comprendono la società AresGas. I dati 2022 non comprendono le società Eco Gas e Con Energia.

**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. |

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 9W è in grado di sostituire una lampadina ad incandescenza da 60W: 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.

Dal 2023 si è aggiunta l'offerta "**Hera Led Smart**" che prevede la vendita di **kit di lampadine led con funzionalità avanzate** (come l'accensione e spegnimento da remoto e la modifica del colore e dell'intensità) che coniugano i vantaggi della tecnologia led con una maggior praticità e miglior esperienza di utilizzo.

**Hera Thermo** è l'opzione che permette di **controllare i consumi di gas** anche da remoto grazie all'installazione di un termostato intelligente. 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 2023 le opzioni **Hera Clima**, **Hera Caldaia** (arricchita della versione **Hera Caldaia ibrida in pompa di calore**) ed **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, (per i quali i clienti possono beneficiare delle detrazioni fiscali previste) e di scaldabagni.

**CONTRATTI FAMIGLIE A MERCATO LIBERO A FINE ANNO CON SOLUZIONI DI EFFICIENZA ENERGETICA**

| Numero | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Contratti energia elettrica a fine anno con almeno una soluzione per il risparmio di energia elettrica (% sul totale dei contratti famiglie a mercato libero) | 36,1% | 38,7% | 40,0% |
| Contratti gas a fine anno con almeno una soluzione per il risparmio di gas (% sul totale dei contratti famiglie a mercato libero) | 28,8% | 30,5% | 31,9% |
| **Contratti energia elettrica e gas a fine anno con almeno una soluzione per il risparmio energetico (% sul totale dei contratti famiglie a mercato libero)** | **32,1%** | **34,3%** | **35,7%** |

I dati non comprendono la società AresGas. I dati 2022 non comprendono le società Eco Gas e Con Energia.

Al 2023 i contratti a mercato libero con almeno un servizio di efficienza energetica (Diario dei consumi energia elettrica, Hera Led, Hera Led Smart, Hera Clima, Diario dei consumi gas, Hera Thermo, Hera Caldaia e Hera Scaldacqua) sono oltre 910 mila e rappresentano il **35,7% del totale** (circa 2,6 milioni), **in aumento del 19%** rispetto al 2022 (erano circa 762 mila).

Nello specifico, i contratti con almeno una soluzione per il risparmio di energia elettrica sono il 40,0% (481 mila contratti, +22%) del totale (1,2 milioni), mentre quelli con almeno una soluzione per il risparmio di gas il 31,9% (429 mila contratti, +17%) del totale (1,3 milioni).

Al 2027 l'**obiettivo** è quello di raggiungere il 42% di contratti energia a mercato libero con attiva almeno una opzione per il risparmio energetico (43% al 2030).

L'indicatore è calcolato escludendo i contratti relativi ai servizi di tutela, 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 il servizio di tutela, il 29,7% dei contratti vede attivo almeno un servizio di efficienza energetica (27,1% nel 2022). In questo caso l'obiettivo al 2027 è quello di raggiungere il 33% di contratti energia a mercato libero, tutela e tutele graduali con almeno una opzione per il risparmio energetico.

Considerando infine anche i servizi di ultima istanza, l'indicatore mostra una diffusione di tali opzioni al 29,2% delle famiglie clienti (26,6% nel 2022).

## L'efficienza energetica per i condomini

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

HSE è attiva nel campo della **riqualificazione energetica dei condomini**, con interventi sulle superfici opache e trasparenti oltre che nell'ammodernamento delle unità di produzione di energia termica o elettrica mediante l'installazione di **impianti rinnovabili** (solare termico e fotovoltaico) e **centrali termiche ad alta efficienza**. L'ammodernamento delle unità di produzione energetica abbinato allo sviluppo di **sistemi di termoregolazione** permette di raggiungere importanti riduzioni nei consumi condominiali. La sostituzione di una centrale termica a gas con un sistema fotovoltaico e pompa di calore consente l'azzeramento delle emissioni di gas serra da consumi energetici.

Per i condomini è inoltre prevista la **gestione completa dell'energia termica** tramite il modello contrattuale del "Servizio energia". A fine 2023, i condomini con il servizio energia attivo sono 400 (in aumento rispetto ai 236 del 2022) 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 interventi di riqualificazione energetica sulle superfici abbinati alla riqualificazione delle unità di produzione dell'energia termica hanno conseguito **risparmi dal 30% a oltre il 50% dei consumi**.

Grazie alla cessione del credito e al contratto di servizio energia, inoltre, gli interventi hanno comportato per i clienti esborsi contenuti e in molti casi anche nulli. 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 hanno permesso la gestione di un portafoglio complessivo di **circa 1.600 condomini** energeticamente riqualificati nel corso del 2023, con un miglioramento di almeno due classi energetiche, suddivisi tra servizio energia e lavori di riqualificazione, confermando il trend degli anni precedenti (1.150 nel 2022).

## L'efficienza energetica per le aziende

Il Gruppo Hera offre contratti pluriennali di **servizi di decarbonizzazione dei consumi** mediante la realizzazione e la conduzione di **unità di produzione di energia rinnovabile fotovoltaica** o **energia efficiente in assetto cogenerativo e trigenerativo** dedicati a garantire i fabbisogni energetici primari dei clienti.

Con l'**energia fotovoltaica** è possibile ridurre in modo significativo le emissioni di gas serra necessarie ai processi produttivi dei clienti, così come con la **cogenerazione** e la **trigenerazione** è possibile produrre contemporaneamente energia elettrica, calore e raffrescamento e risparmiando energia primaria rispetto alle configurazioni di consumo tradizionali, 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 2023 sono attivi **28 clienti con contratti di decarbonizzazione** gestiti da HSE, di cui uno con unità di produzione fotovoltaica, sei in trigenerazione e 21 in assetto cogenerativo. L'obiettivo al 2027 è di raggiungere 50 clienti industriali per i servizi energia di HSE. I **benefici ambientali** conseguiti da questi impianti nel 2023 sono quantificabili in minori emissioni per **circa 14,5 mila tonnellate di gas serra** e nel risparmio di energia primaria pari a circa 6.630 tep (equivalente al consumo energetico medio annuale di circa 5.400 famiglie tipo).

Forte della propria esperienza negli interventi di riqualifica energetica degli impianti di illuminazione pubblica, recentemente **Hera Luce** ha allargato il proprio campo di azione proponendosi anche come

partner per aziende e soggetti privati per interventi di **efficientamento energetico di impianti di illuminazione di interni**.

Nel corso del 2023 è stato infatti realizzato un progetto di efficientamento energetico per il settore privato, con interventi per la **riqualificazione illuminotecnica ed energetica** dei luoghi di lavoro di uno stabilimento ceramico. Per ogni ambiente in cui è risultato necessario ottimizzare i sistemi di illuminazione artificiale:

- sono stati identificati i requisiti di illuminazione in termini di intensità e contenuto spettrale richiesti;
- sono stati pianificati gli spazi e le attività in modo da ottimizzare l'utilizzo della luce naturale;
- sono stati selezionati apparecchi di illuminazione specifici per gli usi professionali, in linea con le specifiche minime indicate dalla normativa UNI EN 1246-1 (Luce e illuminazione – Illuminazione dei posti di lavoro – Parte 1: Posti di lavoro in interni);
- infine, è stato addestrato il personale all'uso efficiente degli apparecchi di illuminazione.

Il risparmio energetico stimato grazie a questo progetto è del 26%.

Alla luce di questa esperienza, positiva per entrambi i soggetti coinvolti, Hera Luce intende proporre soluzioni di efficientamento energetico a un numero sempre maggiore di clienti e aziende privati.

Infine, **Hera Spa** sviluppa **accordi con imprese** in tutto il territorio nazionale, collaborando nell'ambito dell'efficienza energetica grazie al meccanismo dei Titoli di efficienza energetica (Certificati bianchi) per il quale, tramite la controllata Inrete Distribuzione Energia, risulta Soggetto Obbligato ai sensi del D.M. 28/12/2012. Nello specifico, l'azienda fornisce supporto alle imprese nell'ottenimento dei suddetti Titoli di efficienza energetica, retrocedendo loro gran parte del beneficio economico. Nel 2023 risultano attivi 12 contratti.

## L'efficienza energetica per la pubblica amministrazione

Sul mercato dei clienti della **pubblica amministrazione**, Hera Servizi Energia (HSE) opera mediante gare di lavori e servizi integrati anche relative a proposte di partenariato pubblico privato, formula contrattuale che consente importanti **investimenti volti alla riduzione delle emissioni di gas serra** mediante la produzione di energia elettrica rinnovabile tramite fotovoltaico, la produzione di energia termica efficiente tramite impianti solari, nuove caldaie a condensazione e pompe di calore, nonché la riduzione dell'energia necessaria a mantenere il comfort degli edifici mediante isolamento degli involucri edilizi con l'installazione di coibentazioni termiche e la sostituzione di serramenti più performanti.

Le soluzioni energeticamente più rilevanti proposte ai clienti riguardano interventi su edifici in cui, oltre alla riqualificazione energetica, viene abbinato il **miglioramento sismico** e la trasformazione o realizzazione in **edificio "a emissioni nette zero"**.

L'offerta viene completata da una moderna gestione energetica integrata tramite il modello contrattuale del "Servizio energia" e dell'"Energy performance contract". Queste proposte permettono di finanziare gli interventi per l'efficienza energetica con gli stessi risparmi energetici generati dagli interventi, mantenendo quando possibile inalterata la spesa corrente dell'ente destinatario della proposta.

HSE si dedica anche alle gare della pubblica amministrazione in ambito facility management e conduzione e manutenzione.

Per effetto delle gare di servizi energetici vinte, nel corso del 2023 HSE ha realizzato **interventi in efficientamento energetico per oltre 15 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 2024 grazie ai principali interventi di riqualificazione energetica realizzati nel 2023 sono quantificabili in minori emissioni per circa **153** tonnellate di gas serra. L'obiettivo al 2027 è di realizzare interventi tali da raggiungere benefici ambientali pari a circa 14 mila tonnellate di gas serra risparmiate.

**L'efficienza energetica nell' illuminazione pubblica**

Due società del Gruppo Hera, **Hera Luce** e **Marche Multiservizi**, gestiscono **638 mila punti luce** (+5% rispetto al 2022) garantendo l'efficienza del servizio di illuminazione pubblica in **210 comuni** in 12 regioni: Emilia-Romagna, Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Marche, Umbria, Lombardia, Lazio, Toscana, Piemonte, Abruzzo, Sardegna e Valle d'Aosta. In alcuni territori si gestiscono anche impianti semaforici, per un totale di oltre **10 mila lanterne semaforiche**.

**PUNTI LUCE E LANTERNE SEMAFORICHE GESTITE**

| Numero | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| **Comuni serviti (n.)** | **184** | **197** | **210** |
| **Punti luce al 31/12 (n.)** | **562.775** | **608.370** | **637.956** |
| *di cui a led (%)* | *39,4%* | *40,8%* | *45,3%* |
| *di cui con sistemi di gestione per l'ottimizzazione dei consumi (%)* | *80,2%* | *74,5%* | *80,3%* |
| **Lanterne semaforiche (n.)** | **10.402** | **10.744** | **10.342** |
| *di cui a led (%)* | *65,6%* | *58,5%* | *60,7%* |

Nell'**80,3%** 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 aumento rispetto all'anno precedente in conseguenza dell'installazione di queste soluzioni sui numerosi punti luce acquisiti. Aumentano i punti luce gestiti in cui si utilizzano **lampade a led** (**45,3%**, in aumento di oltre 4 punti percentuali). Infine, nel **95,6%** 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 rispetto all'anno precedente in lieve calo in termini percentuali (erano il 96,7%) ma in aumento in termini assoluti (+4%) in conseguenza dei numerosi punti luce acquisiti durante l'anno e su cui queste soluzioni non sono ancora state installate del tutto.

Al 2027 l'**obiettivo** è quello di raggiungere il 61% di lampade a led nei punti luce gestiti.

Anche nel corso del 2023 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 comuni gestiti da Hera Luce nel 2023:

- in 118 comuni viene utilizzata **solo energia elettrica da fonti rinnovabili**; il consumo di energia elettrica in questi comuni è pari al 52,9% del totale dei consumi;
- in 102 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 54,9% 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 48 comuni **tutti i punti luce gestiti sono a led** (13,9% dei consumi totali).

In totale, 145 comuni serviti da Hera Luce 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 all'80,3% del totale.

Inoltre, Hera Luce è impegnata nella finalizzazione di numerosi progetti di partenariato pubblico privato tramite lo strumento della finanza di progetto. 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 quattro comuni.

Nel corso del 2023 Hera Luce ha completato i lavori di efficientamento energetico in 23 comuni. Complessivamente, gli interventi realizzati da Hera Luce nel 2023 hanno consentito un **risparmio annuale di 20.552 MWh di energia elettrica** (circa 3.840 tep): considerando un consumo di energia elettrica medio di una famiglia (quattro persone che consumano 2.700 kWh all'anno), si può stimare questo risparmio annuale in circa 7.600 famiglie e in **mancate emissioni di gas serra per circa 5.200 tonnellate**.

Hera Luce ha inoltre avviato l'affidamento e la gestione dei lavori di efficientamento degli impianti di illuminazione pubblica in 29 comuni.

I Comuni più rappresentativi in termini di risparmio assoluto in tep nel 2023 risultano essere: Ferrara (Lotto I e Lotto II), Limbiate (MB), Scandicci (FI) e Lignano Sabbiadoro (UD).

Hera Luce continua l'**attività di sviluppo** collegata 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 di partnership con aziende private per efficientamento energetico degli impianti di illuminazione indoor;
- supporto allo sviluppo di Loome, un apparecchio di illuminazione per ambienti urbani sviluppato e realizzato in plastica riciclata da Aliplast in partnership con Niteko. Loome by Lorelux è un lampione "infinititamente circolare" perché nasce da plastica riciclata e a fine vita può essere riciclato nuovamente in un perfetto esempio di economia circolare. Inoltre, Loome è disassemblabile, caratteristica che permette al corpo illuminante di essere facilmente riparabile andando a contrastare l'obsolescenza programmata e allungando così la vita utile del prodotto. Nel 2023 Niteko e Hera Luce hanno presentato a Ecomondo Loome-IN, il nuovo apparecchio dedicato all'illuminazione degli spazi interni;
- 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 certificato da ente terzo nel 2022 (si veda il case study "La valutazione e misurazione della circolarità in Hera Luce" per approfondimenti).
- partecipazione all'inchiesta pubblica preliminare e finale della norma Uni En 11820 per la misurazione del proprio livello di circolarità per ribadire il proprio impegno per la sostenibilità.

## 2.03 Transizione energetica e rinnovabili

# TRANSIZIONE ENERGETICA E RINNOVABILI

## IL CONTESTO INTERNAZIONALE

### PERCHÉ È IMPORTANTE

La crisi climatica accelera: la settimana dal 3 al 7 luglio 2023 è stata la più calda mai registrata sulla Terra. L'uso costante di combustibili fossili aggrava il riscaldamento globale, al contrario il passaggio alle energie rinnovabili favorirebbe lo sviluppo dell'autoproduzione e la riduzione delle importazioni di combustibili, leve prioritarie per la decarbonizzazione. In linea con l'ambizione europea della neutralità climatica al 2050, il Piano nazionale integrato per l'energia e il clima dell'Italia prevede di raggiungere una **potenza rinnovabile installata pari a 131 GW entro il 2030**, il doppio rispetto al 2021, con il **40% dei consumi finali lordi di energia coperto da fonti rinnovabili**. Per raggiungere questi obiettivi è necessario accelerare il più possibile i processi autorizzativi.

**+0,9%** la crescita delle emissioni globali di anidride carbonica nel 2022 rispetto al 2021, raggiungendo il nuovo picco di 36,8 Gt (Iea)

**+7,6%** l'aumento degli investimenti globali in energia da fonti rinnovabili nel 2023 rispetto al 2022 (Iea)

**118 MILIARDI DI EURO** l'investimento annuo che l'Italia dovrebbe implementare per decarbonizzare la propria economia (ECCO Think Tank)

**19,1%** la quota di rinnovabili sui consumi finali lordi in Italia nel 2022 (obiettivo 2030: 40%) (Eurostat)

**210 MILIONI DI METRI CUBI** la produzione nazionale di biometano nel 2022 (obiettivo 2023: 600 milioni) (MiTE; Italia Domani)

**0%** le autorizzazioni rilasciate per i progetti di impianti eolici on-shore nel 2022 in Italia a fronte di 8,1 GW di istanze (Legambiente)

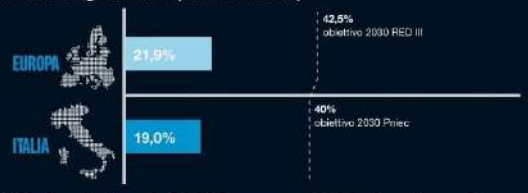
### LA TRANSIZIONE VERDE E LE NUOVE TECNOLOGIE ABILITANTI

Le tecnologie indispensabili per la produzione di energie rinnovabili si basano sull'utilizzo di materie prime non sempre disponibili in Europa, motivo per cui l'UE si è dotata del **Piano industriale europeo** e del **Raw Materials Act** per ridurre la propria dipendenza estera. Le normative ambientali più stringenti aumentano anche il rischio di carbon leakage, ovvero la rilocalizzazione della produzione in paesi con normative sulle emissioni meno rigorose. Per contrastarlo, il Carbon border adjustment mechanism chiede l'applicazione di un prezzo equo per il carbonio emesso durante la produzione di beni ad alta intensità di carbonio importati nell'UE.

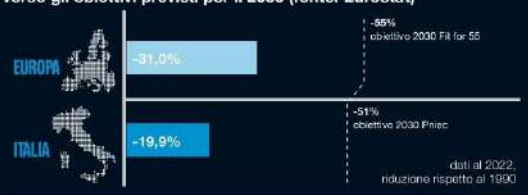
### NEUTRALITÀ CLIMATICA ENTRO IL 2050: GLI OBIETTIVI

Con il pacchetto **Fit for 55** l'UE si impegna a ridurre le emissioni di gas serra del 55% entro il 2030 rispetto al 1990 e a raggiungere la neutralità climatica entro il 2050. In linea con questa ambizione, la revisione della Direttiva sull'energia rinnovabile porta l'obiettivo di consumo energetico da fonti rinnovabili al 42,5% entro il 2030, con un obiettivo opzionale al 45%. Per supportare le imprese in questa transizione, l'UE si è dotata anche del piano industriale del Green Deal.

**L'Italia in linea con i consumi di energia rinnovabile UE ma ancora lontana dagli obiettivi (fonte: Eurostat)**



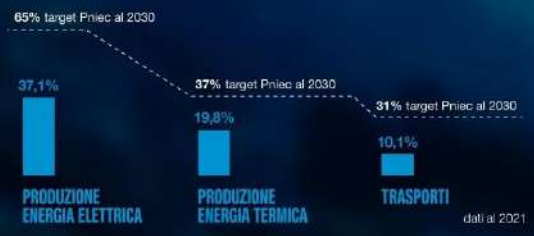

**Riduzione delle emissioni di gas serra: UE e Italia sulla strada verso gli obiettivi previsti per il 2030 (fonte: Eurostat)**




### LE RINNOVABILI ITALIANE ALLA PROVA DELLA TRANSIZIONE ENERGETICA

Il Piano nazionale integrato per l'energia e il clima (Pniec) modifica le traiettorie delle quote di energia rinnovabile necessarie per raggiungere i nuovi obiettivi europei. È prevista una quota del 40% di rinnovabili nei consumi energetici finali lordi entro il 2030, che si ripartiscono in 65% per i consumi elettrici, 37% per i termici, e 31% nel settore dei trasporti.

**Servono maggiori sforzi per raggiungere i target di produzione rinnovabile fissati dall'Italia nel Pniec (fonte: Camera dei deputati)**



## 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.

Herambiente è proprietaria 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 Cesena, 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 per la produzione di energia elettrica 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.

Presso vari siti sono installati anche **impianti fotovoltaici**, aventi potenza complessiva di circa 5,1 MW. In questo ambito si segnala l'installazione nel 2023 di tre impianti di potenza 1,0 MW ciascuno presso la discarica esaurita di Galliera a Bologna, la sede di Biorg a Spilamberto, e la sede di Ducati Energia a Bologna (quest'ultimo gestito da HSE e non ancora attivo al 2023).

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 e trigenerazione** di taglia inferiore (altri 61,7 MW elettrici complessivi) installati sia al servizio di alcune reti di teleriscaldamento che presso clienti industriali.

Nel ramo della distribuzione gas, infine, Inrete Distribuzione Energia e AcegasApsAmga gestiscono sei **turboespansori** per circa 8,4 MW di potenza elettrica 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, senza emissioni dirette di gas serra.

Complessivamente, sono 105 gli impianti di produzione di energia del Gruppo Hera, per **345,3 MW totali** installati. Di questi, 128,6 MW sono **fonti rinnovabili** (il 37,2% del totale).

### IMPIANTI DI PRODUZIONE DI ENERGIA DEL GRUPPO HERA PER TERRITORIO (2023)

| Provincia | Biogas e biometano | Fotovoltaico | Geotermia | Termoval. | Turboespans. | Cogeneraz. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Bologna | 7 impianti* (24,7 MW) | 7 impianti (2,2 MW) | - | 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) | 11 impianti (14,3 MW) |
| Modena | 3 impianti* (6,2 MW) | 2 impianti (1,0 MW) | - | 1 impianto (18,9 MW) | - | 4 impianti (5,8 MW) |
| Padova | 1 impianto (0,3 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) | 6 impianti (0,9 MW) | - | 1 impianto (5,0 MW) | 1 impianto (1,0 MW) | 2 impianti (3,0 MW) |
| Rimini | 1 impianto (1,0 MW) | 2 impianti (0,2 MW) | - | 1 impianto (10,9 MW) | - | - |

| Provincia | Biogas e biometano | Fotovoltaico | Geotermia | Termoval. | Turboespans. | Cogeneraz. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Trieste | 1 impianto (0,3 MW) | 4 impianti (0,2 MW) | - | 1 impianto (14,0 MW) | - | - |
| Altre province** | 1 impianto (1,3 MW) | 3 impianti (0,6 MW) | - | 1 impianto (13,4 MW) | - | 8 impianti (10,9 MW) |
| **Totale** | **23 impianti (47,5 MW)** | **27 impianti (5,1 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

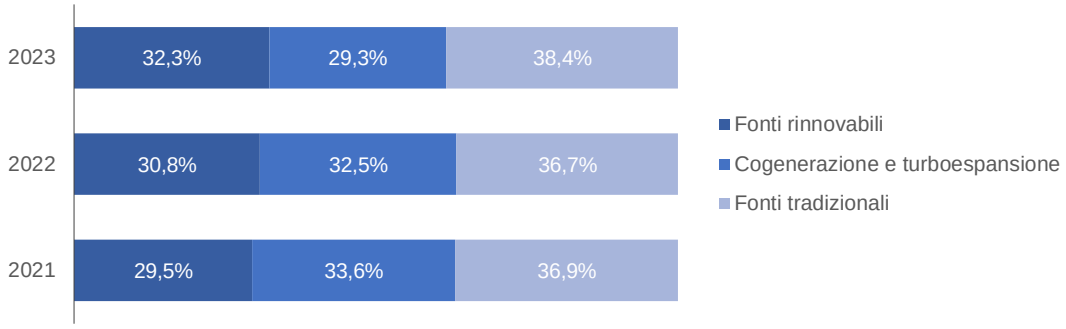
## ENERGIA TOTALE PRODOTTA

| GWh | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Termovalorizzazione (quota rinnovabile 51%) | 453,5 | 474,6 | 501,4 |
| Geotermia | 85,7 | 91,2 | 87,0 |
| Biometano | 75,8 | 72,2 | 80,6 |
| Combustione biogas da discarica | 39,1 | 35,4 | 36,1 |
| Combustione biogas da digestori | 25,5 | 25,2 | 23,2 |
| Combustione biogas da depuratori | 16,5 | 15,3 | 12,5 |
| Fotovoltaico | 2,2 | 2,2 | 3,6 |
| **Totale fonti rinnovabili** | **698,3** | **716,1** | **744,3** |
| Cogenerazione | 514,1 | 511,5 | 406,5 |
| Cogenerazione industriale presso terzi | 268,2 | 231,9 | 261,3 |
| Turboespansione | 8,3 | 12,2 | 7,6 |
| **Totale cogenerazione e turboespansione** | **790,6** | **755,6** | **675,4** |
| Termovalorizzazione (quota non rinnovabile 49%) | 455,8 | 456,0 | 483,0 |
| Centrali termiche | 414,7 | 398,1 | 405,3 |
| **Totale fonti tradizionali** | **870,5** | **854,1** | **888,3** |
| **Totale energia elettrica e termica prodotta** | **2.359,4** | **2.325,8** | **2.308,0** |

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 2023 (elettrica, termica e biometano) è pari a **2.308,0 GWh**, in misura stabile rispetto all'anno precedente (-0,8%). Di questi, **il 61,5% deriva da fonti rinnovabili o impianti di cogenerazione e turboespansione**, in lieve calo rispetto al 63,3 del 2022 a causa di una maggiore produzione in fonti tradizionali (+4%).

**ENERGIA TOTALE PRODOTTA**




Nel dettaglio, l'**energia generata da fonti rinnovabili** nel 2023 è di 744,3 GWh, ovvero **il 32,3% del totale**, in aumento del 4% rispetto all'anno precedente a causa di maggiori rifiuti combusti nei termovalorizzatori (+6%), di una maggiore produzione da fotovoltaico (+67%; si segnala in quest'ambito l'installazione di due impianti da 1 MW ciascuno, uno della società Biorg e uno presso la discarica di Galliera), e di una maggiore produzione di biometano (+12%). Si riduce invece la produzione di energia dalla combustione del biogas generato da discariche, digestori e depuratori (-5%) e il prelievo da geotermia (-5%).

La quota di energia prodotta da **impianti di cogenerazione e turboespansori** è del 29,3%, in riduzione dell'11% prevalentemente per una minore produzione dai cogeneratori del Gruppo (-21%) e dai turboespansori (-38% a causa degli interventi di revamping sull'impianto di Ravenna Bassette). Aumenta invece la produzione dagli impianti di HSE installati presso i clienti industriali (+13%).

Negli anni futuri è previsto un ulteriore miglioramento del profilo di sostenibilità della produzione di energia del Gruppo, prevalentemente per l'ulteriore sviluppo del **fotovoltaico**, del **biometano** e per varie iniziative per lo sviluppo dell'**idrogeno verde**.

## La produzione di energia elettrica

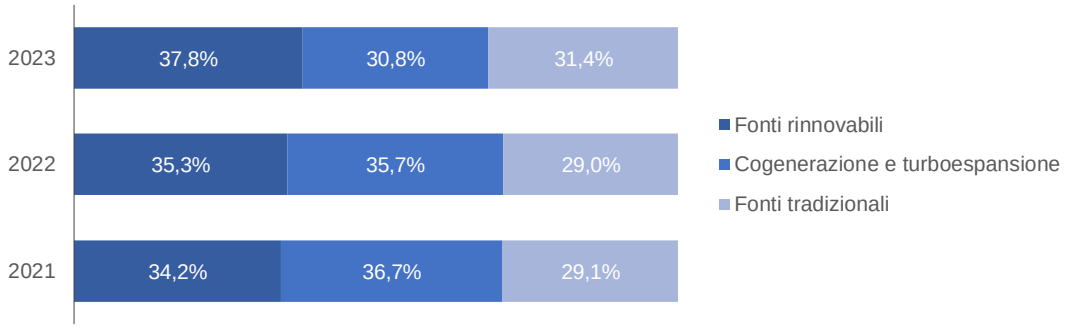
La tabella seguente indica la **produzione di energia elettrica lorda** degli impianti del Gruppo, che considera anche l'energia necessaria a soddisfare i consumi funzionali alla produzione stessa (consumi ausiliari).

**ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA**

| GWh | 2021 | 2022 | 2023 | Potenza installata (2023, MW) |
|---|---|---|---|---|
| Termovalorizzazione (quota rinnovabile 51%) | 386,3 | 411,2 | 442,1 | 62,0 |
| Combustione biogas da discarica | 39,1 | 35,4 | 36,1 | 13,4 |
| Combustione biogas da digestori | 25,5 | 25,2 | 23,2 | 3,0 |
| Combustione biogas da depuratori | 7,6 | 7,4 | 6,6 | 3,6 |
| Fotovoltaico | 2,2 | 2,2 | 3,6 | 4,1 |
| **Totale fonti rinnovabili** | **460,6** | **481,3** | **511,5** | **85,2** |
| Cogenerazione | 322,2 | 330,3 | 263,7 | 117,1 |
| Cogenerazione industriale presso terzi | 163,2 | 144,3 | 146,0 | 30,1 |
| Turboespansione | 8,3 | 12,2 | 7,6 | 8,5 |
| **Totale cogenerazione e turboespansione** | **493,8** | **486,9** | **417,3** | **155,6** |
| Termovalorizzazione (quota non rinnovabile 49%) | 391,2 | 395,1 | 426,1 | 64,6 |
| **Totale fonti tradizionali** | **391,2** | **395,1** | **426,1** | **64,6** |
| **Totale energia elettrica** | **1.345,6** | **1.363,2** | **1.354,8** | **305,5** |

L'**energia elettrica lorda** generata complessivamente dagli impianti del Gruppo nel 2023 è pari a **1.354,8 GWh**, stabile rispetto all'anno precedente (-0,6%). **Il 68,6% deriva da fonti rinnovabili e impianti di cogenerazione e turboespansione** (71,0% nel 2022).

**ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA**




In particolare, la produzione di **energia elettrica da fonti rinnovabili** nel 2023 è di 511,5 GWh, il **37,8% del totale**. Questo valore aumenta del 6% grazie a una maggiore produzione dai termovalorizzatori (+8%) e da fotovoltaico (+67%); diminuisce invece del 3% il contributo da combustione del biogas prodotto da discariche, digestori e depuratori.

La produzione da **cogenerazione e turboespansione** costituisce il 30,8% del totale, a causa di un minor ricorso ai cogeneratori del Gruppo (-20%) e degli interventi di revamping presso il turboespansore di Ravenna Bassette (-38%).

Infine, aumenta dell'8% l'energia elettrica prodotta da fonti tradizionali, che al 2023 costituisce il 30,8% 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 a causa 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 2023 sono cinque gli impianti oggetto del meccanismo di sostegno (Barca, San Biagio, Bufalini, Ecocity, Giardino a seguito di rifacimento di una delle tre unità di produzione), avendo i restanti esaurito il loro periodo di incentivazione.

## La produzione di energia termica

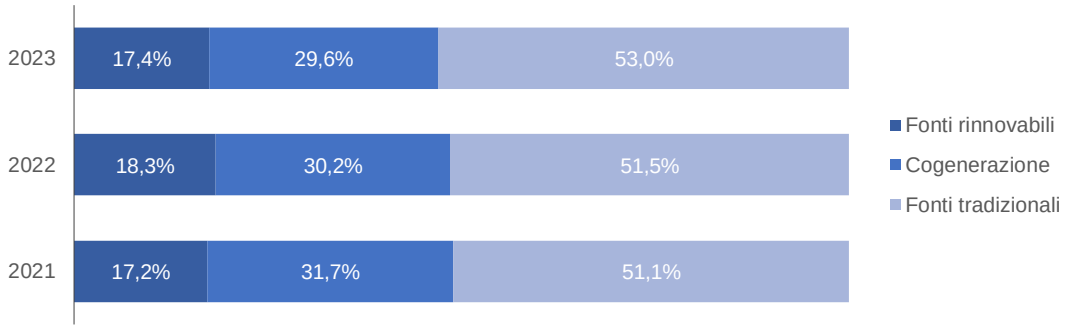
La tabella seguente indica la **produzione di energia termica** degli impianti del Gruppo.

**ENERGIA TERMICA PRODOTTA**

| GWh | 2021 | 2022 | 2023 | Potenza installata (2023, MW) |
|---|---|---|---|---|
| Termovalorizzazione (quota rinnovabile 51%) | 67,2 | 63,4 | 59,3 | 38,7 |
| Geotermia | 85,7 | 91,2 | 87,0 | 14,0 |
| Combustione biogas da depuratori | 8,9 | 7,9 | 6,0 | 1,8 |
| **Totale fonti rinnovabili** | **161,8** | **162,5** | **152,2** | **54,6** |
| Cogenerazione | 191,9 | 181,2 | 142,8 | 109,7 |
| Cogenerazione industriale presso terzi | 105,0 | 87,6 | 115,3 | 30,2 |
| **Totale cogenerazione** | **296,9** | **268,8** | **258,1** | **139,9** |
| Centrali termiche | 414,7 | 398,1 | 405,3 | 516,0 |
| Termovalorizzazione (quota non rinnovabile 49%) | 64,6 | 60,4 | 57,0 | 37,2 |
| **Totale fonti tradizionali** | **479,3** | **459,1** | **462,3** | **553,2** |
| **Totale energia termica** | **938,0** | **890,4** | **872,6** | **747,7** |

L'**energia termica** generata complessivamente dagli impianti del Gruppo nel 2023 è pari a **872,6 GWh**, in diminuzione del 2% rispetto all'anno precedente. **Il 47,0% deriva da fonti rinnovabili e impianti di cogenerazione** (48,4% nel 2022).

**ENERGIA TERMICA PRODOTTA**




In particolare, la produzione di **energia termica da fonti rinnovabili** nel 2023 è di 152,2 GWh (-6% rispetto al 2022), costituendo il **17,4% del totale** generato: diminuiscono il recupero energetico dai termovalorizzatori (-7%) e dalla combustione di biogas nei depuratori (-25%), così come il prelievo da geotermia (-5%).

La produzione termica **da cogenerazione**, che rappresenta il 29,6% del totale, diminuisce complessivamente del 4% a causa di un minor ricorso ai cogeneratori del Gruppo (-21%).

Infine, rimane stabile l'energia elettrica prodotta da fonti tradizionali, che al 2023 costituisce il 53,0% del totale. Il 12,3% 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

Nel 2023 la **produzione totale di biometano** ha raggiunto **8,5 milioni di metri cubi** (corrispondenti a 80,6 GWh), di cui 7,0 dall'impianto di Sant'Agata Bolognese di Herambiente, ormai attivo da cinque anni,

e 1,5 dall'impianto di Spilamberto della controllata Biorg, che nel 2023 ha visto il suo primo anno di avviamento a regime. I due impianti hanno portato alla produzione anche di **24 mila tonnellate di compost**.

Tale produzione è stata ottenuta tramite il trattamento di **circa 160 mila tonnellate** di rifiuti organici urbani, scarti lignocellulosici, fanghi e altri rifiuti liquidi agroindustriali. Parte del digestato prodotto dall'impianto di Spilamberto è poi stato avviato a recupero nell'impianto di compostaggio di Nonantola, sempre gestito da Biorg, con altre circa 17 mila tonnellate di rifiuti, fanghi e scarti.

Il biometano prodotto è stato immesso in rete e **destinato all'autotrazione** tramite vari distributori in Emilia-Romagna (utilizzabili dai cittadini con veicoli alimentati a metano) e due punti di rifornimento per il **trasporto pubblico** Tper di Bologna.

Il risultato dell'impianto di Spilamberto si attesta a poco meno della metà della produzione attesa, ma ciò è in linea con quanto accade nel primo anno di avviamento di un impianto in cui è necessario procedere al settaggio ottimale delle apparecchiature per arrivare alla produzione industriale attesa a regime. Nel 2024 si prevede di operare l'impianto di Spilamberto alla propria capacità nominale, nonché di mantenere sull'impianto di Sant'Agata Bolognese le performance di produzione raggiunte negli anni passati; questo consentirà di avvicinarsi con due anni di anticipo all'obiettivo di produzione di 12 milioni di metri cubi di biometano all'anno.

L'obiettivo del Gruppo al **2027** è di **produrre 16 milioni di metri cubi all'anno di biometano da rifiuti organici** (corrispondenti a circa 148 GWh), anche grazie alla realizzazione di nuovi impianti nei prossimi anni.

Presso il **depuratore Idar di Bologna Corticella** è inoltre in corso di realizzazione un innovativo **impianto power-to-gas** strettamente integrato con il processo di trattamento delle acque reflue urbane. Con questa tecnologia è possibile convertire energia elettrica rinnovabile in metano sintetico (assimilabile al biometano).

Nel dettaglio, grazie all'installazione di un **elettrolizzatore da 1 MW** sarà possibile sfruttare l'energia elettrica rinnovabile in surplus, di difficile gestione per la rete di distribuzione elettrica, per produrre **idrogeno verde** tramite **elettrolisi dell'acqua**; all'interno di un apposito **metanatore biologico**, poi, l'idrogeno verrà combinato con l'anidride carbonica naturalmente presente nel biogas prodotto nel depuratore stesso (nei digestori o dai fanghi di depurazione) e convertito in metano. Si stima una produzione di 300 mila metri cubi di metano di sintesi ogni anno.

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.

Sempre nel depuratore Idar è inoltre prevista l'installazione di un sistema di upgrading a membrane per la produzione di **ulteriore biometano** (800 mila metri cubi) a partire dal biogas sempre proveniente dai digestori del depuratore.

Nel corso del 2023 si è **finalizzato l'iter autorizzativo** con l'ottenimento dell'autorizzazione alla costruzione ed è stato avviato il progetto esecutivo per poter finalizzare gli acquisti dei materiali. Si prevede di avviare l'impianto entro il 2025.

Grazie a queste soluzioni presso il depuratore Idar si stima una produzione di biometano complessiva pari a **1,1 milioni di metri cubi ogni anno** (corrispondenti a circa 10 GWh).

### Lo sviluppo dell'idrogeno

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

A **Modena** e a **Trieste** sono state avviate attività di riconversione delle aree industriali dismesse in nuove "**hydrogen valley**", con l'obiettivo di raggiungere entro il 2027 una produzione annua di idrogeno verde di 770 tonnellate (corrispondenti a circa 26 GWh). Si veda il case study "Lo sviluppo della filiera idrogeno: le Hydrogen valley" per approfondimenti su questo tema.

A Castelfranco Emilia, sempre nel modenese proseguono le attività relative all'immissione di **idrogeno nelle reti di distribuzione gas urbane**. In particolare, Inrete Distribuzione Energia ha avviato la **prima sperimentazione nazionale dell'idrogeno per uso civile**, con due immissioni temporanee avvenute a fine 2022 e a fine 2023. Il progetto coinvolge una quarantina di abitazioni e 12 partner industriali e

istituzionali per studiare tutti gli aspetti tecnici e ambientali connessi all'utilizzo di miscele di idrogeno (che per sua natura non presenta contenuto di carbonio) e gas naturale nelle reti di distribuzione gas esistenti. Ciò può contribuire in modo concreto a **decarbonizzare i consumi domestici** e a ridurre la dipendenza energetica che caratterizza le fonti fossili tradizionali (l'idrogeno, infatti, è un vettore che è possibile produrre in processi industriali a "km zero", e proprio nel modenese sono state individuate specifiche caratteristiche e dotazioni infrastrutturali).

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.

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 lo sviluppo e l'introduzione sulle reti gestite da Inrete e AcegasApsAmga di **contatori gas "hydrogen-ready"**: stanno infatti proseguendo le installazioni di **NexMeter**

, il contatore gas innovativo sia per le tecnologie all'avanguardia adoperate che per le sue funzioni avanzate di sicurezza, anche in termini di riduzione delle dispersioni di gas in atmosfera.

### Lo sviluppo del fotovoltaico

Nel 2023 è entrato in funzione il nuovo impianto fotovoltaico di 1,0 MW realizzato sulla **discarica esaurita** di Galliera (Bo), nei primi mesi del 2024 è stata ottenuta l'autorizzazione per la realizzazione di un altro impianto di circa 4,2 MW sulla discarica chiusa di Castel Maggiore (Bo), ed è in corso l'iter autorizzativo per la realizzazione di un ulteriore impianto da 7,5 MW presso la discarica di Ravenna.

Sono in corso attività di sviluppo del fotovoltaico anche presso i principali **impianti del ciclo idrico**, ad esempio presso il depuratore di Santa Giustina di Rimini (3 MW), la centrale acquedottistica San Vitale a Calderara di Reno (4 MW), e altri impianti del Gruppo a Modena, Forlì e Ravenna (1,9 MW complessivi).

Nel ferrarese, a Bondeno, a seguito dell'acquisizione della società Tiepolo è prevista la realizzazione di un parco fotovoltaico di 8,9 MW.

In totale, è prevista l'**installazione entro il 2027 di oltre 150 MW in fotovoltaico** su siti di proprietà (discariche esaurite, impianti del ciclo idrico e hydrogen valley) e presso siti esterni (energy park e impianti agrivoltaici).

Si rimanda ai case study in appendice per ulteriori approfondimenti sullo sviluppo del fotovoltaico nelle discariche e sullo sviluppo di energy park e agrivoltaico.

### Lo sviluppo delle comunità energetiche

A seguito degli aggiornamenti normativi e regolatori relativi allo sviluppo dell'**autoconsumo diffuso** in Italia, il Gruppo Hera ha elaborato nuovi modelli per lo sviluppo di queste configurazioni, **affiancando i diversi stakeholder** nella realizzazione degli impianti di produzione sin dalla fase di start-up fino alla gestione pluriennale delle iniziative. Queste configurazioni sono in linea con la strategia del Gruppo in quanto **promuovono lo sviluppo delle energie rinnovabili** attraverso la costruzione di nuovi impianti che possono essere messi a disposizione delle cosiddette **comunità energetiche** o che vengono realizzate per le stesse, creando valore condiviso sul territorio.

Nel corso del 2023 è stato fornito supporto specialistico ad amministrazioni locali per la partecipazione al bando indetto dalla Regione Emilia-Romagna per il **sostegno allo sviluppo di comunità energetiche rinnovabili**, che concede contributi a fondo perduto per le spese da sostenere per la costituzione e per la valutazione tecnico-economica delle iniziative. Il Gruppo ha fornito supporto sia nella fase di presentazione delle richieste di contributo, sia nell'esecuzione degli studi di fattibilità tecnico-economici per abilitare la diffusione di nuove comunità energetiche nel territorio. A seguito della costituzione del soggetto giuridico da parte dei membri fondatori, Hera fornirà supporto per le attività di promozione delle iniziative e la raccolta di manifestazioni di interesse a partecipare in qualità di membri delle comunità. Verrà così data la possibilità a tutti coloro che non possono installare un impianto per proprio conto di svolgere comunque un ruolo attivo consumando energia nelle vicinanze degli impianti ottenendo benefici ambientali, economici e sociali.

Hera si propone come **partner** che può mettere a disposizione le proprie competenze studiando il quadro regolatorio in fase di completamento, seguendo le delicate fasi di costituzione dei soggetti giuridici, nella messa a disposizione di impianti di nuova realizzazione, e nella gestione tecnico-amministrativa pluriennale delle comunità.

Nell'ambito delle forme di autoconsumo collettivo, proseguendo le attività avviate nel 2022, nel 2023 è stato **completato il primo progetto pilota a Bologna**, una delle prime esperienze in Emilia-Romagna. Nel condominio interessato si è costituito il gruppo di autoconsumatori che agiscono collettivamente con **18 clienti domestici aderenti**. Hera ha fornito supporto nella costituzione della configurazione, nella fornitura dell'impianto fotovoltaico da **20 kW** (che è stato connesso alla rete ed entrato regolarmente in esercizio a maggio 2023), nell'iter per l'accesso all'incentivazione dell'energia condivisa (concluso positivamente a luglio 2023), nella definizione delle regole interne e delle modalità di riparto dei benefici economici, e continuerà ad accompagnare il condominio nella gestione nei prossimi anni.

L'esperienza del primo progetto pilota si sta diffondendo su altre iniziative nel territorio, e il Gruppo sta sviluppando nuovi modelli di offerta per agevolare la realizzazione di queste configurazioni.

## L'energia rinnovabile per il Gruppo Hera

Nel 2023, i consumi di energia elettrica delle principali società del Gruppo sono stati **coperti per il 100% da energia proveniente da fonti rinnovabili** certificate, raggiungendo l'obiettivo previsto e validato da Science Based Targets initiative.

### CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA DA FONTI RINNOVABILI

| GWh | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Consumi di energia elettrica da rete da fonti rinnovabili (GO) | 471,2 | 555,4 | 554,1 |
| Consumi di energia elettrica da rete totali | 572,8 | 555,4 | 554,1 |
| **Consumi di energia elettrica da rete da fonti rinnovabili (%)** | **82,3%** | **100%** | **100%** |

## L'energia rinnovabile per i nostri clienti

Allo scopo di supportare gli obiettivi del Gruppo Hera di contribuire al raggiungimento della neutralità di carbonio dei suoi clienti e cittadini serviti e di ridurre le proprie emissioni di gas serra del 37% entro il 2030, anche nel 2023 Hera Comm ha garantito soluzioni per la **riduzione dell'impronta di carbonio dei clienti**, attraverso la fornitura di **energia elettrica da fonti rinnovabili** certificate (con Garanzia di origine) e di **gas naturale con compensazione delle emissioni** di gas serra, per i primi 12 mesi dalla sottoscrizione dlel'offerta, mediante crediti di carbonio certificati da standard internazionali.

I crediti di carbonio annullati nel 2023 (919 mila) hanno contribuito alla realizzazione dei seguenti progetti:

- Una **centrale idroelettrica** da 280 MW in **Turchia** (506 mila crediti), 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 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** (30 mila crediti), 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.
- Una **centrale idroelettrica** da 700 MW in **Brasile** (383 mila crediti) che concorre alla riduzione di 600 mila tonnellate di gas serra e che contribuisce all'accesso ad energia economica e affidabile per la popolazione locale.

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 A FINE ANNO CON OFFERTE "VERDI"**

| | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Contratti energia elettrica a fine anno con fornitura di energia rinnovabile (% sul totale dei contratti energia elettrica a mercato libero) | 41,9% | 63,9% | 79,4% |
| Contratti gas a fine anno con compensazione delle emissioni di gas serra (% sul totale dei contratti gas a mercato libero) | 29,7% | 35,6% | 63,3% |
| **Contratti energia elettrica e gas con offerte "verdi" (% sul totale dei contratti energia elettrica e gas a mercato libero)** | **35,4%** | **49,2%** | **71,3%** |

I dati non comprendono la società AresGas. I dati 2022 non comprendono le società Eco Gas e Con Energia.

Al 2023 i contratti a mercato libero con la fornitura di energia verde sono oltre 2,1 milioni e rappresentano il **71,3% del totale** dei contratti, **in aumento del 67%** rispetto al 2022 (erano circa 1,3 milioni).

Nello specifico, i contratti con la fornitura di energia elettrica rinnovabile sono il 79,4% (2,1 milioni di contratti, +48% rispetto al 2022), mentre quelli con gas con compensazione delle emissioni di gas serra il 63,3% (937 mila contratti, il doppio dell'anno precedente).

L'indicatore è calcolato escludendo i contratti relativi ai servizi di tutela, 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 56,4% dei contratti energia prevede la fornitura di energia "verde" (71,0% dei contratti energia elettrica e 45,0% dei contratti gas).

Dal 2021 la gamma di offerte per l'energia rinnovabile comprende anche l'opzione **Hera Fotovoltaico**, che permette di acquistare impianti fotovoltaici tramite un servizio "chiavi in mano" che parte dal sopralluogo tecnico alla gestione delle pratiche amministrative e fiscali. Nel 2023 si è aggiunta l'opzione **Hera Fotovoltaico Kit Fai da te**, l'offerta per la vendita di microimpianti cosiddetti "plug & play" pensati per chi non ha la possibilità di installare un impianto su tetto (è infatti installabile sul balcone di casa, in giardino o sul terrazzo, e collegabile ad una normale presa elettrica dedicata tramite un cavo di alimentazione). La potenza del microimpianto è di **300 W**, molto inferiore ai normali impianti installati sul tetto (tipicamente di almeno 3.000 W) ma consente comunque di produrre l'energia necessaria a coprire il fabbisogno medio di un elettrodomestico o degli stand-by di casa.

Nel 2023 sono stati venduti 1.130 impianti fotovoltaici per una potenza totale di 6.286 kW. Il totale dall'avvio dell'offerta è di **2.427 impianti**, per una potenza di **13.276 kW**. L'obiettivo al 2027 è di vendere 150 MW di potenza fotovoltaica degli impianti venduti e con lo sviluppo delle comunità energetiche

**La vendita di energia "verde"**

Nel 2023 sono stati approvvigionati per il mercato libero **5.479,6 GWh di energia rinnovabile**, pari al **42,8% del totale** (era il 40,5% nel 2022). Di questi, 4.895,0 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 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Energia elettrica rinnovabile venduta | 4.620,9 | 4.311,6 | 5.479,6 |
| Energia elettrica venduta a mercato libero | 10.159,5 | 10.658,2 | 12.795,3 |
| **Energia elettrica rinnovabile venduta (% sui volumi venduti a mercato libero)** | **45,5%** | **40,5%** | **42,8%** |

Nel calcolo vengono considerate le Garanzie d'origine acquistate da Hera e, per la rimanente parte di energia elettrica, gli ultimi dati del Gse disponibili relativi al mix energetico complementare nazionale. I consuntivi degli anni precedenti all'anno di rendiconto sono stati aggiornati sulla base degli ultimi dati del Gse disponibili al momento della redazione del bilancio. I dati non comprendono la società AresGas. I dati 2022 non comprendono le società Eco Gas e Con Energia.

Nel dettaglio, il segmento famiglie ha coperto i propri consumi al 77,0% da fonti rinnovabili, le aziende al 29,1%, i condomini al 64,5%, e il comparto Consip al 22,1%.

Considerando anche i mercati di maggior tutela, del servizio a tutele graduali e di salvaguardia, nel 2023 **sono stati venduti in totale 5.606,7 GWh di energia rinnovabile, pari al 38,6%** dell'energia elettrica complessivamente venduta (era il 36,3% nel 2022). Per loro natura questi mercati non permettono di proporre al cliente offerte allineate alla strategia commerciale del Gruppo (la normativa non prevede che il servizio offerto a questi clienti contempli 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, al 7,4%).

L'obiettivo al 2027 è di vendere il 56% di energia elettrica rinnovabile a mercato libero.

La vendita di **gas metano con compensazione delle emissioni di gas serra** (attiva per i primi 12 mesi dalla sottoscrizione dell'offerta) è cresciuta ulteriormente nel 2023, 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 20,4% del 2023** (14,2% nel 2022).

**GAS METANO VENDUTO CON COMPENSAZIONE DELLE EMISSIONI DI GAS SERRA A MERCATO LIBERO**

| milioni di smc | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Gas metano venduto con compensazione delle emissioni di gas serra | 288,3 | 379,6 | 461,6 |
| Gas metano venduto a mercato libero | 2.578,6 | 2.676,6 | 2.261,4 |
| **Gas metano venduto con compensazione delle emissioni di gas serra (% sui volumi venduti a mercato libero)** | **11,2%** | **14,2%** | **20,4%** |

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 gas serra nel 2023 è stato pari al 15,0% (10,8% nel 2022).

# 2.04 Mitigazione dei cambiamenti climatici

## Hera per il clima

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

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

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

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

- scelta di **energia elettrica rinnovabile** per alimentare le proprie attività;
- incremento della **produzione di energia da fonti rinnovabili** (in particolare biometano, geotermia a supporto del teleriscaldamento, idrogeno verde come vettore energetico 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 dalla flotta aziendale;
- 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 gas serra, 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;
- Valutazione e studio di fattibilità per **sistemi di cattura dell'anidride carbonica**.

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 2023 Hera è stata valutata con **livello A-** (su scala A-D), in miglioramento rispetto al livello B del 2022 e **superiore alla media europea** (B), **alla media di settore** "Energy utilities network" (B) e **alla media globale** (livello C).

Sempre il CDP fornisce anche una valutazione sulla strategia, le azioni e le pratiche di coinvolgimento adottate a mitigazione del cambiamento climatico **lungo la catena del valore** dell'azienda: nel 2023 il Gruppo Hera ha ottenuto punteggio pari a B. Anche in questo caso il punteggio risulta superiore alla media europea (B-), alla media di settore "Energy utilities network" (B-) e 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 Disclosure (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'Organizzazione 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, Entreprise Risk Management, Direzione Centrale Strategia Regolazione ed Enti Locali, ed Energy Management. In alcune fasi sono stati coinvolti anche: Direzione Centrale Innovazione, Direzione Centrale Amministrazione Finanza e Controllo, Direzione Centrale Personale e Organizzazione, Direzione Qualità Sicurezza e Ambiente, e le business unit.

**La governance degli aspetti legati al cambiamento climatico**

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

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

Il **Comitato controllo e rischi** è l'organismo consigliare istituito in applicazione al Codice di autodisciplina per supportare con adeguata attività istruttoria le decisioni e le valutazioni del Consiglio di Amministrazione relative al sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, inclusi quelli derivanti dal cambiamento climatico.

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

La **Direzione Valore Condiviso e Sostenibilità** ha tra le proprie responsabilità alcuni degli elementi chiave per assicurare la buona gestione dei rischi e delle opportunità climatici. La Direzione, infatti, coordina il processo di definizione delle balanced scorecard, 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.

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** | ▪ Intensità energetica (TWh/Pil): -67% vs. 2013<br>▪ Produzione di biocarburanti avanzati: aumenta di 20 volte dal 2020 al 2025<br>▪ Prezzo import di gas naturale: 10,2 $/MBTU (2017: 5 $/MBTU) |
| **Elettricità** | ▪ Forte aumento della produzione elettrica rinnovabile<br>▪ Fattore emissivo: <40 $gCO_2$/kWh (2017: 484 $gCO_2$/kWh)<br>▪ 50% della generazione solare da pannelli domestici (generazione distribuita)<br>▪ Domanda di elettricità: +68% vs. 2017 |
| **Emissioni di gas serra** | ▪ Emissioni $CO_2$: -54% vs. 2017<br>▪ Prezzo $CO_2$: fino a 210 dollari/t (2017: 5,8 euro/t)<br>▪ Carbon capture utilization and storage (Ccus): 3.500 $MtCO_2$ (2017: 2,4 $MtCO_2$) |

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 | 1.950 gg | ↘↘ |

| Dimensione | Parametro | 1980-2005 | Trend al 2050 |
|---|---|---|---|
| **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**, distribuiti sui due orizzonti temporali di medio e lungo termine, in coerenza con la nozione che gli impatti dei cambiamenti climatici diventeranno sempre più evidenti. 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 2023-27 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 meteo-climatici | 2 medio periodo<br>2 lungo periodo | 6 Acuto<br>8 Cronico |
| Aumento temperature | 2 medio periodo<br>1 lungo periodo | 2 Acuto<br>3 Cronico |
| Innalzamento livello mari | 1 lungo periodo | 2 Cronico |

Orizzonte temporale di breve termine: 2023-2027; Medio termine: 2028-2030; 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 2023-2027 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<br>2 Politico-regolatorio<br>1 Mercato<br>1 Reputazione |
| Elettricità: aumento domanda e quota FER | 3 medio periodo<br>1 lungo periodo | 3 Tecnologia<br>3 Mercato<br>2 Politico-regolatorio |

Orizzonte temporale di breve termine: 2023-2027; Medio termine: 2028-2030; 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 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 **39 iniziative**.

Sono 11 le opportunità classificate come **rilevanti nel breve termine** (entro il 2027). Le iniziative disegnate per raccogliere le opportunità più promettenti sono state ulteriormente sviluppate per alimentare il nuovo **piano industriale 2023-2027** 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 (indicate con orizzonte temporale di breve termine).

**SCENARIO IEA 2DS: RIEPILOGO OPPORTUNITÀ E INIZIATIVE**

| 15 Opportunità | | 39 Iniziative (n. e categorie di opportunità) |
|---|---|---|
| $CO_2$: -54% al 2050 | 6 breve periodo<br>1 lungo periodo | 10 Efficienza delle risorse<br>9 Fonti energetiche<br>8 Prodotti e servizi<br>1 Mercati |
| Elettricità: aumento domanda e quota FER | 3 medio periodo<br>3 lungo periodo | 5 Fonti energetiche<br>4 Prodotti e servizi<br>1 Efficienza delle risorse |
| Energia: aumento biocarburanti avanzati | 1 breve periodo<br>1 medio periodo | 5 Fonti energetiche<br>2 Efficienza delle risorse |

Orizzonte temporale di breve termine: 2023-2027; Medio termine: 2028-2030; Lungo termine: 2031-2050

**La strategia di Hera per il clima**

Il nuovo piano industriale 2023-2027 del Gruppo Hera conferma le direttrici di sostenibilità delle **policy europee** come riferimento e i **Sustainable Development Goals** alla base della creazione di valore condiviso.

Lo schema di riferimento del nuovo piano industriale si compone di **tre dimensioni strategiche** 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.

| Rischio fisico | Orizzonte temporale | Priorità | Modalità di gestione |
|---|---|---|---|
| Allagamenti e alluvioni con conseguenti frane e smottamenti | Medio termine 2028-2030 | Medio-alta | ▪ Interventi di potenziamento infrastrutturale delle reti di drenaggio, degli accumuli e degli impianti di depurazione<br>▪ Incremento della capacità di alert per eventi estremi in aree sensibili |
| Aumento delle temperature | Lungo termine 2031-2050 | Medio-alta | ▪ Strategie di mercato orientate allo sviluppo di VAS dedicati alla clientela ad integrazione e arricchimento del portafoglio di offerta |
| Fenomeni meteorologici estremi | Medio termine 2028-2030 | Medio-bassa | ▪ 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 |

| Rischio fisico | Orizzonte temporale | Priorità | Modalità di gestione |
|---|---|---|---|
| Cambiamenti nella distribuzione temporale delle precipitazioni annuali e quantitativi pluviometrici medi | Lungo termine 2031-2050 | Medio-bassa | ▪ Potenziamento e ampliamento delle fonti di approvvigionamento per incrementare la resilienza degli acquedotti<br>▪ Realizzazione di interconnessioni tra reti idriche<br>▪ 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 2028-2030 | Medio-alta | ▪ Proposizione commerciale volta allo sviluppo e alla vendita di impianti fotovoltaici, consumer e utility scale, e allo sviluppo della mobilità sostenibile<br>▪ Acquisizione quote crescenti di clienti in ambito energia elettrica per effetto dello switch di vettore energetico<br>▪ Sviluppo delle reti gas per esigenze di flessibilità nell'utilizzo di gas rinnovabili<br>▪ Maggiore presenza in ambito distribuzione di energia elettrica |
| Limiti sulla generazione di emissioni di gas serra | Medio termine 2028-2030 | Medio-alta | ▪ Riduzione dell'impronta carbonica del Gruppo con progetti di efficienza energetica, accrescendo la gestione ottimizzata dei consumi e il ricorso a fonti energetiche a zero emissioni |
| Introduzione di misure che richiedono interventi strutturali e non strutturali di efficientamento | Medio termine 2028-2030 | Medio-alta | ▪ Progetti specifici attivati in ambito efficienza energetica<br>▪ Potenziamento di tecniche avanzate volte a limitare l'utilizzo delle risorse primarie, in ambito:<br>▫ idrico (riduzione perdite idriche, riutilizzo della risorsa idrica)<br>▫ rifiuti (iniziative di potenziamento del recupero e riciclo) |

| Opportunità | Orizzonte temporale | Iniziativa | Ambito |
|---|---|---|---|
| Politiche su qualità dell'aria ed emissioni urbane, con annessi incentivi a favore dei sistemi efficienti di teleriscaldamento | Breve termine 2023-2027 | ▪ Saturazione capacità produttiva degli attuali sistemi di teleriscaldamento<br>▪ Conversione degli impianti di teleriscaldamento a "Sistemi di teleriscaldamento efficienti"<br>▪ Interconnessione sistemi di teleriscaldamento<br>▪ Potenziamento fonte geotermica | ▪ Teleriscaldamento<br>▪ Vendita gas |
| | | ▪ Progetto "CLIMA" e altre iniziative per l'ottimizzazione della ricerca fughe e la riduzione delle perdite della rete gas | ▪ Distribuzione gas |
| | Medio termine 2028-2030 | ▪ Installazione di sistemi di cattura, utilizzo e stoccaggio della $CO_2$ per i termovalorizzatori | ▪ Trattamento rifiuti |
| Bonus fiscale per efficienza energetica e incentivi UE per decarbonizzazione | Breve termine 2023-2027 | ▪ Servizi di efficienza energetica degli edifici | ▪ Vendita gas<br>▪ Vendita energia elettrica |

| Opportunità | Orizzonte temporale | Iniziativa | Ambito |
|---|---|---|---|
| Sensibilizzazione dei clienti e crescita delle offerte green da parte delle Utilities | Breve termine 2023-2027 | ▪ Vendita di energia elettrica rinnovabile e di gas con compensazione delle emissioni<br>▪ Programmi di green loyalty e servizi a valore aggiunto per l'efficienza energetica e la neutralità di carbonio<br>▪ Vendita di sistemi in pompa di calore<br>▪ Digitalizzazione documenti e bollette | ▪ Vendita gas<br>▪ Vendita energia elettrica |
| | | ▪ Installazione contatori NexMeter | ▪ Distribuzione gas<br>▪ Vendita gas |
| Ottimizzazione tecnologica ed efficientamento impianti | Breve termine 2023-2027 | ▪ Interventi di efficienza energetica e ottimizzazione degli impianti mediante revamping | ▪ Consumi energetici |
| Incentivazione dell'economia circolare e crescita della domanda di plastica riciclata e/o bioplastica | Breve termine 2023-2027 | ▪ Espansione delle attività di riciclo della plastica | ▪ Trattamento rifiuti |
| Diffusione delle Comunità energetiche rinnovabili e delle Comunità ambientali, e crescita della domanda di energia rinnovabile distribuita | Breve termine 2023-2027 | ▪ Sviluppo delle comunità energetiche | ▪ Vendita energia elettrica |
| | | ▪ Vendita di sistemi fotovoltaici | ▪ Vendita energia elettrica |
| | | ▪ Sviluppo delle smart grid | ▪ Distribuzione energia elettrica |
| Sviluppo della mobilità elettrica e aumento della domanda di energia elettrica lungo le infrastrutture stradali | Breve termine 2023-2027 | ▪ Conversione flotta a mezzi low-carbon | ▪ Flotta aziendale |
| | | ▪ Installazione di infrastrutture di ricarica elettrica | ▪ Flotta aziendale<br>▪ Vendita energia elettrica |
| Produzione di biometano tramite processi di recupero (possibile eleggibilità per incentivi) | Breve termine 2023-2027 | ▪ Produzione di biometano da rifiuti organici | ▪ Trattamento rifiuti |
| Produzione di syngas e/o gas verde (idrogeno, biogas) per la decarbonizzazione della filiera del gas e per la gestione di eventuale sovraproduzione di energia rinnovabile | Breve termine 2023-2027 | ▪ Realizzazione impianto power-to-gas per l'accumulo di energia elettrica | ▪ Gestione ciclo idrico |
| | | ▪ Iniziative di produzione di idrogeno verde | ▪ Vendita gas<br>▪ Trattamento rifiuti |
| | | ▪ Sperimentazione immissione idrogeno nelle reti gas | ▪ Distribuzione gas<br>▪ Vendita gas |
| Rafforzamento posizionamento di Hera come riferimento per la sostenibilità del territorio e delle città | Breve termine 2023-2027 | ▪ Realizzazione di Energy park | ▪ Vendita energia elettrica |
| Sviluppo campi fotovoltaici su suolo disponibile per Hera e non utilizzabile per altri fini | Breve termine 2023-2027 | ▪ Installazione impianti fotovoltaici su discariche esaurite, impianti del servizio idrico e altri siti esterni (agrivoltaico) | ▪ Consumi energetici<br>▪ Vendita energia elettrica |
| Maggiore accesso ai capitali per allineamento rispetto ai benchmark di riferimento | Lungo termine (2031-2050) | ▪ Progetto Net Zero | ▪ Tutti gli ambiti |

**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 – Energia | 13 | 10 |
| Altre metriche – Risorse | 7 | 7 |
| **Totale indicatori** | **49** | **29** |

## 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 2023 sono pari a circa **12,6 milioni di tonnellate di $CO_2$e**.

In particolare, le emissioni direttamente prodotte dal Gruppo (**Scopo 1**) sono circa 936 mila tonnellate di $CO_2$e e rappresentano il 7,4% 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 11,7 milioni di tonnellate di $CO_2$e, ovvero il 92,6% 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 (5,0 milioni di tonnellate di $CO_2$e, il 39,8% 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 nella flotta aziendale; produzione e trasporto 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 e il trasporto dei rifiuti; produzione e stampa delle bollette cartacee;
- attività downstream (6,7 milioni di tonnellate di $CO_2$e, il 52,8% 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 derivanti dalla raccolta differenziata.

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

### COMPOSIZIONE DELLE EMISSIONI DI GAS SERRA

| migliaia di t $CO_2$e | 2021 | 2022 | 2023 | Delta 2023/2022 |
|---|---|---|---|---|
| Trattamento rifiuti (termovalorizzatori e discariche per rifiuti urbani) | 569,7 | 527,7 | 558,8 | +6% |
| Teleriscaldamento | 197,7 | 195,6 | 163,8 | -16% |
| Servizi energetici di HSE e altri consumi di combustibili | 170,5 | 165,8 | 164,8 | -0,6% |
| Perdite rete gas | 13,7 | 16,7 | 15,6 | -5% |
| Flotte aziendali | 30,2 | 30,8 | 32,4 | +5% |
| **Totale emissioni dirette (Scopo 1)** | **981,8** | **936,6** | **935,7** | **-0,1%** |
| Emissioni indirette derivanti da consumi energetici (Scopo 2, market-based) | 46,6 | 0,0 | 0,0 | - |
| **Totale emissioni Scopo 1+2 (market-based) *** | **1.028,4** | **936,6** | **935,7** | **-0,1%** |

| migliaia di t $CO_2e$ | 2021 | 2022 | 2023 | Delta 2023/2022 |
|---|---|---|---|---|
| Vendita di gas metano – emissioni downstream* | 6.561,6 | 6.898,4 | 6.100,1 | -12% |
| Vendita di energia elettrica* | 3.170,3 | 3.357,1 | 3.914,1 | +17% |
| Vendita di gas metano – emissioni upstream | 1.122,9 | 1.175,2 | 1.007,3 | -14% |
| Emissioni relative a produzione e consumo di energia (non comprese in Scopo 1 e 2) | 359,6 | 283,0 | 214,2 | -24% |
| Altre emissioni indirette relative ai servizi gestiti | 509,0 | 537,5 | 456,6 | -15% |
| **Totale emissioni indirette (Scopo 3)** | **11.723,5** | **12.251,1** | **11.692,4** | **-5%** |
| **Totale emissioni Scopo 1+2 (market-based) + Scopo 3** | **12.751,9** | **13.187,7** | **12.628,1** | **-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 non comprendono Tri-Generazione e le società controllate all'estero di Aliplast. I dati di Scopo 1 relativi al consumo di combustibili non comprendono le società Macero Maceratese, Vallortigara Servizi Ambientali e Recycla. 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 e di gas metano non comprendono AresGas. I dati 2022 di Scopo 3 relativi alla vendita di energia elettrica non comprendono Eco Gas e Con Energia. 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 $CO_2e$/MWh). Si veda il paragrafo dedicato "Riduzione delle emissioni di gas serra: obiettivi, risultati e target" per approfondimenti.

Nel 2023 le emissioni di gas serra complessive (Scopo 1, 2 e 3) registrano un miglioramento del 4% rispetto al 2022.

In particolare, le emissioni dirette (**Scopo 1**) e indirette da consumi di energia elettrica (**Scopo 2**) **rimangono stabili** (-0,1%; a parità di perimetro con l'anno precedente, escludendo quindi i consumi della società ACR acquisita nel 2023, le emissioni migliorerebbero dello 0,7%). Aumentano le emissioni dagli impianti di trattamento rifiuti (+6%, per il riavvio del termovalorizzatore per rifiuti speciali di Ravenna fermo per tutto il 2022 a causa di lavori di revamping) e dalla flotta aziendale (+5%; a parità di perimetro migliorerebbero invece del 5%). Diminuiscono invece le emissioni dagli impianti a servizio del teleriscaldamento (-16%, a causa di una minore termia durante l'anno, degli interventi di efficientamento edilizio degli ultimi anni e di una ridotta funzionalità dei cogeneratori) e le emissioni fuggitive di metano dalle reti di distribuzione gas (-5%). Infine, rimangono stabili le emissioni dai consumi di combustibile negli impianti di HSE a servizio di clienti industriali e negli impianti del Gruppo (-0,6%; a parità di perimetro migliorerebbero del 2%).

Le emissioni Scopo 2 anche nel 2023 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 457,2 g $CO_2e$/kWh). Se calcolate con il metodo "location-based", applicando quindi un fattore di emissione medio nazionale (pari a 255,6 g $CO_2$/kWh) che non considera le specifiche scelte di acquisto dell'azienda, le emissioni Scopo 2 risultano invece pari a circa 141 mila tonnellate (pari al 2022; a parità di perimetro migliorerebbero dello 0,7%).

Le emissioni totali indirette di tipo **Scopo 3** nel 2023 ammontano a circa 11,7 milioni di tonnellate di $CO_2e$, **in riduzione del 5%** rispetto all'anno precedente.

Diminuiscono del 12% le emissioni dalla vendita di gas metano, a causa dei minori volumi venduti in tutti i segmenti, ad eccezione di quelli al mercato di ultima istanza che rimangono stabili.

Relativamente alla vendita di energia elettrica, le emissioni aumentano del 17%: aumentano i volumi venduti da rinnovabili (+1,2 TWh, ovvero +37%) ma in misura minore rispetto ai volumi complessivi (+2,4 TWh, ovvero +21%).

Diminuiscono del 24% le emissioni indirette relative al consumo e alla produzione di energia, prevalentemente a causa della minore energia prodotta dagli impianti in cui Hera detiene una quota di partecipazione di minoranza.

Infine, diminuiscono del 15% le altre emissioni indirette relative ai servizi gestiti, in questo caso grazie ai minori consumi di carburante nei mezzi gestiti dai fornitori per la raccolta e il trasporto dei rifiuti.

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 (**-55% su base 1990**), si traduce per i settori coperti dall'EU ETS in una riduzione del -62% rispetto al 2005. In ultimo, la Direttiva ETS con cui l'Unione Europea ha introdotto e regolamentato il sistema è stata aggiornata con Direttiva (UE) 2023/959 del 10 maggio 2023.

Nel Gruppo Hera, gli **impianti soggetti alla normativa EU ETS** nel 2023 sono **nove**, tutti riconducibili all'attività di produzione energetica a servizio di reti di **teleriscaldamento**. Le emissioni registrate nel 2023 (127.521 t $CO_2$) sono risultate minori del 2022 (149.421 t $CO_2$) considerano l'effetto di 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 2023 questa misura è stata complessivamente pari a 34.249 t $CO_2$; in particolare le EUA assegnate gratuitamente sono state pari a 8.476 t $CO_2$ (escludendo il sistema Fiera acquisito nel corso del 2022, le EUA assegnate gratuitamente risultano in calo 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 2023 le emissioni degli impianti in regime Eu-Ets sono pari al 13,6% del totale delle emissioni dirette del Gruppo (nel 2022 erano il 16,0%).

**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**

| | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Totale emissioni Scopo 1 e 2 (t $CO_2$e) | 1.028.381 | 936.590 | 935.657 |
| Mol (milioni di euro) | 1.224 | 1.295 | 1.495 |
| **Indice di intensità di carbonio** (t $CO_2$e Scopo 1 e 2 / Mol milioni di euro) | **840** | **723** | **626** |
| Cittadini serviti (migliaia) | 4.224 | 4.194 | 4.201 |
| **Indice di intensità di carbonio** (t $CO_2$e Scopo 1 e 2 / mlg cittadini serviti) | **244** | **223** | **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 **margine operativo lordo** migliora ulteriormente rispetto all'anno precedente (-13%) grazie all'aumento del Mol (+15%) a fronte di emissioni stabili (-0,1%). Il rapporto su base **cittadino** rimane stabile. Infine, il rapporto su base **cliente** migliora leggermente (4,5 tonnellate per cliente).

Considerando l'obbligo di informativa E1-6 – Emissioni lorde di gas a effetto serra di ambito 1,2 e 3 ed emissioni totali di gas a effetto serra, previsto dal nuovo standard europeo ESRS, il rapporto tra le emissioni totali del Gruppo Hera e i ricavi dell'anno 2023 è pari a 848 tonnellate per milione di euro, in aumento del 29% rispetto al 2022 per effetto di una riduzione dei ricavi (-26%).

### INDICE DI INTENSITÀ DI CARBONIO DELLA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA

| | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Emissioni da vendita di energia elettrica (migliaia di t $CO_2e$) | 3.170,3 | 3.357,1 | 3.914,1 |
| Energia elettrica venduta (TWh) | 11.301,3 | 11.641,8 | 14.054,6 |
| **Indice di intensità di carbonio della vendita di energia elettrica** (t $CO_2e$ / MWh) * | **0,281** | **0,288** | **0,278** |

*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 AresGas. I dati 2022 non comprendono le società Eco Gas e Con Energia.

L'**indice di intensità di carbonio della vendita di energia elettrica** nel 2023 migliora a 0,278 t $CO_2e$/MWh (-3% rispetto al 2022) posizionandosi a quota -24% rispetto all'anno base (2019) preso come riferimento per la definizione dei Science Based Target. Il miglioramento dell'indicatore deriva da un aumento delle emissioni assolute (+17%) minore rispetto all'aumento dei volumi venduti (+21%).

**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 $CO_2e$/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 biennio degli indicatori con target 2030 validati da SBTi. Si riporta anche la previsione 2027 come da piano industriale 2023-27. Per rappresentare in modo più corretto l'andamento delle emissioni rispetto agli obiettivi di medio e lungo periodo, anche in questo bilancio i dati di consuntivo vengono presentati 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.

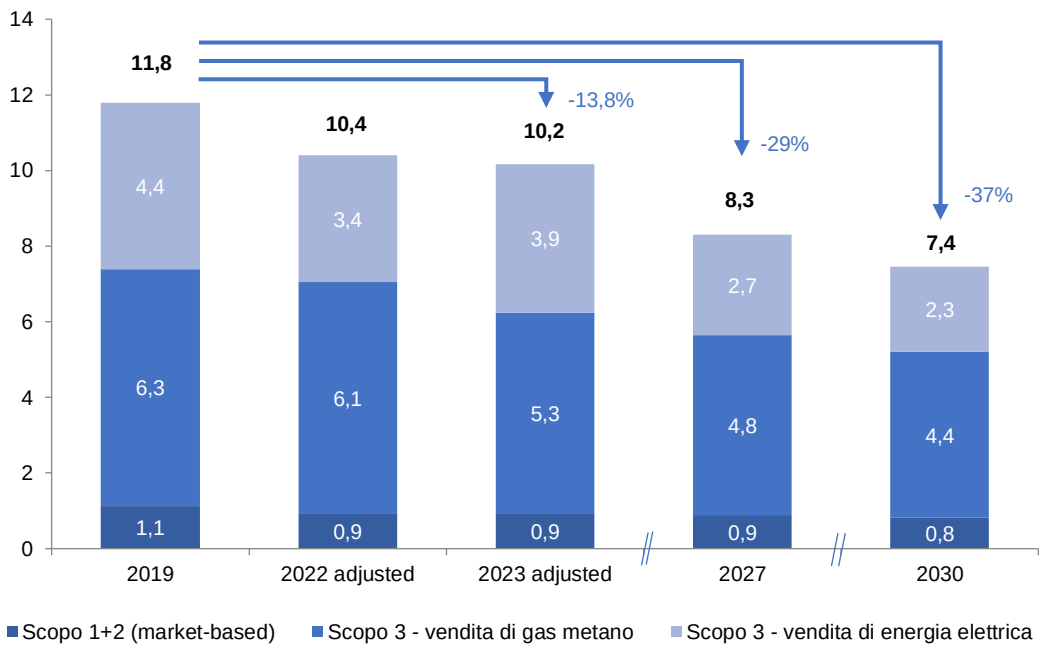
### EMISSIONI DI GAS SERRA E OBIETTIVI DI RIDUZIONE "SCIENCE-BASED"

| | 2019 (anno base) | Delta 2022/2019 (adjusted) | Delta 2023/2019 (adjusted) | 2027 (previsione) | Target 2030 |
|---|---|---|---|---|---|
| Emissioni dirette e indirette Scopo 1+2 (market-based) | 1.131,0 kt $CO_2e$ | -17% | -17% | -21% | -28% |
| Emissioni indirette Scopo 2 (market-based) * | 48,4 kt $CO_2e$ | -100% | -100% | -100% | -100% |
| Emissioni indirette Scopo 3 downstream da vendita di gas metano | 6.263,5 kt $CO_2e$ | -2% | -15% | -24% | -30% |
| Intensità di carbonio della vendita di energia elettrica - Scopo 3 upstream | 0,365 t $CO_2e$/MWh | -21% | -24% | -46% | -50% |
| **Totale perimetro target SBT** | **11.781,2 kt $CO_2e$** | **-12%** | **-14%** | **-29%** | **-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 non comprendono Tri-Generazione e le società controllate all'estero di Aliplast. I dati di Scopo 1 relativi al consumo di combustibili non comprendono le società Macero Maceratese, Vallortigara Servizi Ambientali e Recycla. 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 e di gas metano non comprendono AresGas. I dati 2022 di Scopo 3 relativi alla vendita di energia elettrica non comprendono Eco Gas e Con Energia. I dati di Scopo 3 relativi alla vendita di gas metano non considerano gli aumenti transitori dei volumi venduti nei servizi di ultima istanza.

In aggiunta, si riportano nel grafico seguente le emissioni di gas serra nel periodo 2019-2023, quelle previste al 2027 sulla base del piano industriale e i target 2030 validati da SBTi.

### EMISSIONI DI GAS SERRA DEL GRUPPO HERA (IN MILIONI DI T $CO_2e$)




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 non comprendono Tri-Generazione e le società controllate all'estero di Aliplast. I dati di Scopo 1 relativi al consumo di combustibili non comprendono le società Macero Maceratese, Vallortigara Servizi Ambientali e Recycla. 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 e di gas metano non comprendono AresGas. I dati 2022 di Scopo 3 relativi alla vendita di energia elettrica non comprendono Eco Gas e Con Energia. I dati di Scopo 3 relativi alla vendita di gas metano non considerano gli aumenti transitori dei volumi venduti nei servizi di ultima istanza.

Nel periodo 2019-2022 le emissioni di **Scopo 1 e 2** hanno registrato una riduzione del 17%: tale risultato è stato raggiunto principalmente per: la riduzione delle emissioni dagli impianti di trattamento rifiuti, grazie alla chiusura nel 2020 del termovalorizzatore per rifiuti urbani di Ravenna, alla progressiva riduzione dei rifiuti urbani conferiti in discarica, e al fermo impianto per interventi di revamping del termovalorizzatore per rifiuti speciali di Ravenna per tutto il 2022; l'acquisto di sola energia elettrica rinnovabile per tutto il Gruppo; i minori consumi interni di combustibili derivanti in parte dagli interventi di efficientamento energetico e in parte dalla climaticità; in misura minore, dalle minori perdite fuggitive dalla rete gas e dai minori consumi di gas negli impianti a servizio del teleriscaldamento, anche in questo caso per gli interventi di efficientamento energetico e la climaticità.

Rispetto al 2022, **nel 2023** le emissioni di Scopo 1 e 2 sono rimaste stabili: aumentano le emissioni dai termovalorizzatori (anche per il riavvio del termovalorizzatore per rifiuti speciali di Ravenna) e dalla flotta aziendale (in conseguenza della variazione di perimetro per l'acquisizione di ACR). Diminuiscono invece le emissioni dalle discariche per rifiuti urbani (grazie alla progressiva riduzione dei rifiuti conferiti), dagli impianti a servizio del teleriscaldamento (a causa di una minore termia durante l'anno e degli interventi di efficientamento edilizio degli ultimi anni) e le emissioni fuggitive di metano dalle reti di distribuzione gas (anche grazie alla manutenzione predittiva). Rimangono infine stabili le emissioni dai consumi di combustibile negli impianti del Gruppo e negli impianti di HSE a servizio di clienti industriali (escludendo la variazione di perimetro per l'acquisizione di ACR i consumi diminuirebbero). A parità di perimetro, escludendo quindi la società ACR acquisita nel 2023, le emissioni Scopo 1+2 miglioerebbero dello 0,7% rispetto al 2022.

Rispetto al 2019, la rendicontazione 2023 evidenzia una **riduzione del 17% delle emissioni di Scopo 1 e 2** (-18% a parità di perimetro).

Per quanto riguarda le emissioni di **Scopo 3 collegate alla vendita di gas metano** (downstream), le emissioni registrate nel periodo 2019-2022 si erano ridotte del 2% (+10% considerando anche l'aumento straordinario e transitorio dei volumi venduti ai servizi di ultima istanza gas) proporzionalmente alla contrazione dei volumi venduti derivante da temperature più miti, comportamenti più efficienti da parte dei clienti famiglie, condomini e aziende anche per effetto del forte aumento dei prezzi dei vettori energetici, in particolare nel secondo semestre del 2022; tali riduzioni sono state solo in parte controbilanciate dall'aumento delle vendite verso il comparto Consip.

Rispetto al 2022, **nel 2023** le emissioni Scopo 3 da vendita di gas si riducono del 13%, anche quest'anno per le temperature più miti e i comportamenti più virtuosi da parte dei clienti (nonostante si sia assistito a una diminuzione dei prezzi dei vettori energetici nel corso dell'anno). Considerando anche l'aumento dei volumi venduti ai servizi di ultima istanza gas, le emissioni si riducono del 12% rispetto al 2022.

Rispetto al 2019, la rendicontazione 2023 evidenzia una **riduzione del 15% delle emissioni di Scopo 3 da vendita di gas metano** (-3% considerando anche l'aumento dei volumi venduti ai servizi di ultima istanza gas).

Per quanto riguarda le emissioni assolute di **Scopo 3 collegate alla vendita di energia elettrica**, la riduzione registrata nel periodo 2019-2022 è stata del 23,5% grazie ai maggiori volumi da rinnovabili venduti a mercato libero (dal 30,2% del 2019 al 40,5% nel 2022) a fronte di un calo dei volumi venduti (-3%). Parallelamente, l'indice di intensità di carbonio della vendita di energia elettrica si è ridotto del 21%.

Rispetto al 2022, **nel 2023** le emissioni assolute aumentano invece del 17% a causa di un aumento dei volumi venduti da fonti rinnovabili (+1,2 TWh, ovvero +37%) inferiore rispetto all'aumento dei volumi totali venduti (+2,4 TWh, +21%, per l'aumento della base clienti, anche nel servizio di salvaguardia); migliora però del 3% l'indice di intensità grazie ai maggiori volumi da rinnovabili venduti a mercato libero (40,5% nel 2022 e 42,8% nel 2023).

Rispetto al 2019, la rendicontazione 2023 evidenzia una **riduzione dell'11% delle emissioni assolute Scopo 3 da vendita di energia elettrica** e **del 24% dell'indice di intensità di carbonio**.

In sintesi, considerando il perimetro delle emissioni di gas serra per il quale è stato definito l'obiettivo di riduzione al 2030, la **quarta rendicontazione annuale** dopo la validazione degli obiettivi da parte di SBTi permette di consuntivare, a parità di volumi venduti nei servizi di ultima istanza gas, una **diminuzione del 14%** rispetto al 2019. Considerando anche l'aumento dei volumi venduti nei servizi di ultima istanza gas, significativamente influenzati dall'andamento del mercato energetico nell'ultimo periodo, le emissioni complessive relative al perimetro del target SBT si riducono del 7% rispetto all'anno base.

**Hera Net Zero**

Nel corso del 2023 Hera ha approfondito l'opportunità di comunicare le proprie **ambizioni Net zero** con un **piano di transizione climatica** in linea con le indicazioni della scienza e con l'Accordo di Parigi.

A tal fine è stato avviato un progetto e costituito un gruppo di lavoro, coordinato dalle direzioni **Valore condiviso e sostenibilità** e **Strategia, regolazione ed enti locali**, che ha visto il coinvolgimento di numerose altre funzioni, direzioni e business unit come Energy management, Entreprise risk management, Investor relations, Produzione energie rinnovabili, Transizione ecologica, Hera Comm, Herambiente e HSE.

Sono stati svolti numerosi incontri per comprendere le **sfide** connesse alla preparazione di un piano di transizione climatica **ambizioso, solido e credibile** e quindi per individuare e cogliere le **opportunità** derivanti dalla transizione verso un'economia low-carbon.

Dopo aver svolto un benchmark delle ambizioni comunicate da altre aziende ed esaminato gli standard e framework di riferimento, sono state individuate le possibili **leve di decarbonizzazione** e in particolare: l'efficienza energetica, l'utilizzo di energia rinnovabile per i consumi interni, la produzione di energia rinnovabile, la cattura e lo stoccaggio di anidride carbonica, l'elettrificazione della propria base clienti e la vendita di energia elettrica rinnovabile. Sono state quindi organizzate sessioni di approfondimento sugli scenari e sul **posizionamento di Hera in alcuni ambiti chiave**:

- **evoluzione della domanda** di gas ed energia elettrica;
- cattura, stoccaggio e utilizzo del carbonio (**CCUS**);
- sviluppo dell'energia rinnovabile da **fotovoltaico**;
- **crediti di carbonio** per la compensazione delle emissioni e il sequestro del carbonio;
- evoluzione dell'**efficienza energetica negli edifici**;
- evoluzione del mercato dei **certificati di garanzia d'origine rinnovabili**.

Alla data di redazione del presente bilancio tali approfondimenti sono in corso con l'obiettivo di **predisporre nei prossimi mesi** un piano di transizione climatica relativo a tutti gli Scope (1, 2 e 3) e **comunicare ai propri stakeholder** il proprio impegno Net zero.

## Le emissioni evitate, compensate o assorbite

[305-5]

**EMISSIONI DI GAS SERRA EVITATE, COMPENSATE O ASSORBITE**

| migliaia di t $CO_2e$ | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Emissioni evitate | 902,6 | 913,3 | 974,5 |
| Emissioni compensate | 582,8 | 765,2 | 941,0 |
| Emissioni sequestrate | 0,8 | 1,5 | 2,3 |
| **Totale emissioni evitate, compensate o sequestrate** | **1.486,2** | **1.680,0** | **1.917,8** |

Grazie alle attività gestite dal Gruppo nel 2023 sono state complessivamente evitate circa **1,9 milioni di tonnellate** di gas serra. Rapportando questo valore al numero di cittadini serviti sono stati **evitati 457 chilogrammi di gas serra per persona**.

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

- raccolta differenziata avviata a recupero;
- vendita di plastica riciclata di Aliplast rispetto alla vendita di plastica vergine;
- produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili ceduta alla rete rispetto al mix termoelettrico nazionale;
- utilizzo del teleriscaldamento rispetto al riscaldamento tradizionale con caldaie a metano, gpl e gasolio;
- consumo del biometano prodotto rispetto al gas metano fossile;
- interventi di efficientamento energetico di HSE su clienti industriali ed edifici della pubblica amministrazione non clienti del Gruppo;
- sviluppo delle infrastrutture di ricarica pubblica;
- in misura minore, utilizzo di carta riciclata per la stampa delle bollette rispetto a bollette stampate su carta non riciclata e digitalizzazione dei documenti rispetto all'utilizzo di carta.

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 $CO_2$** dagli alberi piantumati a seguito delle iniziative del Gruppo, che per il 2023 è stimabile in 2.300 tonnellate (come previsto dall'obbligo di informativa E1-7 – Assorbimento di gas a effetto serra e progetti di mitigazione delle emissioni di gas a effetto serra finanziati con crediti di carbonio) (si veda il case study "Oltre 24 mila alberi piantati entro il 2024" per approfondimenti).

# 3. AMBIENTE - RIGENERARE LE RISORSE E CHIUDERE IL CERCHIO

## 3.01 Obiettivi, risultati e target

| Avevamo detto di fare | Abbiamo fatto | SDGs | Avanza-mento* |
|---|---|---|---|
| Transizione verso un'economia circolare | | | |
| 77% raccolta differenziata al 2026 (67,8% nel 2022) anche grazie a un forte investimento focalizzato sull'engagement di cittadini e imprese (78% Hera, 68% AcegasApsAmga, 81% Marche Multiservizi). | 72,2% di raccolta differenziata nel 2023, in crescita rispetto al 2022 (74,4% Hera, 57,7% AcegasApsAmga, 72,5% Marche Multiservizi). (vedi pag.84) | 11, 12 | |
| 73% il tasso di riciclo degli imballaggi al 2026 e >80% al 2030 (superiore agli obiettivi UE 2030). | 66% il tasso di riciclo imballaggi nel 2022. Il tasso di riciclo complessivo è pari al 61% nel 2022. I dati 2023 saranno rendicontati nel report "Sulle tracce dei rifiuti". (vedi pag.369) | 11, 12 | |
| Incremento della plastica riciclata: +102% plastica riciclata da Aliplast entro il 2026 e +150% entro il 2030 (rispetto al 2017).<br>Completare entro il 2024 a Modena un impianto innovativo per la produzione di polimeri riciclati di alta qualità per il settore informatico ed elettronico.<br>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. | +42% plastica riciclata da Aliplast nel 2023 (rispetto al 2017).<br>L'impianto innovativo per la produzione di polimeri riciclati ad alta qualità per il settore informatico ed elettronico a Modena verrà completato nella prima metà del 2026 avendo ottenuto l'autorizzazione ambientale per l'avvio della realizzazione a fine 2023.<br>La costruzione dell'impianto per il riciclo della fibra di carbonio è iniziata nel 2023 e l'impianto andrà a regime a metà del 2024.<br>(vedi pag. 100) | 11, 12, 17 | |
| 13% al 2026 e 18% al 2030 acqua reflua riutilizzabile sul totale dell'acqua reflua. | 10,1% al 2023 di acqua reflua riutilizzabile sul totale dell'acqua reflua di Gruppo. (vedi pag.109) | 6, 8, 12, 14 | |
| 22% riduzione dei consumi interni di acqua al 2026 e 25% al 2030 rispetto ai consumi 2017.<br>Estendere il progetto Water management a Herambiente | 21,5% riduzione dei consumi interni nel 2022 rispetto ai consumi del 2017 dovuta ad attività specifiche di risparmio idrico.<br>Il progetto Water management è in corso di estensione anche a Herambiente. (vedi pag.112) | 6, 8 | |
| 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). | 325.046 clienti domestici con il "Diario dei consumi acqua" a fine 2023 (37,5% dei clienti domestici residenti; erano 35% a fine 2022). (vedi pag.112 ) | 6, 8, 17 | |
| -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). | Stabili le perdite idriche lineari al 2022 (8,1 mc/km/giorno) rispetto al 2021 (8,1 mc/km/giorno) (vedi pag.112 ). 27 mila km di rete analizzata per la ricerca delle perdite. (vedi pag.109) | 6, 8 | |
| 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. | L'impianto di selezione/preselezione di carta e plastica di Padova è in fase di progettazione, quello di Pesaro è in fase di studio di fattibilità mentre il progetto di Vicenza non è stato finalizzato. | 11, 12 | |

| Avevamo detto di fare | Abbiamo fatto | SDGs | Avanza-mento* |
|---|---|---|---|
| **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:<br>▪ 44 da adeguare su 202 agglomerati gestiti con consistenza compresa tra 200 e 2.000 a.e. in Emilia-Romagna;<br>▪ 1 da adeguare su 37 agglomerati gestiti con consistenza compresa tra 200 e 2.000 a.e. in Triveneto.<br><br>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. | 99,8% agglomerati urbani >2.000 a.e. adeguati al 2023 grazie alla prosecuzione del piano di adeguamento del comparto fognario-depurativo (1 agglomerato adeguato nel 2023). Inoltre, 186 agglomerati adeguati su 229 gestiti con consistenza compresa tra 200 e 2.000 a.e. al 2023, di cui:<br>▪ 42 da adeguare su 192 gestiti con consistenza compresa tra 200 e 2.000 a.e. in Emilia-Romagna (due agglomerati adeguati nel 2023);<br>▪ Rimane da adeguare 1 agglomerato su 37 gestiti con consistenza compresa tra 200 e 2.000 a.e. in Triveneto (sarà adeguato entro il 2026).<br><br>3 interventi realizzati 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 2023. (vedi pag.120) | 6, 14 | 🟢 |
| Concludere entro il 2025 tutti i 14 interventi previsti dal Piano salvaguardia della balneazione di Rimini (10 interventi conclusi al 2022). | Nessun intervento concluso, come da previsioni. Dei 4 interventi rimanenti, 3 verranno completati nel 2025 e 1 nel 2026. (vedi pag.376) | 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). | 65,8% utenti serviti in aree con Piano di gestione della sicurezza dell'acqua (Water Safety Plan). (vedi pag.117) | 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). | 662 mila metri quadrati di suolo riutilizzato nella realizzazione di infrastrutture dal 2018 al 2023 (il 76% del suolo totale coinvolto). (vedi pag.138) | 8 | 🟡 |
| ▪ 7% incremento della volumetria servita dal teleriscaldamento al 2026 rispetto al 2021 a beneficio della qualità dell'aria nelle città servite.<br>▪ 75% dell'energia da teleriscaldamento da fonti rinnovabili, cogenerazione e recupero al 2026.<br>▪ A Bologna, proseguire la realizzazione dell'interconnessione di quattro sistemi (CAAB-Pilastro, Sede Berti, Bologna Fiere e Navile) finalizzato a ottenere una riduzione consistente delle emissioni di CO2 e NOx.<br>▪ Sviluppo della produzione geotermica a Ferrara ed estensione dell'interconnessione del sistema di teleriscaldamento a Forlì, anche grazie ai fondi Pnrr. | ▪ 6% incremento della volumetria servita dal teleriscaldamento nel 2023 rispetto al 2021 (stabile rispetto al 2022).<br>▪ Il 66% dell'energia prodotta nel 2023 proviene da fonti rinnovabili, cogenerazione o recupero.<br>▪ A Bologna e Forlì proseguono gli interventi per la realizzazione delle interconnessioni dei sistemi cittadini, finanziati dai fondi Pnrr.<br>▪ A Ferrara, eseguiti lavori per migliorare ulteriormente la produzione da geotermia. (vedi pag.131) | 7, 11, 13, 14 | 🟢 |
| Oltre 5 mila infrastrutture di ricarica (pubbliche e private) installate al 2026 per la mobilità elettrica (circa 1.800 al 2022). | Oltre 2.100 punti di ricarica pubblici e privati installati al 2023 per la mobilità elettrica. (vedi pag.138) | 11, 17 | 🟢 |
| Iniziativa Ecoalberi: 10 mila alberi piantati e manutenuti nel triennio 2022-2024, grazie all'acquisto di soluzioni sostenibili da parte dei clienti (circa 5.700 al 2022). | Donati al territorio ulteriori alberi grazie all'iniziativa, raggiungendo con un anno di anticipo l'obiettivo dei 10 mila alberi piantati e manutenuti. (vedi pag.379) | 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** | |
| 78% raccolta differenziata al 2027 anche grazie ad un forte investimento focalizzato sull'engagement di cittadini e imprese (80% Hera, 68% AcegasApsAmga, 74% Marche Multiservizi). | 11,12 |
| 72% il tasso di riciclo degli imballaggi al 2027 e >80% al 2030 (superiore agli obiettivi UE 2030) (65,7% al 2022). | 11,12 |
| Incremento della plastica riciclata: +122% plastica riciclata da Aliplast entro il 2027 e +150% entro il 2030 (rispetto a 60 mila tonnellate nel 2017).<br><br>Avviare nel 2026 a Modena un impianto innovativo per la produzione di polimeri riciclati di alta qualità per il settore informatico ed elettronico. Completare entro il 2024 un nuovo impianto per il riciclo della fibra di carbonio, riutilizzabile in particolare nel settore automobilistico. | 11,12,17 |
| 13,6% al 2027 e 18% al 2030 acqua reflua riutilizzabile sul totale dell'acqua reflua. | 6,8,12,14 |
| 24% riduzione dei consumi interni di acqua al 2027 e 25% al 2030 rispetto ai consumi 2017. | 6,8 |
| 560 mila clienti con "Diario dei consumi acqua" al 2027, pari al 77% del totale. | 6,8,17 |
| -8,6% di perdite idriche lineari al 2027 rispetto al 2022. 30 mila km di rete acquedotto analizzata con algoritmi predittivi al 2027 | 6,8 |
| **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 226 agglomerati gestiti con consistenza compresa tra 200 e 2.000 a.e. al 2027, di cui:<br>▪ 42 da adeguare su 189 agglomerati gestiti con consistenza compresa tra 200 e 2.000 a.e. in Emilia-Romagna;<br>▪ 1 da adeguare su 37 agglomerati gestiti con consistenza compresa tra 200 e 2.000 a.e. in Triveneto.<br>▪ Realizzazione entro il 2030 di ulteriori 24 interventi negli agglomerati con consistenza superiore ai 10.000 a.e. in relazione alle richieste delle delibere 201/2016 della Regione Emilia-Romagna sull'adeguamento degli scarichi di acque reflue urbane. | 6,14 |
| Concludere entro il 2026 tutti i 14 interventi previsti dal Piano salvaguardia della balneazione di Rimini. | 6,14 |
| 91% utenti serviti in aree con Piano di gestione della sicurezza dell'acqua (Water Safety Plan) definiti al 2027 e 100% al 2030. | 6 |
| **Tutela dell'aria, del suolo e della biodiversità** | |
| 828 mila metri quadrati di suolo riutilizzato al 2027 nelle realizzazioni di infrastrutture (oltre il 70% del suolo totale coinvolto nelle realizzazioni concluse dal 2018 al 2027). | 8 |
| ▪ 2% incremento della volumetria servita dal teleriscaldamento al 2027 rispetto al 2022 a beneficio della qualità dell'aria nelle città servite.<br>▪ 79% dell'energia da teleriscaldamento da fonti rinnovabili, cogenerazione e recupero al 2027.<br>▪ A Bologna, proseguire la realizzazione dell'interconnessione di due sistemi (Caab/Pilastro e Sede Berti/San Giacomo) entro il 2026 finalizzato ad ottenere una riduzione consistente delle emissioni di CO2 e NOX.<br>▪ Raddoppio della produzione geotermica a Ferrara ed estensione dell'interconnessione del sistema di teleriscaldamento a Forlì entro il 2026. | 7,11,13,14 |
| Oltre 5,1 mila infrastrutture di ricarica (pubbliche e private) installate al 2027 per la mobilità elettrica. | 11,17 |

## 3.02 Transizione verso un'economia circolare

# TRANSIZIONE VERSO UN'ECONOMIA CIRCOLARE

## IL CONTESTO INTERNAZIONALE

### PERCHÉ È IMPORTANTE

L'attuale modello di crescita lineare, su cui si basa l'economia globale, comporta lo sfruttamento e la perdita di risorse naturali ed economiche. Tale modello genera una correlazione positiva tra crescita economica, 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.

**15**
**MAGGIO 2023**
il giorno in cui l'Italia ha esaurito le risorse naturali che riesce a rigenerare autonomamente in un anno – quello mondiale è stato il 2 agosto 2023 (Earth Overshoot Day)

**11,5%**
il tasso di utilizzo circolare dei materiali in Europa nel 2022, in Italia è il 18,7% (Eurostat)

**7,2%**
il tasso di circolarità globale (i materiali che vengono reimmessi nell'economia globale al termine della loro vita utile) nel 2023 (Circle Economy)

**7.184**
**GTON**
la proiezione dell'estrazione di materie prime a livello mondiale al 2050 (+105% rispetto al 2015) (Circle Economy)

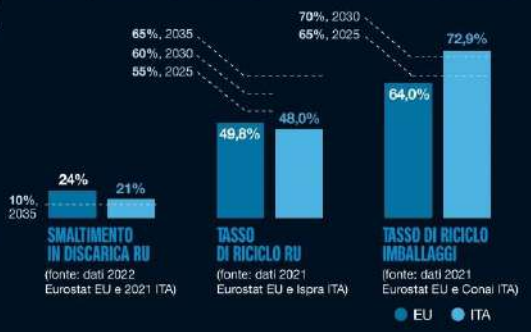
**-3,1%**
la riduzione della produzione di rifiuti urbani in Italia nel 2022 rispetto al 2012 (Ispra)

**3,4**
**MILIARDI DI MC/ANNO**
l'acqua immessa nelle reti di distribuzione dell'acqua potabile che non arriva agli utenti finali (42,2%) (Istat)

### EUROPA E ITALIA: RICICLO E SMALTIMENTO

A livello globale l'economia circolare rallenta, mentre **l'Italia si conferma leader tra le principali economie europee nel riciclo dei rifiuti**. Il Paese si sta infatti avvicinando agli obiettivi stabiliti dall'UE con il Piano d'azione per l'economia circolare sul riciclo dei rifiuti urbani e degli imballaggi per il 2030-2035.

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




### LA NUOVA DIRETTIVA SUGLI IMBALLAGGI E SUI RIFIUTI DI IMBALLAGGIO

La proposta di revisione del **Regolamento europeo sugli imballaggi** prevede una riduzione complessiva degli imballaggi del 5% entro il 2030, del 10% entro il 2035 e del 15% entro il 2040. Tutti gli imballaggi immessi sul mercato dovranno essere riciclabili; è stato inoltre concordato che gli imballaggi saranno considerati riciclabili solo se progettati per il riciclo dei materiali e quando i rifiuti di imballaggio possono essere raccolti separatamente, selezionati e riciclati su scala.

### PROGETTAZIONE ECOCOMPATIBILE: LA BASE DI UN MODELLO ECONOMICO CIRCOLARE

Nel 2023, la Commissione europea ha presentato la proposta di **Direttiva sul diritto alla riparazione**, che rientra nella nuova agenda dei consumatori e nel Piano d'azione per l'economia circolare, mirando a prolungare la vita del prodotto. L'obiettivo della Direttiva è di migliorare la trasparenza su condizioni e costi di riparazione e creare una piattaforma online dedicata a collegare consumatori e riparatori locali. La Direttiva integra altre iniziative legislative volte a promuovere il consumo sostenibile, tra cui le proposte di Regolamento sulla progettazione ecocompatibile e la Direttiva sulla responsabilizzazione dei consumatori per la transizione verde.

### L'ECONOMIA CIRCOLARE DELL'ACQUA

La siccità e la scarsità idrica globale, attribuibili al cambiamento climatico, sottolineano la necessità di una maggiore efficienza idrica. È essenziale adottare tecnologie e pratiche innovative per ridurre lo spreco d'acqua e migliorarne l'uso in agricoltura, nell'industria e nei consumi domestici.
Un modello circolare all'interno del sistema idrico integrato garantisce un utilizzo più sostenibile della risorsa e minori perdite. L'applicazione 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 55%** e il **27%**.

## 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 provincie di Pesaro-Urbino e Ancona. Dal 2013, tramite AcegasApsAmga, serve otto comuni delle province di Padova e Trieste.

### RIFIUTI URBANI TOTALI RACCOLTI PER AREA TERRITORIALE

| migliaia di t | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Emilia-Romagna | 1.477,5 | 1.474,6 | 1.633,0 |
| Triveneto | 255,3 | 244,5 | 248,5 |
| Marche | 153,6 | 153,5 | 150,0 |
| **Totale** | **1.886,4** | **1.872,6** | **2.031,5** |
| Chilogrammi per abitante | 586 | 586 | 635 |

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 normativa i rifiuti raccolti subirebbero un calo del -2%. Considerando invece l'effetto della nuova interpretazione, i volumi relativi ai rifiuti raccolti, nel 2022, hanno fatto registrare un lieve calo di -0,7%.

Oltre a quanto sopra riportato, si sottolinea che nel 2023 è stato introdotto il D.Lgs. 213/2022 che emenda il precedente D.Lgs. 116/2020, andando a considerare residualmente come rifiuti urbani anche gli inerti prodotti da utenze domestiche, aumentando considerevolmente il monte rifiuti complessivo. Alla luce di quanto sopra riportato, si denota, conseguentemente, un aumento significativo e del volume di rifiuti raccolti sia per quanto riguarda l'Emilia-Romagna (+11%) sia per quanto riguarda il Triveneto (+2%), e la produzione pro capite che registra un aumento dell'8,3% a livello di Gruppo.

Inoltre, rispetto al 2022, nel 2023, in coerenza con i criteri di rendicontazione regionali, sono stati conteggiati anche l'arenile urbano (sia raccolta ordinaria che raccolta legata alle situazioni emergenziali) oltre che i rifiuti derivanti dalle calamità naturali che hanno colpito il territorio dell'Emilia-Romagna. Il totale dei rifiuti raccolti durante l'emergenza alluvionale è stato pari a 119,2 mila tonnellate di rifiuti, concentratisi principalmente durante la seconda metà di maggio, di cui 77,8 mila tonnellate di rifiuti urbani, principalmente ingombranti e 39,1 mila tonnellate di rifiuti urbani da arenile, raccolti sulla costa.

Al netto della suddetta variazione normativa introdotta nel 2023 così come dell'alluvione che ha colpito i territori serviti dal Gruppo, il monte rifiuti complessivo così come la produzione pro capite dei rifiuti urbani rimangono stabili.

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 574 chilogrammi per abitante (633 chilogrammi per abitante in Emilia-Romagna, 516 nelle Marche) a fronte di una media nazionale 2022 di 494 chilogrammi. Mentre nel territorio del Triveneto la produzione annua pro capite di rifiuti è inferiore rispetto alla media nazionale: 477 chilogrammi per abitante raccolti nel 2022 (Fonte: Ispra, Rapporto Rifiuti Urbani 2023).

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 interrate); 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 a 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 | 2021 | 2022 | 2023 | 2023 (% sul numero di cittadini) |
|---|---|---|---|---|
| Raccolta stradale | 74 | 57 | 42 | 12% |
| Raccolta stradale con meccanismi di controllo del conferimento | 38 | 37 | 44 | 45% |
| Sistema misto (rifiuti indifferenziati domiciliare e rifiuti differenziati stradale) | 44 | 59 | 64 | 21% |
| Porta a porta integrale | 33 | 35 | 38 | 22% |
| **Totale** | **189** | **188** | **188** | **100%** |

Nel 2023 i comuni con semplice sistema di **raccolta stradale** a contenitore calano da 57 a 42 e aumentano da 59 a 64 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 nelle province di Ravenna, Modena, Bologna e Forlì-Cesena con quanto previsto dalle nuove concessioni. In aumento da 37 a 44 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, mentre quelli con sistema **porta a porta integrale** aumentano di tre unità (da 35 a 38). In **Emilia-Romagna**, in vista della progressiva introduzione della tariffazione puntuale nel territorio e quindi dei sistemi di controllo dei conferimenti, sono in corso e continueranno nei prossimi anni le attività di riorganizzazione dei servizi per consentire l'identificazione e misurazione dei conferimenti.

**La raccolta differenziata**

Le principali tipologie di rifiuti raccolte in modo differenziato sono:

- **imballaggi e similari**: carta e cartone, plastica, vetro, lattine in alluminio e acciaio, legno;
- **beni durevoli**: ferro, rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) e ingombranti;
- **rifiuti compostabili**: organico da cucina e "verde" da sfalci e potature;
- **altri rifiuti:** inerti da utenze domestiche e che non derivano da attività d'impresa, 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

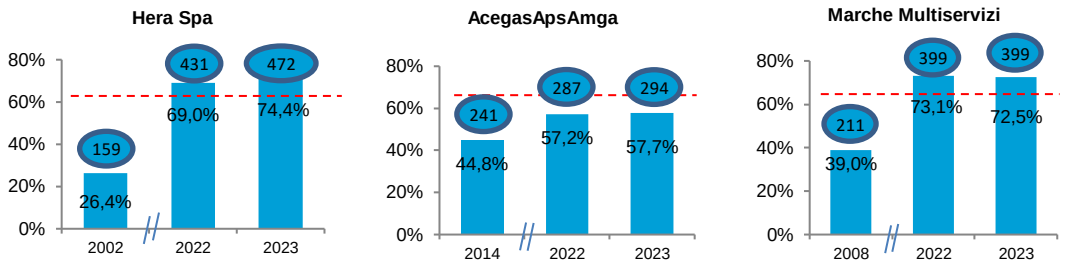
non sia più solo legato alla superficie abitativa e al numero di inquilini dell'abitazione, ma anche alla quantità di rifiuti indifferenziati prodotti.

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**:

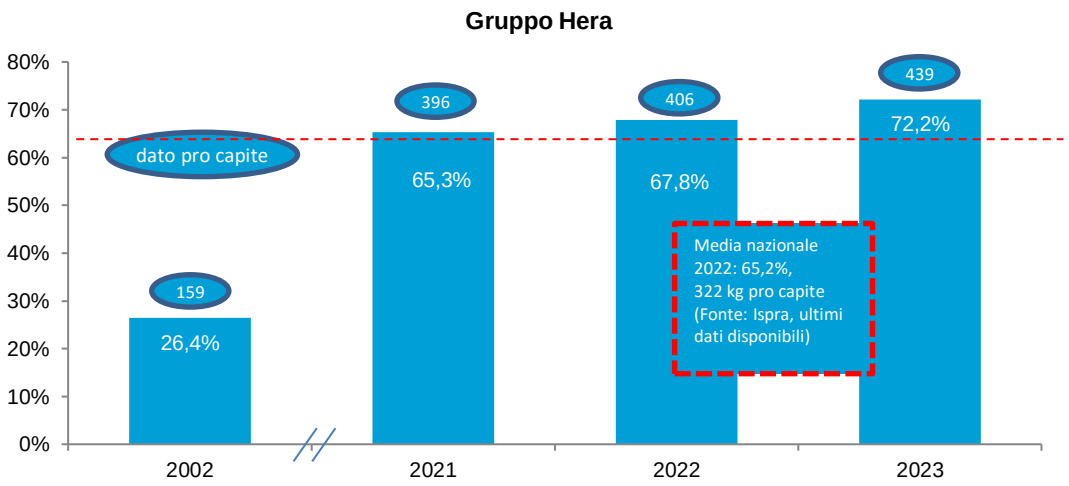
- contenitori stradali con sistema di controllo e riconoscimento dell'utente (calotta);
- raccolte domiciliari con contenitori dotati di tag-transponder;
- centri di raccolta con sistemi di pesatura e registrazione utente.

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 75% 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. Nel 2023, a integrazione della disciplina vigente, è stato stabilito che i rifiuti raccolti a seguito delle calamità naturali che hanno colpito Emilia-Romagna e Toscana sono considerati "frazione neutra" e sono pertanto esclusi dal monte rifiuti. 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. Dal 2023 vengono considerati come rifiuti urbani anche i rifiuti inerti da utenze domestiche.

Nel 2023 i volumi di **raccolta differenziata** hanno registrato un incremento rispetto all'anno precedente attestandosi a **1.405 migliaia di tonnellate** (107 mila tonnellate in più rispetto al 2022). Su questo incremento incidono le ottime performance dei territori di Modena, Forlì-Cesena e Ravenna i quali, già a partire dal 2022, hanno adeguato il servizio di raccolta differenziata allineandosi a quanto previsto dalla nuova concessione e migliorando sensibilmente le proprie performance (rispettivamente pari a +9%, +8% e +8% rispetto al 2022). Il Gruppo ha posto l'obiettivo di raggiungere il 78% di raccolta differenziata entro il 2027, focalizzandosi sull'engagement di cittadini ed imprese.

L'aumento dei volumi di raccolta differenziata, in concomitanza con una riduzione della componente indifferenziata per 76 migliaia di tonnellate (-16% rispetto al 2022), ha portato a una sostanziale e sensibile crescita della percentuale di raccolta differenziata, data dal rapporto tra la quantità di rifiuti urbani raccolti in forma differenziata e quelli totali conferiti (rifiuti urbani differenziati e indifferenziati gestiti e non gestiti), raggiungendo nel 2023 il 72,2% (+4% rispetto al 2022) mantenendosi ben al di sopra della media nazionale pari a 65,2% rilevata dall'ISPRA nel 2022 (Fonte: Ispra, Rapporto Rifiuti Urbani 2023).

Negli **otto capoluoghi gestiti dal Gruppo Hera** la raccolta differenziata si attesta nel 2022 al 61,9% a fronte di un valore pari a 55,0% nei capoluoghi nazionali (media ponderata, Fonte: elaborazioni su dati Legambiente, Ecosistema Urbano 2023).

In **Emilia-Romagna**, la percentuale di raccolta differenziata è passata dal 69,0% al 74,4%. Nel **Triveneto** la percentuale di raccolta differenziata aumenta dello 0,5% attestandosi a 57,7%, mentre nelle **Marche** si registra un calo dello 0,6% assestandosi al 72,5%.

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'80% nel comune di Ferrara in regime di tariffa puntuale dal 2018 e nella provincia di Forlì-Cesena;
- il 70% nelle provincie di Bologna, Modena, Ravenna e nelle Marche;
- il 65% nelle province di Rimini;
- il 60% nella provincia di Padova.

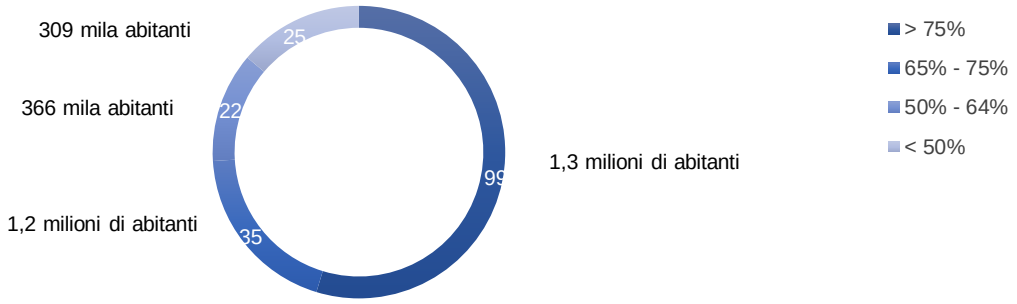
Si sottolinea il rilevante aumento della percentuale di raccolta differenziata nelle provincie di Ravenna (da 70,5% a 78,0%) e di Modena (da 65,1% a 73,7%) in conseguenza delle modifiche dei sistemi di raccolta avvenuti in questi territori

Per quanto riguarda la provincia di Trieste il tasso di raccolta differenziata aumenta 1 punto percentuale rispetto al 2022 ma rimane al di sotto della media Gruppo (45,7%).

A livello comunale l'anno 2023 si chiude con **99 comuni (17 in più rispetto all'anno precedente) su 188 gestiti con percentuale di raccolta differenziata superiore al 75%**; in questi comuni risiede il 40% della popolazione complessiva servita.

In Emilia-Romagna sono 69 i comuni che superano il 75% di percentuale di raccolta differenziata (+ 22 comuni rispetto al 2022), 22 dei quali a regime di tariffazione corrispettiva puntuale. L'obiettivo a piano industriale per il 2027 è di raggiungere il 77,7% come media dei comuni serviti in regione. Nel Triveneto 3 comuni su otto superano il 75% e l'obiettivo per il 2027 è di portare il valore di raccolta differenziata a una media del 75%. Nelle Marche sono invece 31 i comuni sopra il 75% di raccolta differenziata (1 in meno rispetto al 2022); i**l target 2027 di raccolta differenziata del Gruppo è pari al 77,7%,** come previsto nell'ultimo piano industriale approvato dal Consiglio di Amministrazione di Hera Spa nel gennaio 2024.

**NUMERO DI COMUNI PER FASCIA DI PERCENTUALE DI RACCOLTA DIFFERENZIATA (2023)**




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

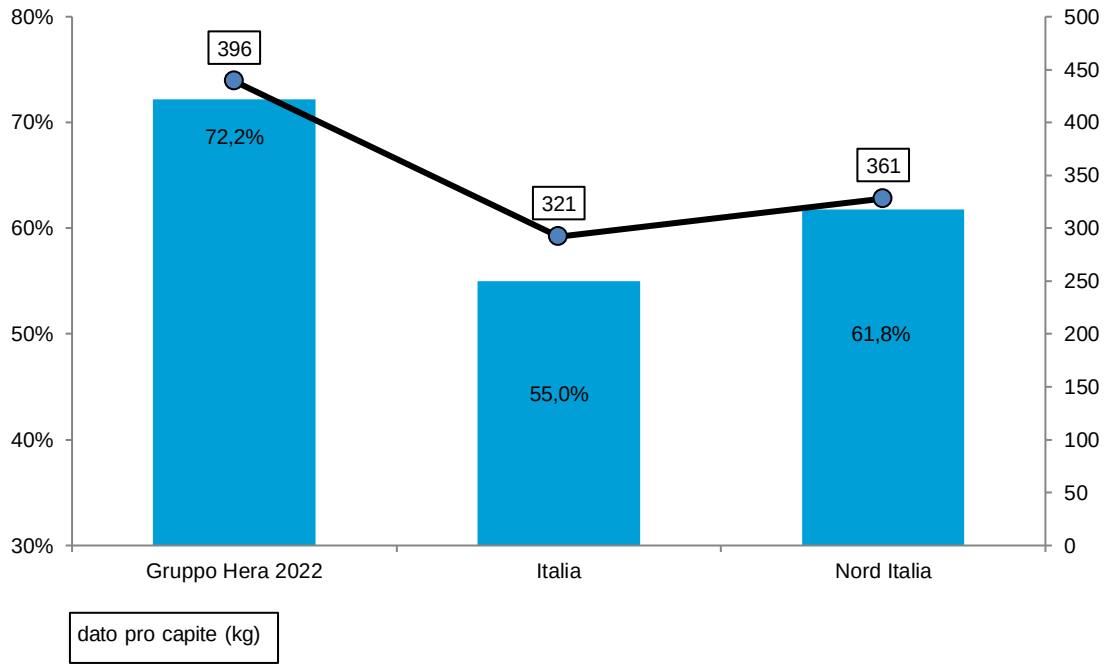
comunali e di area territoriale vigenti. La situazione è molto diversificata nei territori e dipende dalle revisioni dei regolamenti dei singoli Comuni.

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 406 chilogrammi per abitante a livello di Gruppo nel 2022 a 439 chilogrammi per abitante nel 2023, valore in crescita dell'8,1% rispetto all'anno precedente.

A livello **pro capite** la raccolta differenziata **in Emilia-Romagna** si attesta sui 472 kg/abitante registrando un aumento del 9,6% rispetto al 2022 raggiungendo un quantitativo totale di oltre 1.157 migliaia di tonnellate. A livello di singoli territori la raccolta differenziata pro-capite registra un incremento a **Modena** (+14%), **Ravenna** (+11%), **Forlì-Cesena** (+10%), **Bologna** (+8%), **Ferrara** (+8%) e **Rimini** (+5%). Nel **Triveneto**, si è assistito a un generale aumento della raccolta differenziata pro capite sia nella provincia di **Trieste** (+4%) sia nella provincia di **Padova** (+2%). Mentre nelle **Marche**, dopo il calo registrato l'anno scorso del 3%, rileviamo una stabilità assoluta del dato.

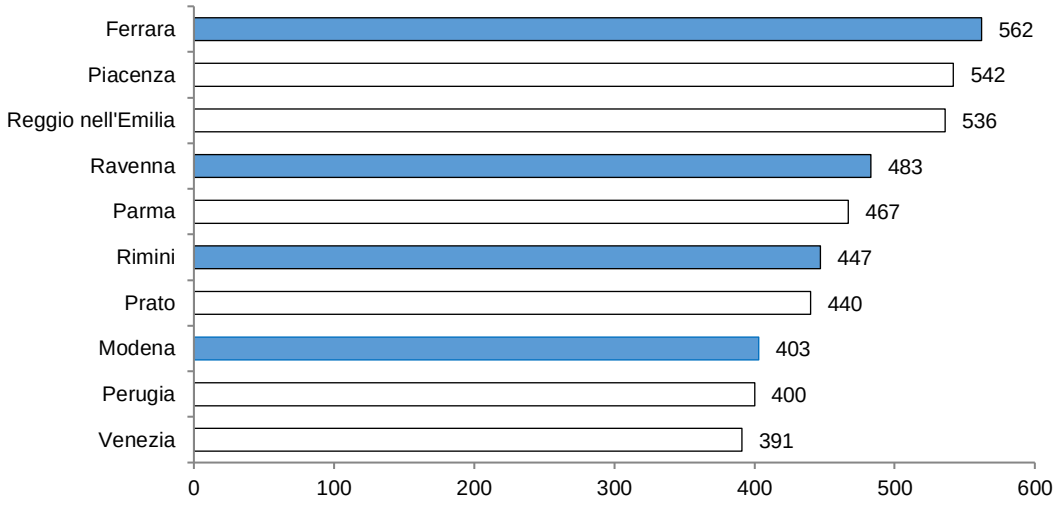
Considerando i dati relativi al 2022 pubblicati da Ispra, il Gruppo Hera registra, una raccolta differenziata pro capite del 17% superiore alla media italiana e del 10% superiore alla media riferita al Nord Italia.

**RACCOLTA DIFFERENZIATA PERCENTUALE E PRO CAPITE (2022)**




Considerando i capoluoghi di provincia con una popolazione superiore a 100.000 abitanti, nel 2022 **quattro delle prime dieci città con le migliori performance in Italia** per raccolta differenziata pro-capite **erano gestite dal Gruppo Hera**. Di queste, **Ferrara** con un tasso di raccolta differenziata di 87,6% si trova al **primo 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.

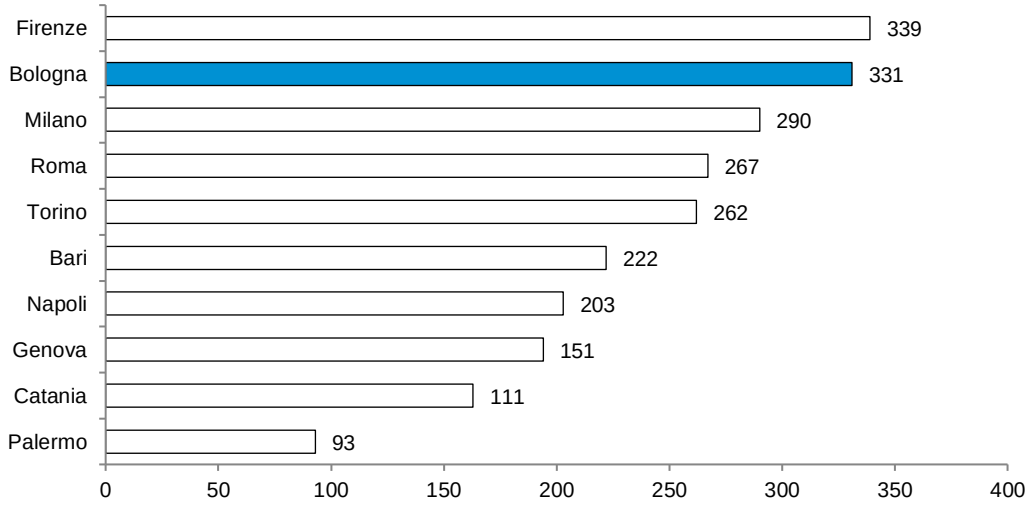
**RACCOLTA DIFFERENZIATA PRO CAPITE, CHILOGRAMMI, COMUNI CON PIÙ DI 100.000 ABITANTI (2022)**




Fonte: elaborazione su dati Legambiente, Ecosistema Urbano 2023

Considerando invece i capoluoghi di provincia con la popolazione superiore ai 300.000 abitanti, **Bologna si attesta al secondo posto** in Italia per raccolta differenziata pro capite (Fonte: elaborazione su dati Legambiente, Ecosistema Urbano 2023). Nella classifica per raccolta differenziata percentuale, invece, 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 nei territori dove il sistema di raccolta è stradale, e con la consegna dei contenitori RSU taggati alle utenze non domestiche con servizi dedicati e nelle zone periferiche dove vige il sistema di raccolta porta a porta.

Raccolta differenziata pro capite, chilogrammi, comuni con più di 300.000 abitanti (2022)




Fonte: elaborazione su dati Legambiente, Ecosistema Urbano 2023

In riferimento alla raccolta differenziata per **tipologia di materiale raccolto,** dai dati di seguito riportati in tabella, nel 2023 si evidenzia un rilevante incremento della raccolta degli inerti e altresì di un importante aumento della raccolta, di scarti verdi, di rifiuti organici, di legno e di rifiuti ingombranti. Si registrano variazioni poco significative per quanto riguarda la raccolta di vetro, contenitori in plastica, ferro, RAEE e carta e cartone mentre i restanti dati evidenziano un lieve calo. In particolare, si è previsto un obiettivo di raccolta a lungo termine per quanto riguarda gli imballaggi: 72% tasso di riciclo al 2027 e superiore all'80% al 2023 (di molto superiore ai target europei al 2030).

Il dettaglio con le variazioni più significative è riportato di seguito:

- le raccolte di **inerti** (più che triplicate), **scarti verdi** (+14%), **rifiuti organici** (+8%), **legno** (+8%), carta **e cartone** (+4%) **rifiuti ingombranti** (+8%). La forte crescita degli inerti è legata all'applicazione del nuovo D.Lgs. 213/2022 che, contrariamente all'anno scorso, considera gli inerti da utenze domestiche con EER ammessi computabili nella raccolta differenziata.
- la raccolta **multimateriale** diminuisce del 3,3%;
- In aumento la raccolta di **contenitori in plastica** (+5%), di **carta e cartone** (+4%), di **ferro** (+6%), di **RAEE** (+4%) e di **vetro** (+0,7%);
- infine, diminuisce la voce **altro** (-4%).

**RACCOLTA DIFFERENZIATA PER TIPOLOGIA DI RIFIUTO**

| migliaia di t | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Carta e cartone | 243,7 | 255,5 | 265,2 |
| Scarti verdi | 218,0 | 217,6 | 246,9 |
| Vetro | 126,7 | 132,9 | 133,8 |
| Rifiuti organici | 237,9 | 249,6 | 270,4 |
| Contenitori in plastica | 119,2 | 131,6 | 137,5 |
| Rifiuto da raccolta multimateriale | 50,3 | 43,7 | 42,3 |
| Legno | 99,9 | 97,9 | 106,0 |
| Ingombranti | 58,3 | 57,0 | 61,5 |
| Inerti | 11,4 | 6,8 | 37,5 |
| Ferro | 12,6 | 10,6 | 11,2 |
| RAEE | 19,7 | 17,6 | 18,3 |
| Altro | 68,7 | 67,9 | 65,4 |
| **Totale** | **1.266,3** | **1.288,7** | **1.396,0** |

**RACCOLTA DIFFERENZIATA PRO CAPITE (2022)**

| kg/abitante | Carta | Vetro | Plastica | Legno | Metalli | Organico e verde |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Gruppo Hera | 80 | 42 | 41 | 31 | 3 | 146 |
| Nord Italia | 68 | 46 | 33 | 27 | 8 | 131 |
| Italia | 62 | 40 | 29 | 17 | 6 | 123 |
| Regione migliore | 91* | 61** | 57** | 67** | 12*** | 180* |
| Gruppo Hera (2023) | 83 | 42 | 43 | 33 | 4 | 162 |

*Emilia-Romagna, **Valle d'Aosta, *** Trentino-Alto Adige Fonte: Ispra, Rapporto Rifiuti Urbani 2023

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 al di sopra di tutte le medie nazionali e del nord Italia ad esclusione del vetro, in relazione alla media del Nord-Italia e dei metalli in riferimento alle medie nazionale e 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 166 i centri di raccolta differenziata**, o stazioni ecologiche attrezzate, per il conferimento diretto da parte dei cittadini. Di questi, 136 sono collocati in Emilia-Romagna e sono 2 in meno rispetto all'anno precedente (nel 2023 sono stati chiusi i centri di Cattolica e di San Giovanni in Marignano), 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 2023 i rifiuti conferiti nei centri di raccolta differenziata sono aumentati sensibilmente, passando da 245.659 tonnellate nel 2022 a 294.065 tonnellate (+20%). Questo significativo aumento è dovuto all'entrata in vigore del D.Lgs. 231/2022 che, contrariamente al 2022, considera gli inerti da utenze domestiche con EER ammessi come rifiuti computabili alla raccolta differenziata; va sottolineato altresì che la maggior parte di tali rifiuti viene conferito nei Centri di Raccolta. Nel Triveneto il volume di rifiuti conferiti nei centri di raccolta ha registrato un lieve aumento (+5%), così come nel territorio delle Marche (+0,7%).

Anche alla luce dell'aumento del totale dei rifiuti conferiti, si registra un generale aumento degli **accessi ai Centri di Raccolta** pari al 4%.

**Le raccolte differenziate minori**

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

**La raccolta dei RAEE**

Attualmente sono installati sul territorio Hera, distribuiti nelle varie province prevalentemente presso centri commerciali, 15 "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, sono risultati in crescita nel 2023 rispetto all'anno precedente passando da circa 50 mila agli oltre 52 mila conferimenti effettuati nel corso dell'ultimo anno.

**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 2023 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 155 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, da un lato per la crescente digitalizzazione dei documenti che riduce la necessità di ricorrere alla stampa, dall'altro perché 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 2023 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 aggiudicatarie, 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.

Nei territori dell'Emilia-Romagna gestiti da Hera nel 2023 sono state raccolte 8.195 tonnellate di tessili, mentre sono 1.228 quelle raccolte nei territori di AcegasApsAmga.

Anche 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 2023 sono state raccolte oltre 908 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 2023 queste tipologie di rifiuti, comprensive dei grandi elettrodomestici, hanno rappresentato il 4,2% del totale dei rifiuti raccolti gestiti e il 5,7% della raccolta differenziata, valori sostanzialmente in linea con l'anno precedente ma su un monte rifiuti in leggera crescita rispetto al 2022 (+1%).

Nel territorio servito da Hera Spa sono state registrate 193.869 richieste di ritiro di rifiuti ingombranti, in netto aumento rispetto all'anno precedente (+15%). Di queste, se ne registrano in particolare circa 18.650 svolte da app Il Rifiutologo, nuovo canale attivato nel 2022 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 60.000 tonnellate, registrando un incremento rispetto al 2022 pari al 6%.

Nei comuni serviti del Triveneto è garantito un servizio gratuito di raccolta ingombranti su prenotazione tramite numero verde. Nel 2023 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, Albignasego (Pd), Casalserugo (Pd), Ponte San Nicolò (Pd) e a Trieste.

Nel territorio Marchigiano servito, nel 2023, attraverso il progetto Cambia il finale sono stati effettuati 916 ritiri (-63% rispetto al 2022), riuscendo a recuperare circa 98,4 tonnellate di rifiuti ingombranti su 123 tonnellate raccolte, per un recupero pari all'80% del raccolto. 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 2023 sono stati effettuati oltre 12.800 ritiri a domicilio e gestiti complessivamente un totale di oltre 2.300 tonnellate 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 introdotte 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 e 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 2023 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 a 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 uno degli Enti del Terzo Settore 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 degli Enti impegnati 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.

Le aree del riuso attive dal 2018 sono 6, nei comuni di Rimini, Ravenna (2), Cesena, Ferrara e Modena.

Complessivamente nel 2023 sono stati donati 5.768 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 a un peso complessivo di circa 10 tonnellate.

**Trashware**

Il progetto, che ha visto la sua realizzazione a partire dell'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 2023 i contatti da parte di interlocutori interessati all'attività di donazione delle apparecchiature sono stati 95 (superando il numero di 3.400 dall'inizio del progetto) e i pc e periferiche ricondizionate che sono stati consegnati ammontano a 586 (oltre 2.500 dalla partenza del progetto) di cui ben 346 a scuole e associazioni.

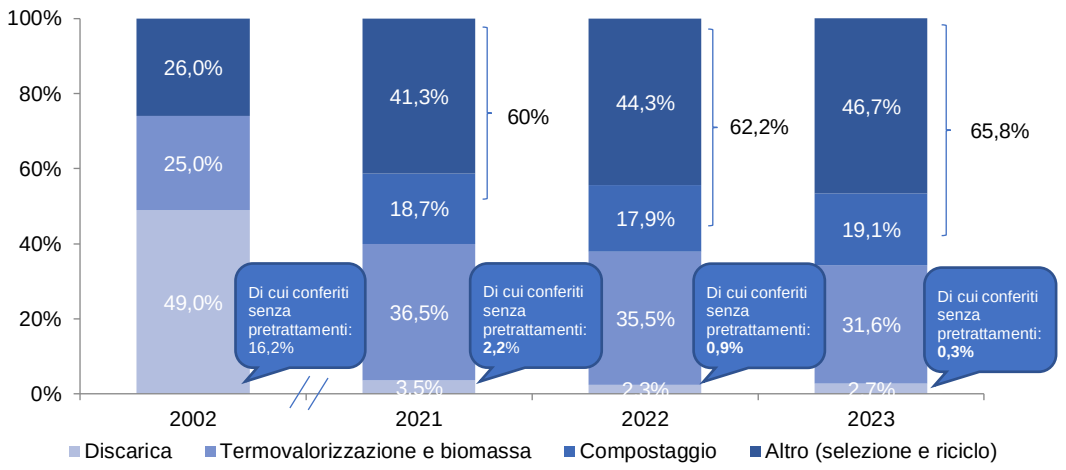
**Lo smaltimento dei rifiuti urbani in Italia e in Europa e il confronto con Hera**

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 2023 e quelli dell'ultimo triennio. In particolare, in termini di riduzione del conferimento in discarica il Gruppo è riuscito a mantenere le già ottime performance raggiunte nel 2022. 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 2023 la quota di rifiuti urbani smaltiti in discarica a valle dei pretrattamenti è pari al 2,7% contro una media italiana riferita al 2021 del 21,3% (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 all'1,2% nel 2023 (0,9% nel 2022), rispetto alla media dell'Emilia-Romagna del 5,2% nel 2022 (Fonte: Ispra, Rapporto rifiuti urbani 2023). Mentre nei territori serviti delle Marche continua il trend positivo di riduzione di conferimento in discarica, iniziato l'anno scorso (da 22,2% del 2022 al 21,5% del 2023), principalmente dovuta a 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 a 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.

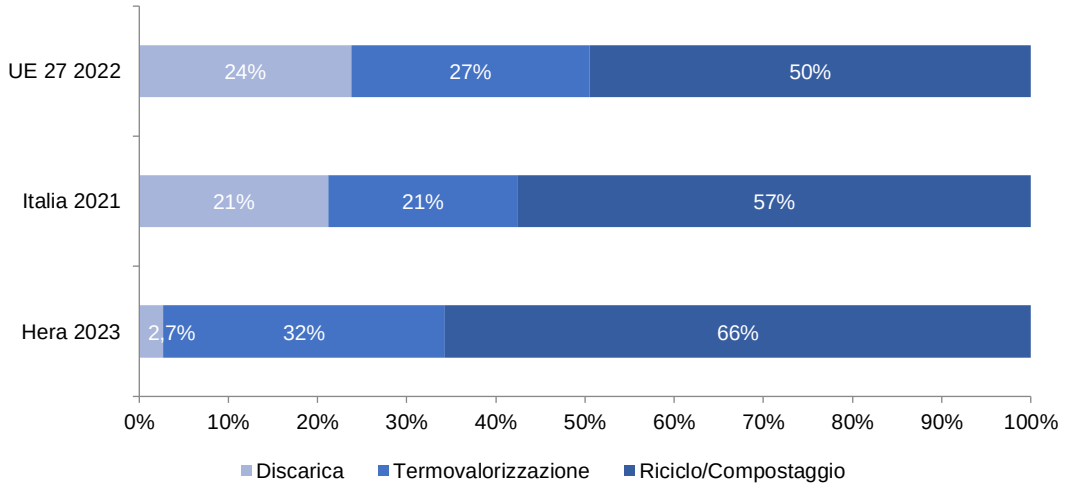
**RIFIUTI URBANI RACCOLTI DA HERA PER DESTINAZIONE**




A livello europeo il ricorso alla discarica come forma di smaltimento dei rifiuti urbani è stabile rispetto all'anno precedente, con significative differenze da paese a paese: nell'Europa dei 27 il valore relativo all'anno 2022 è pari al 24% (fonte: Eurostat). In Italia prosegue la decrescita della percentuale dei rifiuti conferiti in discarica (21% nel 2021 contro il 23% nel 2020) mentre il dato dei conferimenti in termovalorizzatori si mantiene stabile al 21%.

La discarica continua a essere la principale modalità di trattamento in 11 paesi europei, con picchi che arrivano all'86% a Malta o superiori del 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 30% al 61%; 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 (2022)**

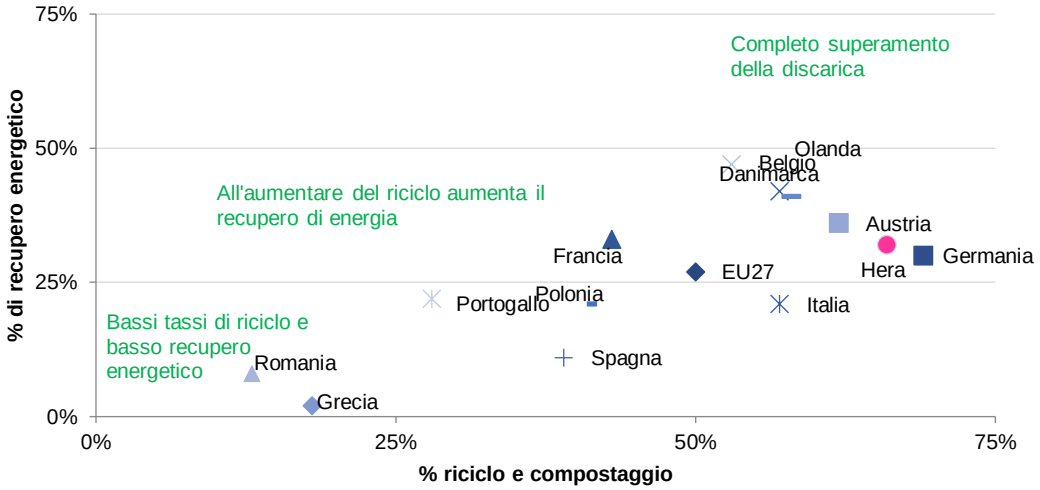


**RIFIUTI URBANI: EUROPA A TRE VELOCITÀ E IL TERRITORIO HERA È TRA I PIÙ VIRTUOSI (2022)**

| Paese | Discarica | Termovalorizzazione | Riciclo / Compostaggio |
|---|---|---|---|
| Paesi con conferimento in discarica minore o uguale alla media Europea | | | |
| Belgio | 0% | 47% | 53% |
| Finlandia* | 0% | 61% | 39% |
| Svezia | 1% | 59% | 40% |
| Danimarca | 1% | 42% | 57% |
| Germania | 1% | 30% | 69% |
| Olanda | 1% | 41% | 58% |
| ***Gruppo Hera*** | ***2%*** | ***32%*** | ***66%*** |
| Austria* | 2% | 36% | 62% |
| Lussemburgo | 4% | 42% | 55% |
| Slovenia | 9% | 15% | 75% |
| Lituania | 14% | 38% | 48% |
| Estonia | 15% | 48% | 37% |
| Irlanda** | 16% | 43% | 41% |
| Italia* | 21% | 21% | 57% |
| **Unione Europea (27 paesi)** | **24%** | **27%** | **50%** |
| Paesi con conferimento in discarica minore o uguale al 55% ma maggiore della media Europea | | | |
| Francia | 24% | 33% | 43% |
| Polonia | 38% | 21% | 41% |
| Slovacchia | 41% | 8% | 51% |
| Repubblica Ceca* | 45% | 12% | 43% |
| Bulgaria* | 49% | 4% | 47% |
| Portogallo* | 50% | 22% | 28% |
| Spagna | 50% | 11% | 39% |
| Lettonia* | 52% | 3% | 44% |
| Ungheria | 55% | 12% | 33% |
| Paesi con conferimento in discarica maggiore al 55% | | | |
| Croazia | 62% | 0% | 38% |
| Cipro | 77% | 3% | 19% |
| Romania | 79% | 8% | 13% |
| Grecia* | 81% | 2% | 18% |
| Malta | 86% | 1% | 13% |

*Dato 2021, **Dato 2020. 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 (2022)**




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, anche con soluzioni all'avanguardia come il recupero delle fibre di carbonio e coinvolgimento dei cittadini per migliorare la qualità del rifiuto differenziato.

Tra gli **impianti di selezione**, 6 (dei 15 totali) trattano i rifiuti urbani e speciali provenienti da raccolta differenziata e da attività produttive/artigianali prevalentemente del territorio provinciale nel quale sono collocati. L'obiettivo del processo, svolto con tecnologie più o meno complesse e linee di trattamento specifiche per la tipologia di raccolta da trattare, è quello di recuperare la maggiore quantità possibile di materia dal flusso conferito e ridurre il ricorso alla discarica. Questi impianti recuperano: carta/cartone, plastica, legno, metalli, vetro, rifiuti biodegradabili (da potature), pneumatici, tessili, inerti. Le linee di trattamento utilizzate sono specifiche per le caratteristiche di ogni raccolta, cinque impianti su sei sono dotati di linee a lettura ottica particolarmente performanti nella selezione delle raccolte urbane di plastica e carta sia a livello di portata (quantità oraria di rifiuto trattato) sia per la qualità del materiale ottenuto dalla selezione. Gli scarti del trattamento, cosiddetti sovvalli e non destinabili a recupero materia, sono destinati a recupero energetico o smaltimento.

Nel 2023 gli impianti di selezione e recupero di Herambiente hanno prodotto **445.892 tonnellate di rifiuti**, in aumento del 3% rispetto al 2022. L'incremento è dovuto principalmente all'aumento dei rifiuti provenienti dalla raccolta differenziata del territorio. Il quantitativo **avviato a recupero di materia** rappresenta il 71,9%, mentre la quota avviata a **recupero energetico** rappresenta il 13,0% portando a un **recupero complessivo dell'84,9%** in crescita rispetto all'anno 2022. Al recupero energetico viene destinata una quota del sovvallo prodotto, pari a circa il 48,9% nel 2023 in incremento rispetto all'anno precedente di circa il 79%. La quantità di plastica selezionata e avviata a riciclo nel 2023 è aumentata a **58.793 tonnellate** (+25% 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 sovvallo di grossa pezzatura, derivante dalla selezione meccanizzata della raccolta differenziata dei rifiuti ingombranti, già presente negli impianti 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 IN USCITA DAGLI IMPIANTI DI SELEZIONE DI HERAMBIENTE**

| migliaia di t | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Rifiuti avviati a recupero di materia | 323,6 | 317,2 | 320,4 |
| Sovvalli in uscita | 102,8 | 116,3 | 118,5 |
| *di cui a recupero energetico* | *20,7* | *32,3* | *57,9* |
| Altri rifiuti a smaltimento | 0,1 | 0,06 | 7,0 |
| **Totale rifiuti trattati negli impianti di selezione** | **426,5** | **433,5** | **445,9** |
| *di cui avviati a recupero di materia (%)* | *75,9%* | *73,2%* | *71,9%* |
| *di cui avviati a recupero di energia (%)* | *4,9%* | *7,4%* | *13,0%* |
| ***di cui avviati a recupero di materia ed energia (%)*** | ***80,8%*** | ***80,6%*** | ***84,8%*** |

## L'economia circolare al servizio delle imprese

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

L'acquisizione della società ACR, avvenuta nel 2023, ha ampliato ulteriormente la gamma dei servizi offerti alle imprese, come l'attività di decommissioning ed ha altresì potenziato il servizio bonifiche offerto.

Nel 2023 sono state confermate le linee di sviluppo che caratterizzano la trasformazione dell'attività del Gruppo Herambiente che tende a divenire un'azienda in grado di trasformare in prodotti tutti i rifiuti conferiti, in un'ottica di **economia circolare**, garantendo al contempo la corretta e tempestiva gestione dei rifiuti, declinando la propria attività sulla base della natura di questi ultimi.

In particolare, si segnalano:

- consolidamento della **produzione di biometano** tramite l'impianto di S. Agata Bolognese (Bo), già a regime industriale e l'impianto di Spilamberto (Mo), operato dalla controllata Biorg, in fase di avviamento. I due impianti, a regime, produrranno in totale circa 12 milioni di metri cubi di biometano destinato all'autotrazione;
- ampliamento della gamma di **rifiuti plastici recuperati** tramite l'ottenimento da parte di Aliplast dell'autorizzazione unica (ex art. 208 D.Lgs. 152/2006) per la costruzione e l'esercizio dell'impianto di recupero di plastiche rigide da realizzarsi a Modena, nel cui medesimo sito insistono già il termovalorizzatore e il depuratore civile operato da Hera Spa, finanziato in parte dai fondi del Pnrr. L'impianto sarà in grado di processare 30 kton/a di rifiuti plastici per la produzione di circa 27 kton/a di polimeri di alta qualità (PP, HDPE, PE, PO mix) in forma di flakes o pellet;
- realizzazione del progetto per il potenziamento della capacità di **produzione e rigenerazione di PE**, con un incremento di 20 kton/a, nell'impianto di Aliplast sito a Novara; l'iter autorizzativo partirà nel 2024;
- realizzazione di un innovativo impianto per il **recupero della fibra di carbonio** da materiali compositi di scarto. Nel 2023 è stata avviata la realizzazione della prima delle due linee previste per il recupero della fibra di carbonio nell'impianto sito a Imola (Bo). Sono state inoltre realizzate le predisposizioni civili e gli allacciamenti ed è altresì iniziata la fase di montaggio in opera che si concluderà con l'avvio della produzione prevista nel primo semestre del 2025. Questo impianto adotta una tecnologia innovativa basata su pirolosi e gassificazione che è stata messa a punto assieme al partner industriale Curti e con il contributo della Facoltà di Chimica dell'Università di Bologna. Anche questo progetto è stato in parte finanziato dai fondi Pnrr;
- completamento di piattaforme logistiche che operano lo stoccaggio, la caratterizzazione e 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 autorizzato a fine 2023. Sono stati inoltre affidati i lavori e le forniture per la realizzazione dell'impianto, il cui cantiere inizierà nel primo semestre del 2024.

Nel 2023 la società Hasi ha completato la realizzazione di un impianto di osmosi ed evaporazione per il trattamento delle soluzioni saline presso il sito di Malpasso (Pi), che permetterà di recuperare acqua per l'attività produttiva, oltre che la realizzazione di nuove facilities a servizio dell'impianto di inertizzazione fanghi, terreni di bonifica e polveri industriali presente nel sito di Ragghianti (Pi).

Hasi ha altresì proseguito anche per il 2023 la propria attività di acquisizione societaria, implementando le attività delle società acquisite, come gli interventi realizzati per il nuovo stabilimento della società Vallortigara sito a Marano Vicentino (Vi), ora operativo e la conclusione dell'impianto della società Recycla sito a Maniago (Pn), con annessa installazione dell'impianto fotovoltaico.

Di particolare rilievo è l'acquisizione della società ACR che ha costituito un ulteriore e rilevante tassello nel servizio fornito alle imprese per interventi di bonifiche e full service. La capacità operativa di ACR, che può contare su mezzi, macchinari e attrezzature specializzate, oltre che su una forza lavoro operativa numerosa e competente, consente di completare e ampliare in maniera consistente il braccio operativo e il campo d'azione del Gruppo Herambiente nel settore delle bonifiche, del full service e del decommissioning.

Nel 2023 è entrata in marcia industriale la nuova Linea 2 del termovalorizzatore di Trieste, mentre ad agosto è iniziato l'avviamento dell'impianto di incenerimento di rifiuti pericolosi denominato "F3" a Ravenna, dopo un'attività di importante rinnovamento delle sezioni di combustione, caldaia e trattamento fumi. Per quanto riguarda l'intervento di sostituzione delle linee 1 e 2 del termovalorizzatore di Padova, con una nuova linea (Linea 4), nel 2022 si è concluso l'iter autorizzativo e nel 2023 è iniziata la fase di procurement nonché dei lavori delle attività di cantiere. 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 pe 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 dai rifiuti e dai propri asset. Sul punto si evidenzia l'entrata in esercizio dell'impianto fotovoltaico da 1MW sulla discarica esaurita di Baricella (Bo) gestita da Herambiente. Altro elemento di valorizzazione dei propri asset è l'assegnazione tramite bando a una compagine composta da Hera, Herambiente e SNAM la realizzazione di un impianto di produzione di idrogeno nell'area dismessa di Via Cavazza a Modena. Sul sito verranno utilizzate le aree di discarica in post gestione per la produzione di energia rinnovabile tramite sistemi fotovoltaici (6 Mwe) che andranno ad alimentare un impianto di idrolisi dell'acqua per la produzione di idrogeno verde da utilizzare sia per il trasporto che per la sostituzione di combustibili fossili in industrie "hard to abate".

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 26 impianti di diversa tipologia, dislocati in diverse aree del territorio nazionale, come Toscana, Emilia-Romagna, Veneto, Friuli-Venezia Giulia e Molise. Di seguito l'elenco degli impianti di proprietà di Hasi e delle sue controllate ACR, Recycla e Vallortigara:

- 11 impianti di stoccaggio;
- 6 impianti di trattamento chimico-fisico-biologico;
- 3 impianti di trattamento rifiuti (rifiuti pericolosi, speciali, fanghi);
- 3 impianti di inertizzazione;
- 3 impianti di selezione e lavaggio imballaggi.

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**.

Hasi ha acquisito il 60% della società ACR, una delle maggiori realtà italiane nel settore delle bonifiche, nel trattamento di rifiuti industriali, nel decomissioning di impianti industriali e nei lavori civili (costruzione e manutenzione) con sede principale a Mirandola (Mo). Un'operazione 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 service e bonifica, Hasi offre servizi rivolti a grandi gruppi manufatturieri 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.

Hasi garantisce ai propri clienti la tracciabilità dei rifiuti trattati. 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.

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

| migliaia di t | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Rifiuti avviati a recupero di materia o energia | 488,4 | 592,3 | 700,6 |
| Rifiuti avviati a smaltimento | 645,8 | 626,8 | 650,0 |
| **Totale rifiuti gestiti** | **1.134,3** | **1.219,1** | **1.350,6** |
| **Rifiuti avviati a recupero di materia o energia (% su totale rifiuti trattati)** | **43,1%** | **48,6%** | **51,8%** |

Nel 2023, il volume di rifiuti gestiti da Hasi e dalle controllate, attraverso il servizio di intermediazione e nei propri impianti, ammonta a circa **1.350,6 (+10,8% rispetto al 2022)** di cui il 51,8% (circa 700,6 mila tonnellate) avviate a recupero di materia o di energia o recuperati direttamente come materia prima seconda, mentre la restante parte avviata a smaltimento.

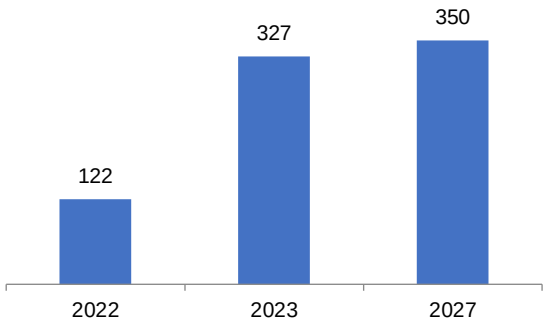
Nel 2023, Hasi e le controllate (ACR, Recycla, SEA, Vallortigara) hanno trattato 646,6 migliaia di tonnellate di rifiuti nei propri impianti, di questi il 63% (corrispondenti a circa 406 mila tonnellate) è stato avviato a recupero o recuperato generando materia prima seconda. Analizzando le performance, si sottolinea l'incremento dei rifiuti inviati a recupero energetico pari a 14 mila tonnellate (+26% rispetto al 2022) e l'aumento del **riutilizzo di acqua in uscita dai depuratori** che si attesta a 261 mila tonnellate (+27% rispetto al 2022). Quest'ultimo risultato è reso possibile grazie all'innovativo processo di osmotizzazione negli impianti di Malpasso e Ragghianti, attraverso il quale viene garantito un livello di qualità dell'acqua recuperata elevato, superiore ad esempio, a quella emunta dai pozzi artesiani.

Attraverso il **servizio di intermediazione**, Hasi e le controllate, nel 2023, hanno gestito presso i propri clienti 703,9 migliaia di tonnellate di cui il 41,8% (294,2 migliaia di tonnellate) sono state avviate a recupero di materia (82,7% corrispondenti a 243,6 mila tonnellate) ed energia (17,2% corrispondenti a 50,6 mila tonnellate).

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

| migliaia di t | 2022 | 2023 |
|---|---|---|
| **Rifiuti avviati a recupero e recuperati** | **325,1** | **406,2** |
| *Materia prima seconda prodotta* | *27,0* | *35,8* |
| *Avvio a recupero di materia* | *48,4* | *62,6* |
| *Acqua depurata recuperata* | *205,4* | *261,1* |
| *Avvio a recupero energetico* | *44,4* | *46,9* |
| **Rifiuti avviati a smaltimento** | **278,1** | **240,4** |
| *Di cui scarico in fognatura industriale* | *19,0* | |
| **Totale rifiuti trattati in ambito operations** | **603,2** | **646,7** |
| **Rifiuti avviati a recupero e recuperati (% su totale rifiuti trattati)** | **53,9%** | **62,8%** |

**RIFIUTI TRATTATI IN AMBITO BONIFICHE E GLOBAL SERVICE (MIGLIAIA DI T)**




Focalizzando l'attenzione sulle attività di global service e bonifiche, i rifiuti trattati nell'ultimo biennio hanno visto una notevole crescita (+164%) grazie all'acquisizione di ACR avvenuta nel 2023.

Lo sviluppo dell'attività di ACR in arco piano riguarderà in particolare l'attività di bonifica che però non si riflette sul dato inerente i rifiuti trattati, anche in conseguenza ai possibili trattamenti in situ che non determinano la produzione di rifiuti.

## Il contributo del Gruppo Hera alla plastica del futuro

Il Gruppo Aliplast, acquisito nel 2017 da Herambiente, dispone di **nove impianti**. I tre stabilimenti esteri localizzati in Spagna, Polonia e Francia, l'impianto italiano di Formigine (Mo) e i due impianti di 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. L'impianto sorgerà nel comune di Modena nei pressi del termovalorizzatore e dell'impianto di depurazione delle acque reflue, entrambi gestiti dal Gruppo Hera, dando vita a un vero e proprio distretto dell'economia circolare e verrà completato entro il 2026.

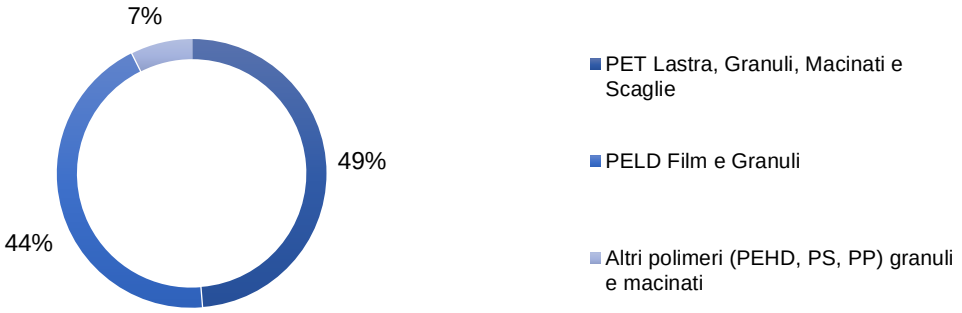
**RIFIUTI TRATTATI DA ALIPLAST**

| migliaia di t | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Rifiuti in ingresso (A) | 97,4 | 99,2 | 108,4 |
| Totale rifiuti in ingresso avviati a riciclo (B=C+D) | 88,3 | 86,2 | 92,8 |
| Materia prima seconda ricavata dai rifiuti in ingresso (New plastics economy Global Commitment) (C) | 80,9 | 79,2 | 84,6 |
| Rifiuti in ingresso venduti (avvio a riciclo presso terzi) (D) | 7,4 | 7,1 | 8,2 |
| Percentuale di materia prima seconda e rifiuti avviati a riciclo sul totale dei rifiuti in ingresso ((B/A) | 90,6% | 86,9% | 85,6% |

Gli impianti trattano **rifiuti provenienti da scarti industriali e dalla raccolta differenziata urbana**. Tali rifiuti sono stati trasformati in nuovi prodotti o, in misura residuale, conferiti a società terze operanti nel settore del riciclo. Il Gruppo Aliplast ricicla direttamente larga parte dei rifiuti in ingresso e solo una piccola percentuale viene scartata perché composta da polimeri non riciclabili o per cali di peso dovuti a presenza di liquidi. La percentuale di rifiuti in ingresso avviati al recupero di materia è superiore al 85%.

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 2023 contengono circa l'86% di materia prima seconda derivante dai rifiuti plastici. Sempre nello stesso anno Aliplast ha venduto 100,1 migliaia di tonnellate di prodotti in plastica riciclata (erano 99,6 migliaia di tonnellate nel 2022) registrando una crescita di circa l'1% rispetto al 2022. Tale incremento è trainato principalmente dal polimero PET che, grazie a una importante riduzione del costo delle bottiglie di plastica, ha permesso ai materiali riciclati di essere competitivi. Il già menzionato aumento delle vendite ha conseguentemente comportato un aumento della quantità di materia prima seconda ricavata (+7% rispetto al 2022 da 79.172 tonnellate a 84.619 tonnellate) e della quantità di rifiuti in ingresso (+8%). 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. Il Gruppo ha posto come obiettivo l'incremento di plastica riciclata pari a +122% al 2027 e +150% al 2030 rispetto alle 60 mila tonnellate registrate nell'anno base 2017.

**PRODOTTI VENDUTI DA ALIPLAST PER TIPOLOGIA (100,1 MILA TONNELLATE NEL 2023)**




L'industria alimentare chiede di rispettare alti standard di sicurezza ed esige la rigorosa conformità alle normative vigenti in materia di alimentazione. La gamma dei prodotti Aliplast, interamente **certificata a livello europeo per il food contact**, si compone di polimero in granulo e scaglia, e lastra PET per termoformatura ed estrusione, ideali per la produzione di vaschette alimentari e bottiglie.

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

## Lo sviluppo della dotazione impiantistica

**I principali interventi**

Nel 2023 il Gruppo Herambiente ha eseguito investimenti operativi **nel settore del recupero di materia ed energia**, oltre che nella realizzazione di ulteriori volumi di discarica e di implementazione della propria dotazione impiantistica, per un importo complessivo di **123,9 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 2023 | Tipologia di intervento | Benefici ambientali previsti /ottenuti |
|---|---|---|---|
| Impianto Spilamberto (Mo) | Avviato e prossimo alla marcia industriale | Realizzazione sezione produzione Biometano | Produzione biometano nel 2023 di circa 1,5 Mmc. Previsto pieno regime industriale nel 2024 |
| Impianto di S. Agata Bolognese (Bo) | Impianto in marcia industriale | Realizzazione impianto Biometano | Produzione Biometano nel 2023 di 7 Mmc (eseguite nel 2023 manutenzioni programmate) |
| Impianto di recupero della fibra di carbonio (Bo) | In realizzazione | Realizzazione di n. 2 linee di recupero 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 Aliplast (Mo) | Intervento autorizzato | Nuovo impianto | Aumento gamma rifiuti plastici recuperabili; trattamento di 30 kton/a di rifiuti plastici e produzione di 27 kton/a di scaglie e pellet PP, PE, HOPE, PO ecc. |
| Impianto recupero rifiuti speciali a Marano Vicentino (Vi) di Vallortigara | Realizzato e in esercizio | 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 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 Maniago (Pn) di Recycla | Terminato | Impianto Fotovoltaico su capannoni Maniago | Produzione e.e. rinnovabile anche per autoconsumo |
| Impianto di Castiglione delle Stiviere (Mn) | Impianto in marcia industriale | Modifica e revamping linea produzione CSS alta qualità | Riduzione degli scarti di lavorazione non utilizzabile come combustibile |
| Impianto di Castiglione delle Stiviere (Mn) | Terminato | Inserimento di 2 torri di abbattimento su sistema trattamento aria | Riduzione emissioni odorigene |
| Sito Ragghianti (Pi) di Hasi | Realizzato e in esercizio | Raddoppio parco serbatoi per rifiuti infiammabili | Aumento capacità |
| Piattaforma Ponticelle (Ra) di Hasi | Intervento autorizzato | 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) | Studio fattibilità e ottenuto parere di non necessità di VIA | Nuovo impianto | Impianto per il trattamento delle frazioni RD di carta/cartone e plastica |
| Depuratore di Pozzilli (Is) | Intervento autorizzato | Ampliamento depuratore | Aumento capacità di trattamento |
| Scolmatore di Pozzilli (Is) | Terminato | Inserimento scolmatore e vasca accumulo prima pioggia su tubazione arrivo reflui via tubo | Regolazione afflusso/carico a depuratore e gestione scolmatore |
| Termovalorizzatore di Trieste | In marcia industriale | Revamping Linea 2 | Incremento capacità di trattamento e recupero |

| Impianto | Stato di avanzamento al 31 dicembre 2023 | Tipologia di intervento | Benefici ambientali previsti /ottenuti |
|---|---|---|---|
| | | | energetico (previsti 20 mila MWh/anno) |
| Termovalorizzatore di Ravenna (F3) | In avviamento/collaudo | Revamping inceneritore per rifiuti pericolosi F3 (Ravenna) | Incremento capacità di trattamento (+10 kt/anno) e recupero energetico (+7.000 MWh/anno). Inizio avviamento ad agosto 2023, prevista marcia industriale nel primo semestre del 2024 |
| Termovalorizzatore Padova | In realizzazione | Sostituzione linee 1 e 2 con nuova linea 4 | Incremento recupero energetico (previsti + 70.000 MWh/anno), adeguamento BAT e continuità di esercizio. |
| Discarica 5° stralcio di Ravenna | In fase di autorizzazione | Realizzazione 5° settore discarica rifiuti NP e P inertizzati | Aumento capacità |
| Discarica 9° settore Ravenna | Terminato | Capping e ripristino ambientale | Riduzione produzione del percolato e ripristino ambientale |
| Discarica sito km 3,8 Ravenna | Intervento autorizzato | Ripristino e rinaturazione dell'area | Rinaturazione e inserimento paesaggistico. Sito interno al Parco del Delta del Po |
| Discarica Gaggio Montano (Bo) | In fase di autorizzazione | Realizzazione 6° settore | Aumento capacità |
| Discarica Finale Emilia (Feronia) | In realizzazione | Realizzazione lotti 5,6 e sistemi ausiliari | Aumento capacità |
| Discarica di Loria (Tv) | Lotto 6 realizzato e in esercizio;<br>Lotto 5 realizzato | Realizzazione lotti 5 e 6 | Aumento capacità |
| Discarica Cordenons (Pn) | Terminato | Realizzazione lotti 5,6,7,8 | Aumento capacità |
| Discarica Serravalle Pistoiese (Pt) | In realizzazione | Realizzazione lotti 12,13 | 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 a 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 di incidenza (VINCA) per analizzare la significatività o meno dell'interferenza che le opere/attività in

progetto potrebbero avere su tali siti. In alcuni casi, infine, le istanze sono corredate anche da una specifica "Valutazione ricadute sanitarie e proposta piano di monitoraggio sanitario". Una volta valutati gli impatti vengono individuate, ove necessario, specifiche **misure di mitigazione** al fine di ridurne la significatività e, dove non possibile, vengono predisposti appositi interventi compensativi (realizzazione impianti 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 2023 sono state attivate, nell'ambito dell'art. 27-bis del D.Lgs. 152/2006 "Provvedimoento autorizzatorio unico regionale" le seguenti Procedure di Valutazione di Impatto Ambientale:

- Discarica di Serravalle Pistoiese (PT) – Progetto di ottimizzazione volumetrica: aggiornamento della capacità della discarica a parità di profilo morfologico al fine di incrementare il quantitativo dei rifiuti abbancabili. Con questo progetto la capacità della discarica passerebbe da 3.010.000 m3 a 3.392.500 m3.
- Discarica di Gaggio Montano (BO) – Progetto di ottimizzazione del sito impiantistico esistente con realizzazione del 6° settore di discarica al fine di prolungare l'orizzonte operativo della discarica, garantendo un servizio di smaltimento senza la necessità di realizzare nuovi impianti di discarica

Nel corso del 2023 è stato inoltre attivato il procedimento di verifica di assoggettabilità a VIA (c.d. Screening) del progetto di modifica non sostanziale da parte di Vallortigara Servizi Ambientali Spa (società del gruppo Herambiente) dell'A.I.A. dello stabilimento di Torrebelvicino (VI) al fine di intraprendere una gesione operativa sinergica con il proprio nuovo impianto di gestione rifiuti sito presso Marano Vicentino (VI), nell'ottica di ottimizzare il flusso dei rifiuti. Tali modifiche riguardano scelte tecnologiche, impiantistiche, di organizzazione degli spazi e di gestione atte a limitare l'impatto con l'ambiente circostante per consentire un organico inserimento delle opere progettate nel contesto territoriale e ambientale.

I principali **impianti/siti impiantistici** per i quali sono state attivate le istanze di riesame dell'AIA nel 2023, sono:

- Discarica per rifiuti non pericolosi sita in Via Bocche n. 20, Comune di Baricella (BO)
- Discarica per rifiuti non pericolosi e scorie da inceneritore sita in Via Caruso 150, Comune di Modena (MO)
- Impianto di selezione e recupero sito in Via del Frullo, Comune di Granarolo dell'Emilia (BO)

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

Nel corso del 2023 sono state presentate le seguenti procedure di **Valutazione di Incidenza (VINCA)**:

- Discarica per rifiuti non pericolosi di Gaggio Montano (BO): è stata presentata istanza di screening di incidenza nell'ambito della procedura per il rilascio del Provvedimento Autorizzativo Unico Regionale per il progetto di ottimizzazione del sito impiantistico esistente con realizzazione del 6° settore di discarica;
- Discarica a Serravalle Pistoiese (PT): è stata presentata istanza di screening di incidenza nell'ambito della procedura per il rilascio del Provvedimento Autorizzativo Unico Regionale per il progetto di ottimizzazione volumetrica tramite l'aggiornamento della capacità della discarica a parità di profilo morfologico;

Hestambiente ha messo a punto un progetto di ammodernamento del termovalorizzatore di Padova sostituendo le Linee 1 e 2 con una linea (Linea 4) che per configurazione e capacità è analoga all'attuale Linea 3.

L'impatto delle emissioni nella configurazione di progetto, così come verificato tramite studio diffusionale, è trascurabile e non inficia lo stato della qualità dell'aria (ampiamente conformi con i limiti di qualità di cui al D.Lgs 155/2010).

Le valutazioni ambientali circa la sostenibilità dell'impianto sia per la configurazione impiantistica attualmente in esercizio sia per la configurazione di progetto con la linea 4 operativa, sono state effettuate considerando l'impianto alla capacità in origine autorizzata ovvero 245.000 t/a. La capacità autorizzata è stata ridotta nella nuova autorizzazione a 219/000 t/a con una riduzione ulteriore dei limiti in emissione al camino nello specifico per i parametri NOx, PM10 e NH3; pertanto, sono da attendersi ulteriori miglioramenti rispetto a quanto stimato nello studio diffusionale oltre che rispetto allo stato attuale. Tali riduzioni sono riferite sia alla Linea 3 attualmente in esercizio che alla Linea 4 rispetto a quanto proposto.

**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 e 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 2023 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]**

I rifiuti prodotti dal Gruppo nel 2023 sono stati pari a **2.147 migliaia di tonnellate, 31% in più** rispetto al 2022. Il 45% 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 55% è stato destinato a smaltimento o a termovalorizzazione (assimilata allo smaltimento come definito dallo standard GRI).

**[306-3]**

### PRINCIPALI RIFIUTI PRODOTTI DALL'AZIENDA PER DESTINAZIONE

| migliaia di t | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Non smaltimento | 747,2 | 681,2 | 970,3 |
| Smaltimento | 1.005,3 | 959,4 | 1.176,9 |
| **Totale** | **1.752,5** | **1.640,6** | **2.147,2** |

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

**PRINCIPALI RIFIUTI PRODOTTI DALL'AZIENDA PER DESTINAZIONE (2023)**

| migliaia di t | Non smaltimento | Smaltimento | Totale |
|---|---|---|---|
| Biostabilizzato | 92,7 | 0 | 92,7 |
| Colaticcio da compostaggio | 0 | 31,1 | 31,1 |
| Fanghi da depurazione | 107,5 | 47,9 | 155,4 |
| Fanghi da trattamento chimico-fisico-biologico | 8,2 | 30,5 | 38,7 |
| Percolato da depurazione | 0 | 19,7 | 19,7 |
| Percolato da discariche e compostaggi | 48,4 | 440,4 | 488,8 |
| Polverino da elettrofiltri termovalorizzatori | 49,8 | 5,3 | 55,1 |
| Produzione combustibile da rifiuti | 81,2 | 0 | 81,2 |
| Rifiuti liquidi da depurazione | 3,8 | 47,6 | 51,4 |
| Rifiuti liquidi da inertizzazione | 0 | 42,4 | 42,4 |
| Rifiuti solidi da trattamento chimico-fisico | 7,8 | 13,4 | 21,2 |
| Rifiuti solidi da inertizzazione | 29,8 | 36,8 | 66,6 |
| Sabbie da depurazione | 0,01 | 0,3 | 0,3 |
| Scorie da termovalorizzazione | 221,6 | 45,6 | 267,0 |
| Sovvalli da impianti di selezione | 148,9 | 70,7 | 219,6 |
| Altri rifiuti da stoccaggi e impianti Herambiente | 170,6 | 345,3 | 515,9 |
| **Totale** | **1.050,7** | **1.675,2** | **2.147,2** |

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

Nel 2023, i rifiuti prodotti dal Gruppo, avviati a operazioni di recupero sono stati pari a 870.687 tonnellate (di cui 90% rifiuti non pericolosi e 10% pericolosi). Del totale dei rifiuti avviati a recupero il 31% è stato destinato a **impianti del Gruppo** mentre il restante 69% 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: **percolato da discariche e compostaggi** per 488 mila tonnellate (23%), **scorie da termovalorizzazione** per 267 mila tonnellate (12%), **fanghi da depurazione** per 155 mila tonnellate (7%) e **altri rifiuti da stoccaggi e impianti Herambiente** per 515 mila tonnellate (24%).

[306-4]

**PRINCIPALI RIFIUTI NON DESTINATI A SMALTIMENTO PER OPERAZIONE (2023, MIGLIAIA DI T)**

| Classificazione | Operazione | Impianti del Gruppo | Impianti di terzi | Totale |
|---|---|---|---|---|
| Pericolosi | Riciclo | 0,2 | 30,2 | 30,4 |
| | Altre operazioni di recupero | 22,1 | 36,3 | 58,4 |
| *Totale pericolosi* | | *22,3* | *66,5* | *88,8* |
| Non pericolosi | Riciclo | 108,2 | 172,8 | 281,0 |
| | Compostaggio | 102,3 | 32,5 | 134,8 |
| | Altre operazioni di recupero | 33,6 | 332,4 | 366,0 |
| *Totale non pericolosi* | | *244,1* | *537,7* | *781,8* |
| **Totale** | | **266,4** | **604,2** | **870,6** |

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 combustibile solido secondario.

I rifiuti prodotti dal Gruppo, avviati successivamente a operazioni di smaltimento sono stati pari a 870.687 tonnellate (di cui 90% rifiuti non pericolosi e 11% pericolosi), di questi l'**69% è stato destinato a impianti di terzi** e il restante **31% a impianti del Gruppo.**

[306-5]

**RIFIUTI DESTINATI ALLO SMALTIMENTO PER OPERAZIONE (2023, MIGLIAIA DI T)**

| Classificazione | Operazione | Impianti del Gruppo | Impianti di terzi | Totale |
|---|---|---|---|---|
| Pericolosi | Conferimento in discarica | 19,4 | 13,5 | 32,9 |
| | Termovalorizzazione | 4,5 | 21,7 | 26,2 |
| | Altre operazioni di smaltimento | 27,2 | 20,0 | 47,2 |
| *Totale pericolosi* | | *51,1* | *55,2* | *106,3* |
| Non pericolosi | Conferimento in discarica | 128,5 | 67,1 | 195,6 |
| | Termovalorizzazione | 27,7 | 0,002 | 27,7 |
| | Altre operazioni di smaltimento | 1.230,5 | 115,0 | 1.345,5 |
| *Totale non pericolosi* | | *1.386,7* | *182,1* | *1.568,8* |
| **Totale** | | **1.437,8** | **237,3** | **1.675,1** |

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 2023 gli otto termovalorizzatori gestiti da Herambiente destinati ai rifiuti urbani (escludendo quindi l'impianto di Ravenna) hanno prodotto 266,9 mila tonnellate di scorie, pari al 20,9% dei rifiuti trattati in questi impianti. **L'83% 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 all'81% nel 2022 e al 97% nel 2021).

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 2023 sono state recuperate 4.972 tonnellate di metalli, dato allineato al 2022 (erano 4.535).

**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 2023 sono state prodotte complessivamente 55.153 tonnellate di polveri, di cui 49.629 inviate a recupero e 5.638 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 geoingegneria, ovvero nel livellamento, bonifica e sagomatura della superficie di aree, formazione di argini oppure per applicazioni speciali nelle aree in cui si trovano i rifiuti minerari derivanti dall'estrazione

di carbon fossile. Inoltre, il granulato può essere utilizzato anche in ingegneria civile per la costituzione degli strati inferiori di fondazioni, di strade oppure per attività di bonifica.

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

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

Infine, attraverso la triturazione degli scarti dei centri di selezione è possibile produrre **combustibile solido secondario** 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 2023 gli impianti gestiti dal Gruppo hanno prodotto 34,2 chilogrammi di fanghi per abitante equivalente servito, 0,8 chilogrammi in meno rispetto all'anno precedente. A livello di Gruppo una parte dei fanghi prodotti (47.949 tonnellate) è stata smaltita attraverso **incenerimento dedicato** (27.652 tonnellate, il 17,8% del totale), **conferimento in discarica** (9.067 tonnellate, il 5,8% del totale, stabile rispetto all'esercizio precedente) e la restante parte con altri trattamenti, in particolare riutilizzo indiretto in agricoltura (11.230 tonnellate pari al 7,2%). La restante parte è stata recuperata (107.481 tonnellate, circa il 70%) attraverso **reimpiego agronomico indiretto previo compostaggio** (100.069 tonnellate, il 64,4%), **recupero diretto in agricoltura** (7.412 tonnellate, il 4,8%). 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%.

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 e dei due bioessicatori installati nel 2022 nel depuratore di Ca' Nordio, è stato approvato il progetto di installazione di altri due bioessicatori nel medesimo sito, di un bioessicatore nell'impianto di Abano e di ulteriori quattro bioessicatori nell'impianto di Codevigo. I nuovi 7 bioessicatori totali sono finanziati dai fondi del Pnrr e dovranno essere collaudati entro marzo 2026. Inoltre, nell'area di Trieste è stato sottoscritto un accordo tra i principali gestori della regione Friuli Venezia-Giulia per un progetto di essicamento centralizzato. Infine, si è conclusa la progettazione di un impianto di essicamento da 20.000 t presso l'impianto di depurazione di San Giorgio di Nogaro (gestione CAFC), con tecnologia a nastro a bassa temperatura. Si sono ottenute tutte le autorizzazioni necessarie alla costruzione ed è stata altresì svolta la gara per l'affidamento dei lavori che inizieranno nel primo trimestre del 2024. Anche questo progetto è stato finanziato accedendo ai fondi del Pnrr ed è inoltre stato premiato come primo progetto del Nord Italia. Il collaudo dovrà avvenire entro marzo 2026.

**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 2023, Inrete ha prodotto circa **70 tonnellate di rifiuti** tra metalli misti, plastica, cavi in rame, cavi in alluminio e altro. Il 95% è stato avviato a recupero di materia o energia, e il 59% è stato avviato a recupero o smaltimento presso impianti del Gruppo. Nella realizzazione di nuove infrastrutture interrate per gli sviluppi e rinnovi della rete di distribuzione sono stati effettuati scavi con ripristini in materiale riciclato per oltre il 70% dei casi.

Nel 2023, AcegasApsAmga ha prodotto circa **140 tonnellate di rifiuti** (di cui il 79% 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.

Dal 2022 le imprese che operano per conto di InRete e AcegasApsAmga nella campagna di sostituzione massiva dei contatori elettrici hanno l'obbligo di indirizzare i rifiuti provenienti dalle attività del presente appalto, con particolare riferimento ai contatori elettrici smontati, verso impianti che riescono a garantire almeno l'85% di recupero del prodotto smaltito in termini di peso.

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, 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 2023. 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 2023 si discosti in modo significativo da quello relativo all'anno 2022.

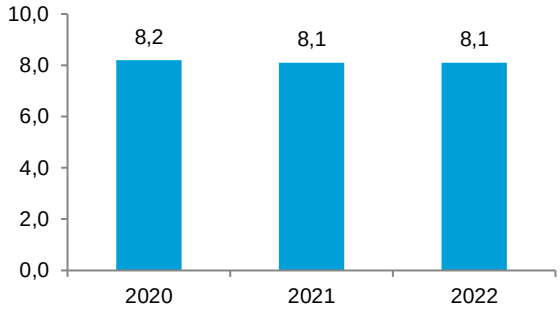
Le perdite sono calcolate secondo le specifiche della delibera Arera 917/2017. Secondo tale delibera, sono definite **perdite lineari (M1a),** i quantitativi di acqua non fatturata dovuti a una perdita idrica (fisica o amministrativa) rapportata alla lunghezza della rete (distribuzione adduzione) includendo anche la lunghezza degli allacciamenti; **perdite percentuali (M1b)**, i quantitativi di acqua non fatturata dovuti a una perdita idrica (fisica o amministrativa) rapportata ai volumi venduti di competenza. Tali modifiche sono state deliberate tramite la delibera 639/2021/R/IDR del 30/12/2021 per quanto riguarda le perdite lineare e la delibera 637/2023/R/IDR del 28/12/2023 per quanto riguarda le perdite percentuali.

A livello di Gruppo il dato relativo alle **perdite percentuali (M1b)** relativo al 2022 è **pari al 29,6%**, aumentando lievemente rispetto al 2021 (entrambi i dati calcolati secondo la delibera Arera). Il Gruppo continua a essere posizionato a un livello **sensibilmente inferiore rispetto alla media nazionale** pari a 41,8% nel 2022, **inferiore inoltre alla media del territorio del Nord-Ovest**, che rappresenta la performance migliore a livello nazionale, pari a 32,6% nel 2022 (Fonte: Arera, Relazione annuale 2023), così come al 37,1% nel 2022 di **media dei capoluoghi di provincia** (Fonte: Legambiente Ecosistema Urbano 2023).

Il corrispondente indice di **perdita lineare (M1a)** (dato 2022) è pari a **8,1 mc/km/gg**, stabile rispetto al 2021. Si ritiene che il dato delle perdite idriche per chilometro di rete sia maggiormente rappresentativo dell'efficacia e dell'efficienza del sistema di distribuzione. Un valore ancora più significativo se lo si confronta con i 17,9 mc/km/gg di **media nazionale** riportata da Arera per il 2022 (Fonte: Arera, Relazione annuale 2023). 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 2021 (Fonte: Arera, Relazione annuale 2023). Rispetto ad altri gestori del servizio idrico a livello nazionale (ACEA, IREN, Acquedotto Pugliese, Metropolitana Milanese, SMAT Torino, Publiacqua, Acque Veronesi), il Gruppo ha una performance

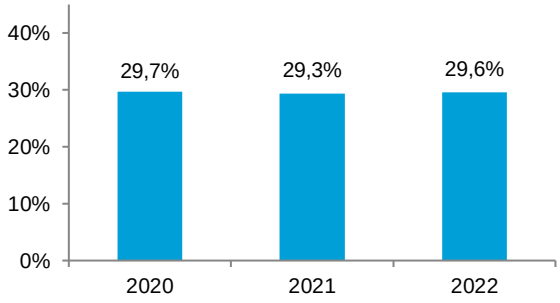
migliore rispetto alla media ponderata delle perdite idriche percentuali (35,5% rispetto al 29,6% del Gruppo) nonché delle perdite idriche lineari (32,1 mc/km/gg rispetto a 8,1 mc/km/gg del Gruppo). I dati sono stati elaborati internamente recuperando i dati dai bilanci di sostenibilità pubblicati delle suddette aziende. Alla luce dei buoni risultati anche in riferimento al predetto benchmark, il Gruppo si è posto l'obiettivo di ridurre le perdite idriche dell'8,6% al 2027 rispetto al 2022anche grazie all'aumento della rete dell'acquedotto analizzata con algoritmi predittivi pari a 30 mila km.

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




| | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|
| Hera | 7,3 | 7,2 | 7,0 |
| AcegasApsAmga | 20,8 | 21,1 | 22,6 |
| Marche Multiservizi | 5,1 | 5,2 | 5,2 |

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




Media Italia: 41,8% (2022)

| | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|
| Hera | 28,5% | 27,8% | 27,6% |
| AcegasApsAmga | 33,0% | 33,4% | 35,0% |
| Marche Multiservizi | 32,8% | 34,0% | 34,2% |

Dati 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). I dati 2022 sono calcolati secondo le modifiche apportate tramite la delibera 639/2021/R/IDR del 30/12/2021 per quanto riguarda le perdite lineare e la delibera 637/2023/R/IDR del 28/12/2023 per quanto riguarda le perdite percentuali.

**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 un passaggio a 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.

Nel 2023 è stato rinnovato un Accordo di Programma per il riuso delle acque reflue depurate degli impianti di Sassuolo (MO) e di Savignano sul Panaro (MO), tra **Hera Spa, la regione Emilia-Romagna, Atersir e il Consorzio Bonifica Renana.**

È stato altresì sottoscritto nel 2023 un accordo di ricerca tra **Hera, l'Università di Bologna e il Consorzio Bonifica Renana** finalizzato a **definire i fabbisogni idrici del comprensorio irriguo** gestito dal Consorzio e quantificare il contributo a questi fabbisogni garantito dalle acque reflue depurate. Sempre in ambito del progetto di ricerca sarà predisposta l'analisi del rischio per il depuratore di Castel San Pietro (BO), sviluppato in conformità con la recependo regolamento europeo Reg. UE 741/2020 sul riuso irriguo diretto, uno tra i primi casi in Italia e primo in Emilia-Romagna. Entrambe le attività si concluderanno nel 2024.

Nel corso del 2023 è iniziato il monitoraggio puntuale dei volumi di acque reflue riutilizzate per usi industriali; tali volumi venivano già riutilizzati sia internamente negli impianti del Gruppo sia esternamente; tuttavia, non era stato ancora misurato in modo organico il contributo di questi impieghi al riuso delle acque reflue raffinate.

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 2023 la portata totalizzata deviata verso l'impianto Bonifica Renana dal depuratore di Bologna è più di **660 mila metri cubi**. Nel 2022 (giugno – novembre) sono stati deviati più di 2,2 milioni di metri cubi mentre nel 2021 la portata era pari a 891 mila di metri cubi.

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 transitanti nei corpi idrici del comprensorio consortile (il potenziale di riutilizzo totale è di circa **2,9 milioni di metri cubi)**.

Nel corso del 2023 è stato rinnovato per ulteriori tre anni **l'Accordo di Programma per il riutilizzo delle acque reflue** provenienti dagli impianti di depurazione di **Sassuolo e Savignano sul Panaro**, e continua la collaborazione con il **Comune di Modena** che prevede la deviazione di parte della portata dell'acqua trattata dal depuratore su un loro canale a compensazione idraulica del corso idrico. Queste attività finalizzate al riutilizzo dell'acqua per uso promiscuo e di conservazione dello stato ecologico dei corpi idrici superficiali dell'area modenese hanno comportato un volume potenziale di riutilizzo di circa **4,2 milioni di metri cubi.**

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 e 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 e Atersir, ha formalizzato il riutilizzo di **6 milioni di metri cubi** di acqua reflua depurata per le finalità appena descritte.

Sempre nel 2022 sono state attivate, in Romagna, 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 Cervia** 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. La formalizzazione di tali accordi consentirà di mettere a disposizione del territorio ulteriori volumi

Proseguiranno anche per il 2024 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). È stata inoltre conclusa l'attività di misura e monitoraggio, avviata nel 2022, che ha consentito di valorizzare anche il contributo al riutilizzo dato dal riuso tecnico presso gli stessi impianti di depurazione e su altri impianti gestiti dal Gruppo Hera. Nel 2023 sono stati **quasi 7 milioni di metri cubi** i volumi di acqua riutilizzati per usi industriali, di cui **più di 3,1 milioni di metri cubi** di acqua è stata usata per usi tecnici di processo sugli 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, seppur in termini generali non vi sono accordi formali, per tre impianti di depurazione (**Abano, Guizza** e **Cona),** lo scolo delle acque consortili è espressamente autorizzato dalla Provincia di Padova e dalla Città Metropolitana di 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 controlavaggio 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 2023 sono stati circa **7,6 milioni di metri cubi**.

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

Riepilogando, il riutilizzo di acqua reflue depurata è così delineato:

- **Riuso indiretto agricolo:**
  - **Accordo con Regione Emilia-Romagna, Arpae, Atersir e Consorzio Bonifica Renana** per recupero acque reflue, di 7,5 milioni di mc (depuratore IDAR Bologna);
  - **Protocollo di Intesa tra Hera e il Consorzio della Bonifica Renana,** di 2,9 milioni di mc;
  - **l'Accordo di Programma per il riutilizzo delle acque reflue Regione Emilia-Romagna, Arpae, Atersir e il Consorzio di Bonifica Burana,** di 2,5 milioni di mc;
  - **Accordo operativo con il Comune di Modena,** di 1,7 milioni di mc;
  - **Accordo di ricerca con Consorzio di Bonifica della Romagna** (depuratore di Cesena)**,** di 6 milioni mc;
  - **Autorizzazione Unica Ambientale** nei depuratori di Ravenna e Lido di Classe**,** di 3,1 milioni mc;
  - **Riuso indiretto agricolo in Triveneto senza accordi formalizzati**, in 3 depuratori, di 7,6 milioni di mc.
- **Riuso tecnico** presso alcune aziende tra cui **Ecoeridania**, **Technogym** e **Herambiente,** di 3,8 milioni mc;
- **Riuso tecnico interno nei depuratori gestiti,** di 3 milioni di mc.

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

| | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Acqua reflua depurata riutilizzabile e riutilizzata (milioni di mc) | 20,7 | 30,5 | 38,3 |
| Acqua reflua depurata totale (milioni di mc) | 347,1 | 420,7 | 378,1 |
| **Acqua reflua depurata riutilizzabile e riutilizzata (% su totale acqua reflua depurata)** | **6,0%** | **7,3%** | **10,1%** |

Dal 2022 il dato è riferito a Hera Spa, AcegasApsAmga e Marche Multiservizi.

Il valore relativo all'acqua reflua depurata riutilizzabile e riutilizzata, che nel 2023 corrisponde a 38,3 milioni di metri cubi (+26% rispetto al 2022), si ottiene considerando l'acqua reflua depurata riutilizzabile destinata in modo indiretto all'agricoltura (intesa come acqua reflua depurata potenzialmente riutilizzabile in uscita dagli impianti dell'Emilia-Romagna per i quali sono stati firmati con gli Enti accordi per il riutilizzo e l'acqua depurata scaricata nei canali a scopo irriguo nel Triveneto) e l'acqua reflua depurata riutilizzata direttamente in impianti industriali interni o esterni al Gruppo. In particolare, 27,4 milioni di metri cubi sono stati recuperati per uso indiretto in agricoltura, 7,1 per riuso industriale in impianti del Gruppo e 3,8 per riuso industriale in impianti esterni al Gruppo. La variazione della percentuale totale di acqua reflua depurata riutilizzabile e riutilizzata (da 7,3% a 10,1%) è stata influenzata soprattutto dai valori di Hera Spa il cui aumento è stato determinato dalla contabilizzazione del riuso tecnico interno ed esterno in precedenza non considerato.

L'obiettivo di Gruppo è di continuare a incrementare tale quota e raggiungere il 13,6% al 2027 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 72% dei consumi totali proviene da acquedotto.

Nel 2023, i consumi idrici complessivi di Gruppo, corrispondenti al totale dei volumi fatturati, ammontano a circa 4,9 milioni di metri cubi di acqua.

**CONSUMI IDRICI COMPLESSIVI SUDDIVISI PER TIPOLOGIA DI FONTE**

| Migliaia di mc | 2022 | 2023 | % |
|---|---|---|---|
| Acquedotto | 2.980,6 | 3.550,0 | 72% |
| Superficiale | 605,1 | 597,5 | 12% |
| Falda | 960,3 | 784,7 | 16% |
| **Totale** | **4.546,0** | **4.932,2** | **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, del 25% entro il 2030 rispetto al consuntivato 2017 (baseline di progetto). Il Gruppo ha altresì delineato un target intermedio al 2027 di riduzione dei consumi interni del 24%.

Rispetto a questo obiettivo, si è registrata nel 2023 una riduzione dei consumi idrici di circa il 21,5% rispetto alla baseline del 2017, per un valore assoluto di circa 330.000 mc/anno, corrispondenti al fabbisogno annuo di circa 7.300 persone. 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 2023 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 con il riutilizzo delle acque reflue depurate per le sezioni di ispessimento e disidratazione fanghi presso l'impianto di Rimini, 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, la

sostituzione di una griglia grossolana con nuovo sistema di sgrigliatura a nastro trasportatore che azzera il consumo di acqua potabile a Modena.

- per il servizio di raccolta rifiuti: la rimodulazione e ottimizzazione dei consumi per le attività di spazzamento e abbattimento polveri;
- per le sedi aziendali: la riparazione delle perdite interne alle sedi e l'inserimento di misuratori di pressione sugli impianti antincendio e la realizzazione di sistemi di raccolta e recupero delle acque piovane.
- 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 e il riutilizzo di acqua di processo per l'irrigazione di aree verdi o di discariche esaurite e la realizzazione di vasche per il recupero di acque meteoriche e piovane e di processo.

**PROGETTO WATER MANAGEMENT**

| Migliaia di mc | 2017 | Riduzioni correlate a interventi specifici |
|---|---|---|
| Servizio fognatura e depurazione e acquedotto | 571,7 | -192,9 |
| Servizio raccolta rifiuti | 64,1 | -20,0 |
| Teleriscaldamento | 208,5 | -58,1 |
| Centrale di cogenerazione di Imola | 272,5 | -10,7 |
| Sedi aziendali | 127,2 | -2,6 |
| Impianti di trattamento rifiuti | 277,1 | -46,7 |
| Gestione mezzi | 13,7 | 0,0 |
| **Totale** | **1.534,8** | **-331,0** Pari al 21,5% 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 a una sovrastima o sottostima dei volumi reali utilizzati. I dati si riferiscono ai consumi di acqua da acquedotto civile e industriale delle unità di business del Gruppo maggiormente "idroesigenti" servite da Hera Spa in Emilia-Romagna.

Gli interventi pianificabili per la riduzione dei consumi idrici sono stati per lo più attivati, rimangono da realizzare gli interventi, già individuati, che consentiranno di raggiungere il target prefissato di riduzione del 25% nel 2030. Tra le principali iniziative che hanno contribuito e contribuiscono alla riduzione dei consumi troviamo:

- Realizzazione di sezioni di trattamento per il recupero ed il riutilizzo delle acque reflue depurate;
- Approntamento di vasche per la raccolta ed il recupero delle acque piovane per usi di processo;
- Ottimizzazione dei sistemi di irrigazione delle discariche esaurite in gestione;
- potenziamento della ricerca e riduzione delle perdite sulle reti di teleriscaldamento.

La riduzione delle ore di esercizio di alcuni impianti e la cessazione di alcune attività si sono aggiunti agli interventi di risparmio idrico realizzati generando una riduzione reale del 24% nei consumi 2023 (pari a circa 367 mila metri cubi) rispetto a quelli del 2017.

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 nella tabella sopra riportata non sono inclusi i consumi di AcegasApsAmga in quanto rendicontati a parte.

Nel 2023, AcegasApsAmga ha registrato una riduzione di circa 27,4% rispetto al 2019 (pari a 107 migliaia di metri cubi), dovuta principalmente dai lavori di ristrutturazione attualmente in corso su diverse sedi della società che hanno causato lo spostamento di personale, come per la sede di Trieste, su altre sedi con contratto idrico non intesto ad AcegasApsAmga nonché l'esternalizzazione parziale di alcune attività, come il lavaggio di Via Orsera a Trieste.

Per il 2024 sarà proposto il monitoraggio dei consumi senza definire obiettivi di riduzione dei consumi idrici poiché i suddetti lavori di ristrutturazione verranno completati solo nel 2025 e attualmente non sono previsti investimenti in attività di efficientamento idrico delle strutture della società.

**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 2023 il servizio è stato esteso a ulteriori 60 mila clienti circa e coinvolge a oggi 325.046 clienti domestici (circa il 37,5% dei clienti domestici, +2,5% rispetto al 2022). Al 2027 si ritiene di poter raggiungere quota 560 mila clienti, pari al 77% del totale dei clienti serviti dal Gruppo.

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 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 2023, in continuità con l'anno precedente, il portale ha visto coinvolte aziende e Pubbliche Amministrazioni del territorio servito analizzando il trend di consumo di 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

Cambiamento climatico, aumento demografico e sfruttamento delle risorse idriche deteriorano il ciclo idrogeologico naturale e la qualità dell'acqua con impatti sulla salute umana. Ciò si è manifestato particolarmente nel 2023, in Italia, dove **gli eventi meteorologici estremi sono aumentati del 22% rispetto al 2022**. A livello europeo l'impegno per migliorare la qualità dell'acqua si è intensificato: le recenti disposizioni richiedono agli stati membri di monitorare i parametri cruciali per la qualità delle acque reflue urbane, al fine di individuare la presenza di agenti patogeni.

**1,3 MILIONI**
le persone che non hanno accesso al servizio di depurazione delle acque reflue urbane (Istat)

**-20%**
la riduzione del livello di acqua di fiumi e laghi in Italia (disponibilità di risorsa idrica rinnovabile naturale) dal 1991 al 2020 (Ispra)

**3,95%**
il tasso di non conformità dei campioni idrici prelevati rispetto ai parametri Arera nel 2021 (Arera)

**17 MILA**
i siti contaminati da Pfas – gli inquinanti eterni – in Europa, di cui 1.600 in Italia (Forever pollution project)

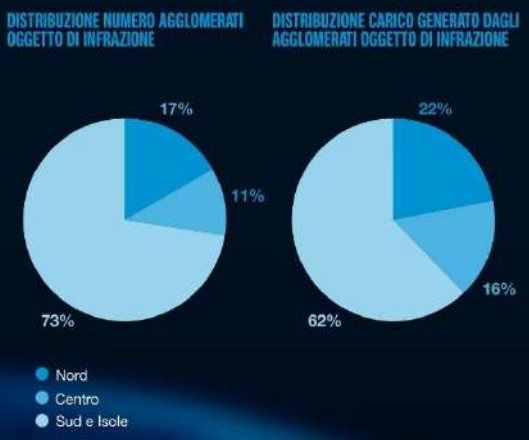
**9,2 MILIARDI DI METRI CUBI**
il volume d'acqua prelevato ogni anno per uso civile in Italia (prima posizione in Europa) (Utilitalis)

**29%**
gli italiani che dichiarano di bere acqua di rubinetto nel 2023 (The European House Ambrosetti)

### ITALIA: LA DEPURAZIONE DELLE ACQUE REFLUE

Sono ancora **339 i comuni italiani privi di servizio pubblico di depurazione**, per un equivalente di circa 1,6 milioni di cittadini. Inoltre, il Paese è in ritardo nell'adeguamento al D.Lgs. 152/2006, che prevede sistemi di reti fognarie e trattamento per gli agglomerati con più di due mila abitanti. Il 73% dei 939 agglomerati oggetto di infrazione si trovano al Sud e nelle Isole. Nel 2022, la Commissione europea ha proposto la revisione della Direttiva relativa al trattamento delle acque reflue urbane introducendo nuovi obblighi di recupero nutrienti, 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: Arera)**




### UN'ACQUA POTABILE EUROPEA

Garantire un'acqua potabile di qualità è una priorità dell'UE: nel 2020, la Direttiva sulla qualità delle acque destinate al consumo umano è stata aggiornata per favorire l'utilizzo dell'acqua del rubinetto. La Direttiva integra l'approccio al monitoraggio basato sul rischio, in linea con quello promosso dai Water safety plans (Wsp) dell'Oms, e introduce nuovi requisiti igienici minimi. Nel **2022, il modello Wsp è stato applicato al 24% di utenti in Italia**, con tassi più alti nel Centro (30%) e Nord-Ovest (30%) e più bassi nel Nord-Est (21%) e Isole (6%).

### I PRIMATI INFELICI DELL'ITALIA

In Italia, nel 2020, il volume di acqua prelevato per uso potabile è stato di 9,2 miliardi di metri cubi (422 l/ab/gg). Il Paese è anche il meno virtuoso a livello europeo per consumo di acqua di rubinetto, con oltre 220 litri pro capite consumati quotidianamente nel 2022, contro una media UE di 123. Per il biennio 2022-23 gli **investimenti dei gestori idrici industriali si stimano a un valore pro capite di 63 euro**, in aumento rispetto al passato ma ancora inferiori rispetto alla media UE di 82 euro. Gli investimenti sono indispensabili per migliorare le infrastrutture e ridurre i consumi idrici.

## 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 228 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 indentificate come zone a stress idrico alto secondo il database WWF Water Risk Filter ad eccezione del Triveneto considerato zona a rischio medio-basso (media dei valori compresi tra 2.6 e 4.2, 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, pesarese e la provincia di Trieste che sono considerati a rischio elevato. 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 IMMESSA IN RETE PER FONTE DI APPROVVIGIONAMENTO

| migliaia di mc | 2021 | | 2022 | | 2023 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Falda | 207.907 | 50,2% | 210.150 | 51,4% | 199.999 | 49,2% |
| Acque superficiali | 172.947 | 41,8% | 165.672 | 40,6% | 173.129 | 42,6% |
| Sorgenti e fonti minori | 33.186 | 8,0% | 32.499 | 8,0% | 33.706 | 8,3% |
| **Totale** | **414.041** | **100%** | **408.321** | **100%** | **406.834** | **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 2022 (-0,4%). Nel 2023 i prelievi relativi alle acque superficiali e sorgenti hanno registrato un calo complessivo rispetto all'anno precedente del 4,4%, mentre i prelievi da falda sono cresciuti (+5%), così come i prelievi da sorgenti e fonti minori (+4%). 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 (90,3%), mentre è del 42,5% nel territorio Emiliano-Romagnolo dove la fonte più utilizzata è quella derivante da acque superficiali (51,2%).

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

| migliaia di mc | 2021 | | 2022 | | 2023 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Falda | 85.173 | 33,0% | 87.377 | 34,8% | 108.684 | 37,8% |
| Acque superficiali | 153.238 | 59,4% | 144.755 | 57,6% | 152.830 | 53,1% |
| Sorgenti e fonti minori | 19.541 | 7,6% | 19.199 | 7,6% | 26.090 | 9,1% |
| **Totale** | **257.953** | **100,0%** | **251.331** | **100,0%** | **287.605** | **100,0%** |
| Incidenza % su totale acqua immessa in rete | 62,3% | | 61,6% | | 70,6% | |

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, Pesaro e Trieste, classificate a stress idrico elevato secondo il database Acqueduct.

La rete di distribuzione del Gruppo Hera si sviluppa per 35.454 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**

| % | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Materiale plastico | 54,7% | 54,9% | 55,2% |
| Cemento-amianto | 20,0% | 19,9% | 19,6% |
| Acciaio | 15,8% | 15,8% | 15,8% |
| Ghisa | 8,7% | 8,8% | 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 19,6% nel 2023 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 81,7 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 2023 per garantire il controllo sulla qualità dell'acqua erogata i laboratori del Gruppo in Emilia-Romagna, Triveneto e Marche hanno eseguito **438.208 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 58% 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 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 D.Lgs. 18/2023 di recepimento in Italia della direttiva EU 2020/2184. Tale decreto introduce una serie di novità rispetto al precedente D.Lgs. 31/2001, tra le quali alcune modifiche alla natura e ai valori di parametro e lo sviluppo dei Piani di gestione della sicurezza dell'acqua posto in capo ai gestori idropotabili per tutti i sistemi di fornitura idrica, con scadenza gennaio 2029. Per quanto riguarda l'attività di controllo, il Decreto prevede l'analisi di una serie di parametri analitici a cui attribuisce un diverso significato igienico sanitario, distinguendo tra quelli cogenti e quelli indicatori. Tra i cogenti sono compresi parametri di natura microbiologica e di natura chimica. Tra i parametri indicatori sono elencati quelli la cui determinazione consente una caratterizzazione chimico-fisica dell'acqua. I controlli sono di due tipologie, ossia quelli effettuati dal gestore del servizio idrico e quelli in capo alle 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.

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 prevede il controllo di parametri chimici, fisici e batteriologici dell'acqua, a tutela del pieno rispetto dei requisiti di legge e a garanzia della fornitura di un prodotto della migliore qualità.

Qualità dell'acqua significa anche controllo dell'efficacia dei **processi di trattamento**. A titolo di esempio si citano la ricerca dei cloriti e dei trialometani, sostanze conseguenti rispettivamente all'utilizzo del biossido di cloro e dell'ipoclorito di sodio come agenti disinfettanti. La **concentrazione del clorito** e dei trialometani nella rete di distribuzione è tenuta costantemente sotto controllo nel rispetto dei **limiti di legge.**

Dal 2008 i dati medi rilevati per i parametri **pH, durezza, residuo secco a 180°C, cloruro, fluoruro, sodio, nitrato, nitrito e ammonio** sono pubblicati sul sito internet del Gruppo per singolo comune e aggiornati semestralmente. Dal 2012 questo set di parametri è stato ampliato con ulteriori quattro: **calcio, magnesio, solfato e alcalinità totale**. Questi 13 parametri sono ritenuti rappresentativi della qualità **dell'acqua potabile distribuita** e consentono un confronto con la qualità delle acque imbottigliate in commercio. A partire dal secondo semestre 2014 il set di parametri è stato ulteriormente ampliato con ulteriori 6 parametri come disposto da Arera: **conduttività, potassio, arsenico, bicarbonato, cloro residuo e manganese**. I parametri oggetto di pubblicazione sono quindi 19, uno in più rispetto a quanto disposto dall'Autorità. Si conferma anche per il 2023 che i dati medi dell'acqua sono confrontabli con quelli delle acque minerali in commercio e che non sono state concesse deroghe al rispetto dei limiti privisti dal D.Lgs.31/2001 e D.Lgs.18/2023. 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"**

La normativa europea (Direttiva 2020/2184) ha comportato un sostanziale cambiamento di approccio ai fini della tutela della salute umana sul tema delle acque potabili, segnando il passaggio da un regime di monitoraggio basato sul controllo retrospettivo di una serie di parametri analitici a una **valutazione in chiave preventiva del rischio.** L'approccio risk-based prevede il controllo di contaminanti emergenti, attualmente non oggetto di monitoraggio sistematico, e la verifica del grado di vulnerabilità dei sistemi idropotabili rispetto agli impatti diretti e indiretti indotti dai cambiamenti climatici.

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

**COPERTURA DEI PIANI DI GESTIONE DELLA SICUREZZA DELL'ACQUA**

| Numero | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Utenti finali serviti (compresi utenti indiretti) con piano di gestione della sicurezza dell'acqua (chiuso tecnicamente) | 504.898 | 1.383.360 | 1.429.880 |
| Utenze finali serviti dal gestore per il servizio acquedotto | 2.238.343 | 2.235.110 | 2.172.962 |
| **Utenti serviti in aree con Piano di gestione della sicurezza dell'acqua (% sul totale degli utenti serviti da acquedotto)** | **22,6%** | **61,9%** | **65,8%** |

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

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 2023, sono 115 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 65,8% del totale delle utenze servite in aree in cui il Gruppo Hera gestisce il servizio acquedotto.

In Emilia-Romagna nel 2023 sono stati sviluppati, ultimati e condivisi con gli Enti di riferimento i Piani di gestione della sicurezza dell'acqua riguardanti una zona di fornitura dell'area emiliana (Pianura ex SAT) e una zona di fornitura dell'area romagnola (Cesena, Valle del Rubicone, Poggio Torriana)

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 Piani di gestione della sicurezza dell'acqua. I Piani delle zone di fornitura di Padova, Saccisica e di Trieste sono stati chiusi tecnicamente.

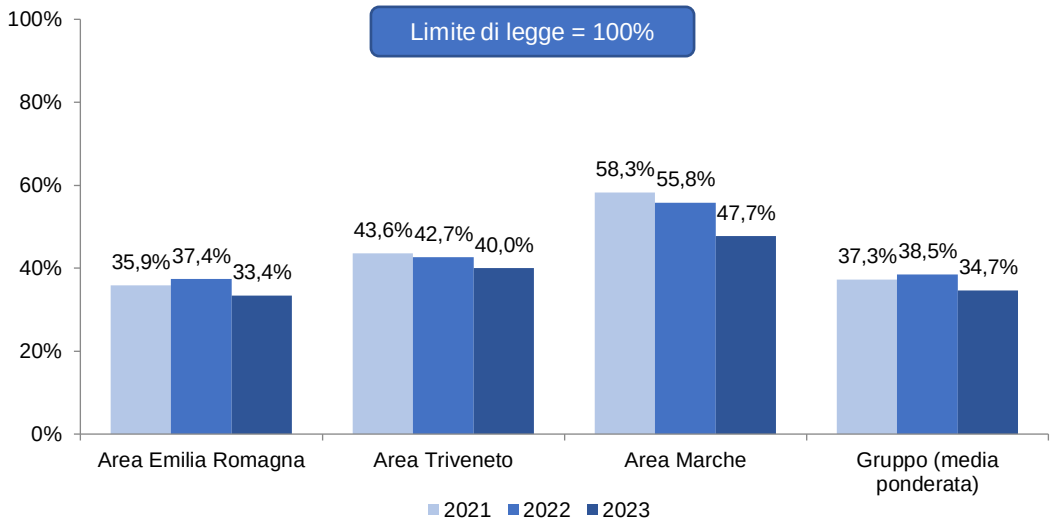
Nel territorio Marchigiano, nel corso del 2023, è stato portato in stato di "chiusura tecnica" il primo PSA pilota per la zona di fornitura relativa all'acquedotto di Mercatello sul Metauro.

## La qualità della depurazione

Nel 2023 il Gruppo Hera ha gestito il servizio di fognatura e depurazione in 228 comuni, di cui 47 attraverso Marche Multiservizi e 16 tramite AcegasApsAmga.

Nel 2023 il Gruppo Hera ha trattato complessivamente **378,1 milioni di metri cubi di acque reflue**, in aumento rispetto ai dati 2022 (circa 337 milioni di metri cubi). Occorre tenere presente che tale dato è influenzato dall'entità delle precipitazioni, che nel 2023 sono state maggiori rispetto all'anno precedente, in quanto la rete fognaria (pari a 19.286 km) è prevalentemente di tipo misto (il 56% del totale).

**QUALITÀ DELL'ACQUA DEPURATA RISPETTO AI LIMITI DI LEGGE (VALORI OTTIMALI: <100%)**




L'indicatore è relativo agli impianti con più di dieci mila abitanti equivalenti (i volumi trattati in questi impianti sono pari al 93% del totale dei reflui trattati) ed è calcolato sulla base del rapporto tra la concentrazione misurata di Bod5, Cod, Sst, azoto ammoniacale, fosforo e azoto totale e le relative concentrazioni massime ammesse dal D.Lgs. 152/2006 o dalle autorizzazioni vigenti per i singoli impianti.

L'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 34,7% (38,5% nel 2022) dei limiti di legge se si considerano Bod5, Cod, Sst, azoto ammoniacale, fosforo e azoto totale e al 24,0% (26,4% nel 2022) se si escludono fosforo e azoto totale. Si registra pertanto un rilevante miglioramento dell'indicatore relativo alla qualità dell'acqua depurata rispetto al 2022.

Per l'area relativa all'Emilia-Romagna si evidenzia un miglioramento delle performances depurative su tutte le provincie gestite dal Gruppo Hera. I valori sono ben al di sotto del valore limite del 100%, la qualità dell'acqua in uscita continua a rispettare appieno i limiti previsti da normativa e i valori sono conformi ai dati storici.

Per quanto riguarda il territorio del Triveneto, l'indicatore fa registrare un miglioramento in linea con il percorso migliorativo avviato ormai tre anni fa con l'entrata in funzione della nuova sezione biologica di Servola (Ts), dell'ottimizzazione del sistema di dosaggio del metanolo nello stesso impianto e l'affinamento del sistema Oscar presso il depuratore di Zaule (Ts)

Nell'area delle Marche, il risultato del 2023 è migliorato rispetto al 2022 in termini rilevanti: si rileva, infatti, un valore dell'indicatore pari al 47,7% rispetto al 55,8% dell'anno precedente.

**[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 e Arpae/Arpat, finalizzato alla pianificazione del numero di controlli annuali sullo scarico, utili alla valutazione della conformità dello scarico, mentre per gli scarichi in agglomerati minori (inferiori a 2.000 abitanti equivalenti) limiti di accettabilità e trattamenti appropriati sono fissati dalle Regioni. Attraverso procedure di Gruppo vengono gestiti e pianificati i controlli, anomalie e non conformità che derivano dalla normativa e regolamenti in materia servizio idrico integrato, a livello comunitario, nazionale, regionale, delle singole province e comuni del territorio di competenza del Gruppo Hera.

Nella tabella seguente sono evidenziati i principali interventi di potenziamento e adeguamento dei depuratori conclusi nell'anno e in corso di realizzazione.

**I PRINCIPALI INTERVENTI DI AMPLIAMENTO E MIGLIORAMENTO DEGLI IMPIANTI DI DEPURAZIONE**

| Impianto | Abitanti equivalenti (n.) | Stato di avanzamento (fine 2023) | 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. Al termine dei lavori la capacità depurativa passerà da 197.000 a.e. a 230.400 a.e. |
| Savignano sul Rubicone (Fc) | 139.000 | Terminato | 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 | Terminato | 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 | Terminato | Adeguamento depuratore di Lido di classe - I° stralcio | L'intervento prevede un importante revamping dell'impianto e rientra tra gli adeguamenti normativi della DGR 201/2016. Conclusi i lavori relativi al rispetto del limite azoto |
| San Giovanni in Persiceto (Bo) | 16.000 | Terminato | Recupero depuratore Ex-zuccherificio 3°stralcio | Rispetto del limite per azoto, anche in vista delle future espansioni |
| Calcinelli (Pu) | 9.000 | In corso | Potenziamento del depuratore di Calcinelli | L'intervento prevede l'adozione del processo biologico a membrane |
| 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. Conclusa la fase di progettazione. |
| Vergato (Bo) | 2.000 | In corso | Ampliamento depuratore località Tolè | Maggiore efficienza dell'impianto |

| Impianto | Abitanti equivalenti (n.) | Stato di avanzamento (fine 2023) | Tipo di intervento | Situazione post-intervento |
|---|---|---|---|---|
| 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 |
| Grizzana (Bo) | 1.100 | In corso | Realizzazione nuovo depuratore e collettamento scarichi non adeguati | Risanamento dell'agglomerato di Grizzana |
| 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 |
| Bruscoli (Bo) | 1.100 | In corso | Interventi sul sistema fognario depurativo in Località Bruscoli e Moghidoro capoluogo | L'intervento rientra tra gli adeguamenti normativi della DGR 201/2016 e all'interno di esso si procederà con l'adeguamento dell'agglomerato di Bruscoli e di Moghidoro |
| 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 |
| Poggio Suvizzano (Bo) | 350 | In corso | Realizzazione depuratore Monteacuto Vallese | L'intervento rientra tra gli adeguamenti normativi della DGR 201/2016 e all'interno di esso si procederà con l'adeguamento dell'agglomerato di Monteacuto Vallese |

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

| % | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Impianti con più di 10.000 abitanti equivalenti | 99,3% | 99,6% | 99,7% |
| Impianti con meno di 10.000 abitanti equivalenti | 99,3% | 99,6% | 99,8% |
| **Media ponderata** | **99,3%** | **99,6%** | **99,8%** |

Considerando le 10.061 analisi effettuate nel 2023 nei 225 impianti di depurazione gestiti, nel 99,8% dei casi i risultati sono risultati conformi ai limiti di legge. I valori consuntivati nel 2023 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

| | 2021 | 2022 | 2023 | 2027 |
|---|---|---|---|---|
| Agglomerati adeguati alla normativa >2.000 Ae (n.) | 132 | 133 | 135 | 135 |
| Agglomerati adeguati alla depurazione >2.000 Ae (% abitanti equivalenti) | 99,6% | 99,6% | 99,8% | 100% |
| Agglomerati adeguati alla depurazione <2.000 Ae (n.) | 180 | 194 | 186 | 229 |
| Agglomerati adeguati alla depurazione <2.000 Ae (% abitanti equivalenti) | 81,1% | 85,0% | 85,0% | 100% |
| **Agglomerati adeguati alla depurazione totali (n.)** | **312** | **327** | **321** | **364** |
| **Agglomerati adeguati alla depurazione totali (% abitanti equivalenti)** | **99,0%** | **99,1%** | **99,3%** | **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 2023 gli **agglomerati con più di 2.000 abitanti equivalenti** (a.e.) adeguati al D.Lgs. 152/2006 sono 135 su 137 e corrispondo al **99,8% degli abitanti equivalenti complessivi**.

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 sono stati completati gli interventi per il raggiungimento della conformità dell'agglomerato di Montecchio >2.000 a.e. e del 1° lotto dell'agglomerato di San Costanzo >2.000 a.e., che risolvono l'infrazione 2014/2059. Per quanto concerne l'agglomerato di Gallo-Cappone e il secondo lotto dell'agglomerato di San Costanzo, i lavori sono in fase autorizzativa e di aggiudicazione lavori per rendere entro il 2025 tutti gli agglomerati conformi ai dettami della normativa comunitaria e nazionale, come stabilito dalla 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.

La Regione **Emilia-Romagna**, con le delibere 2153/2021, 2388/2022 e 2201/2023 sull'adeguamento degli scarichi di acque reflue urbane ha previsto la realizzazione di alcuni ulteriori interventi negli agglomerati con **più di 10.000 a.e**. Si tratta di adeguamento strutturali relativi, ad esempio, all'adeguamento degli scolmatori di rete o al trattamento più spinto per l'abbattimento dell'azoto, che pur non pregiudicando la conformità degli agglomerati ai sensi del D.Lgs. 152/2006 possono tuttavia pregiudicare localmente il raggiungimento degli obiettivi di qualità per i corpi idrici. Nel 2023 sono stati conclusi tutti gli interventi relativi al trattamento più spinto per l'abbattimento dell'azoto negli impianti di depurazione gestiti (Massa Lombarda, Savignano sul Rubicone e San Giovanni in Persiceto). In particolare, si evidenza che con l'ultima delibera 2201/2023 sono stati ridefiniti sia il numero totale degli agglomerati che priorità e tempistiche degli interventi. Il numero di agglomerati > 2.000 a.e. gestiti dal Gruppo in Emilia-Romagna è pari a 101 cui si aggiungono 3 ulteriori in Toscana, per un totale di 104. Nel corso del 2023, infatti, sono entranti all'interno del perimetro gestito da Hera Spa gli agglomerati afferenti al Comune di Montese. Gli interventi già realizzati sono 12 (depuratore di Riccione nel 2017, depuratore di Cattolica nel 2018, depuratori di Castel San Pietro e di Lugo nel 2019, depuratori di Budrio, di Medicina, di Alfonsine nel 2020, depuratori di Lido di Classe e Misano nel 2021 e depuratori di San Giovanni in Persiceto, Savignano sul Rubicone e Massa Lombarda nel 2023) per un totale di 12 interventi di adeguamento azoto in 11 agglomerati. A questi si aggiunge un intervento previsto nel 2025, 4 nel 2026, 3 nel 2027 e 16 nel 2030.

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 delibera 2153/2021 e la successiva 2338/2022 ha individuato e definito nuove tempistiche di adeguamento. Al 2023 risultano adeguati 150 agglomerati su 192, per un totale di 112 mila abitanti equivalenti. È previsto l'adeguamento entro il 2027 di 42 agglomerati in Emilia-Romagna per un totale di circa 22.000 abitanti equivalenti, completando di fatto l'adeguamento di tutti gli agglomerati di consistenza inferiore a 2.000 a.e. Si precisa che i 4 interventi ultimati nel 2023 (2 ATO5 Bologna, 1 ATO6 Ferrara e 1 ATO8 Forlì) hanno determinato l'eliminazione di

2 agglomerati a seguito di collettamento in altro agglomerato (ABO014 – Boschi di Baricella collettato a ABO0064 – Malalbergo e AFE0054 – Focomorto collettato a AFE0050 Ferrara). 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 229 agglomerati di consistenza inferiore ai 2.000 a.e. di cui 186 risultavano adeguati a fine 2023 pari al 81,2% 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 321 su 366 e corrispondono al 99,3% 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 (si pensi alle lagune, agli stagni e ai corsi d'acqua vegetati), è del tutto ecologico e non prevede l'utilizzo di sostanze chimiche. Il refluo in arrivo scorre in un letto di ghiaia e piante acquatiche: qui entrano in gioco microrganismi che eliminano le sostanze inquinanti presenti. L'azione delle piante è fondamentale perché nelle loro radici si sviluppano i microrganismi necessari all'intero sistema; essi assorbono l'ossigeno prodotto dalle specie vegetali, 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 a causa 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

Secondo il World Economic Forum, tra i **rischi** più probabili del prossimo decennio figurano la **perdita di biodiversità**, il **collasso degli ecosistemi** e la **crisi di risorse naturali**. Tra le cause vi è 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 con effetti diretti sulla salute, causando ogni anno milioni di morti premature. Le aziende sono chiamate a rendicontare le attività che contribuiscono alla protezione della biodiversità in linea con i requisiti della **Tassonomia europea sugli investimenti sostenibili** introdotta nel 2020.

**60 MILA**
decessi prematuri attribuibili all'inquinamento ambientale in Italia, al terzo posto in UE, dopo Francia e Germania (Eionet, Eea)

**1.677**
specie a rischio di estinzione in Europa su un totale di 15.060, nel mondo sono un milione (Unione mondiale per la conservazione della natura)

**2.700 MILIARDI DI DOLLARI**
la perdita economica annua evitabile se proteggessimo la natura (World Bank)

**4,1 MILIONI**
ettari di foresta tropicale perduta nel 2022, con un impatto di 2,7 Gt di emissioni di $CO_2$ generate (World Resource Institute)

**81%**
l'habitat in Europa in cattivo stato di conservazione (Commissione europea)

**19 ETTARI**
nuove coperture artificiali realizzate ogni giorno in Italia nel 2022, in totale 69,1 kmq (Ispra)

### TROPPO INQUINAMENTO E SCARSA QUALITÀ DELL'ARIA

Secondo l'Agenzia europea dell'ambiente, la scarsa qualità dell'aria non solo nuoce all'ambiente ma compromette anche la salute delle persone provocando ogni anno, solo in Europa, circa **300 mila morti che potrebbero essere evitati**. Nel 2022 **29 città**, tra quelle con dati a disposizione, hanno **superato il limite di 35 giorni di sforamento di PM10**, tra cui Torino (98 sforamenti), Milano (84), Asti (79), Modena (75), Padova e Venezia (70). Anche per il PM2.5 la situazione è analoga: nel 2022 i livelli stabiliti dalla Direttiva europea sulla qualità dell'aria, in fase di aggiornamento, sono stati superati da ben 71 città sulle 85 analizzate.

### L'EUROPA SI IMPEGNA PER LA TUTELA DELLA BIODIVERSITÀ

Per mitigare gli impatti delle attività umane sugli ecosistemi, nel 2023 il Parlamento UE ha approvato la **Nature Restoration Law**, una proposta di legge che si inserisce nel contesto più ampio del Green Deal europeo e che prevede di tutelare entro il 2030 il 20% della superficie terrestre e marina dell'UE, in modo da impedirne lo sfruttamento commerciale. Parallelamente, è stato approvato anche il **Regolamento sulla deforestazione** che obbliga le aziende a garantire che la produzione dei beni venduti nell'UE non abbia portato alla deforestazione e al degrado delle foreste.

### CONSUMO E RIGENERAZIONE DEL SUOLO

Tra il 60% e il 70% dei suoli nell'UE presenta segni di degrado, a fronte di un obiettivo di zero consumo di suolo netto al 2050. In Italia il consumo di suolo continua a crescere a una velocità di oltre 2,4 mq al secondo: nel 2022, è stato **consumato un totale di 77 kmq**, +10% rispetto al 2021. Questo espone la popolazione a un rischio idrogeologico più elevato: in un anno, gli **ettari di territorio resi impermeabili** nelle aree con pericolosità idraulica media hanno **superato quota 900**.

**Percentuale di suolo consumato in Italia al 2022 (fonte: Ispra)**

**REGIONI**

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

## 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 degli impianti di Padova, Trieste e Pozzilli dotati di sistema singolo) per misurare le concentrazioni dei principali inquinanti in uscita dal forno e a valle del primo stadio di reazione e filtrazione. Sulla base di tali concentrazioni viene regolato il quantitativo di reattivi necessari all'ottenimento di performance di depurazione che garantiscano non solo il rispetto dei limiti normativi alle emissioni, ma 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, e nel 2022 si è concluso il revamping della Linea 2 del termovalorizzatore di Trieste. Nel corso del 2023 si è concluso il revamping del Forno F3 del termovalorizzatore per rifiuti industriali di Ravenna. A fine 2023 è stato aperto il cantiere per la realizzazione della Linea 4 nel termovalorizzatore di Padova che sostituirà le attuali Linee 1 e 2 e sarà dotata di doppio sistema di monitoraggio fumi.

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 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Polveri | 5,3 | 5,9 | 5,7 |
| Acido cloridrico | 20,7 | 20,7 | 22,6 |
| Ossidi di azoto | 663,8 | 667,3 | 752,0 |
| Ossidi di zolfo | 19,1 | 19,5 | 22,1 |
| Monossido di carbonio | 75,1 | 82,2 | 87,3 |
| Acido fluoridrico | 0,6 | 0,7 | 0,8 |
| Carbonio organico totale | 7,8 | 9,5 | 10,4 |
| Rifiuti trattati negli impianti (migliaia di t) | 1.304 | 1.263 | 1.359 |
| Energia elettrica lorda prodotta (MWh) | 852.379 | 880.884 | 941.723 |
| Energia termica prodotta (MWh) | 244.182 | 226.872 | 184.077 |

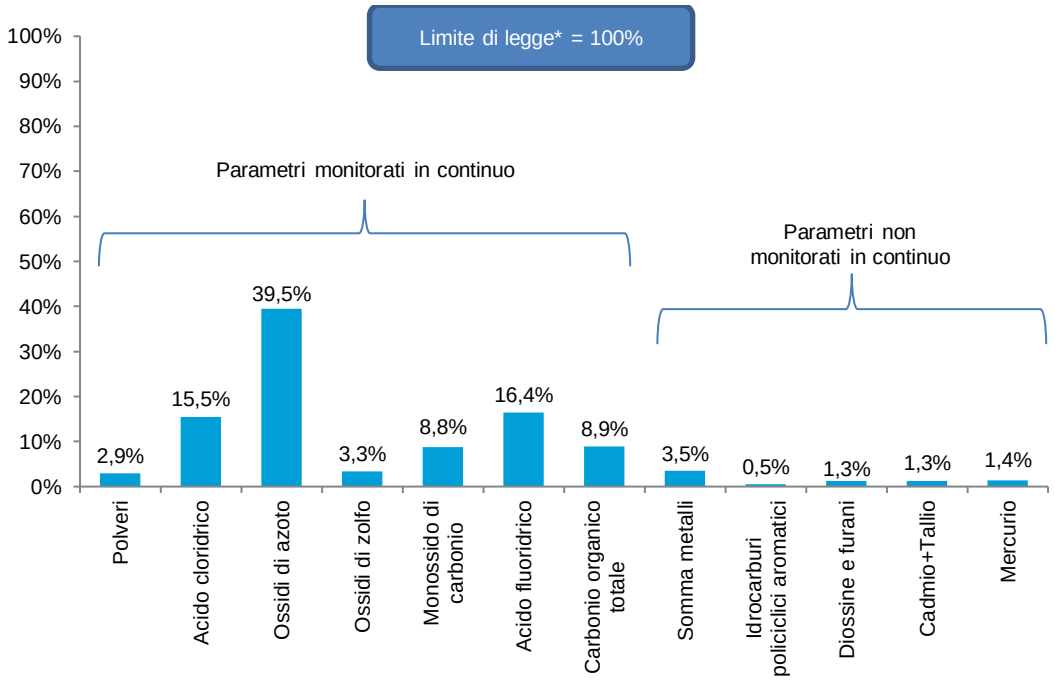
I dati sono calcolati utilizzando i sistemi di misurazione in continuo approvati dagli organi di controllo al momento dell'autorizzazione al funzionamento dell'impianto. I sistemi dei singoli impianti utilizzano procedure di raccolta e calcolo delle sostanze emesse parzialmente non uniformi.

L'analisi dei flussi di massa dell'ultimo biennio evidenzia un peggioramento in riferimento alla quasi totalità delle emissioni dai termovalorizzatori (ad eccezione delle polveri e dell'acido fluoridrico che rimangono sostanzialmente stabili) coerentemente con i maggiori volumi di rifiuti trattati (+8%) e il riavvio 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 2023 sono stati emessi 147 kg di metalli (183 kg nel 2022), 0,5 kg di idrocarburi policiclici aromatici (come nel 2022) e 10,8 mg di diossine (10,9 nel 2022).

I risultati delle misure effettuate alle emissioni dei termovalorizzatori del Gruppo Hera confermano anche nel 2023 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**.

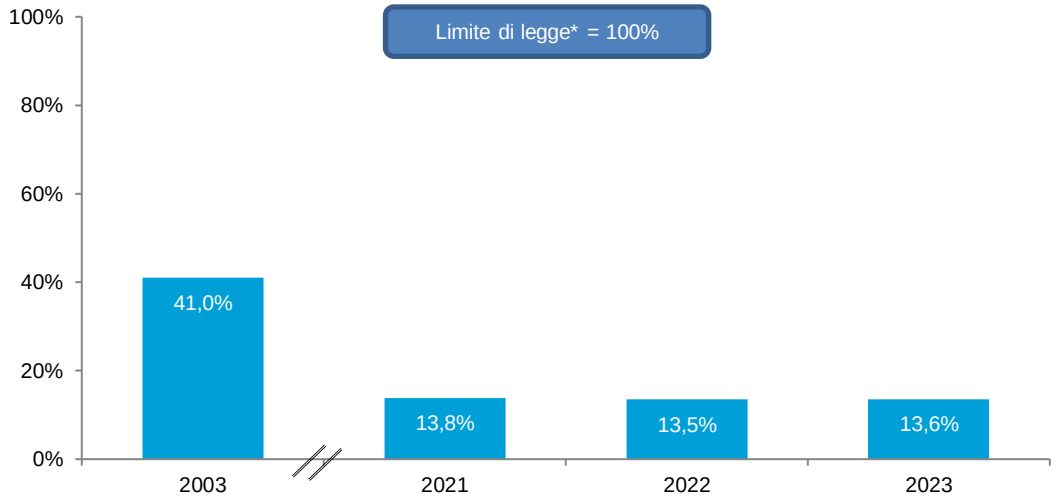
### EMISSIONI IN ATMOSFERA DEI TERMOVALORIZZATORI RISPETTO AI LIMITI DI LEGGE (VALORI OTTIMALI: < 100%) (2023)




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 60,5%** (dato relativo agli ossidi di azoto) **fino al 97,1%** (polveri). Anche per i parametri **non monitorati in continuo**, tutti i valori sono altamente al di sotto dei limiti di legge **almeno del 99,5%** (idrocarburi policiclici aromatici), **fino al 96,5%** (somma metalli).

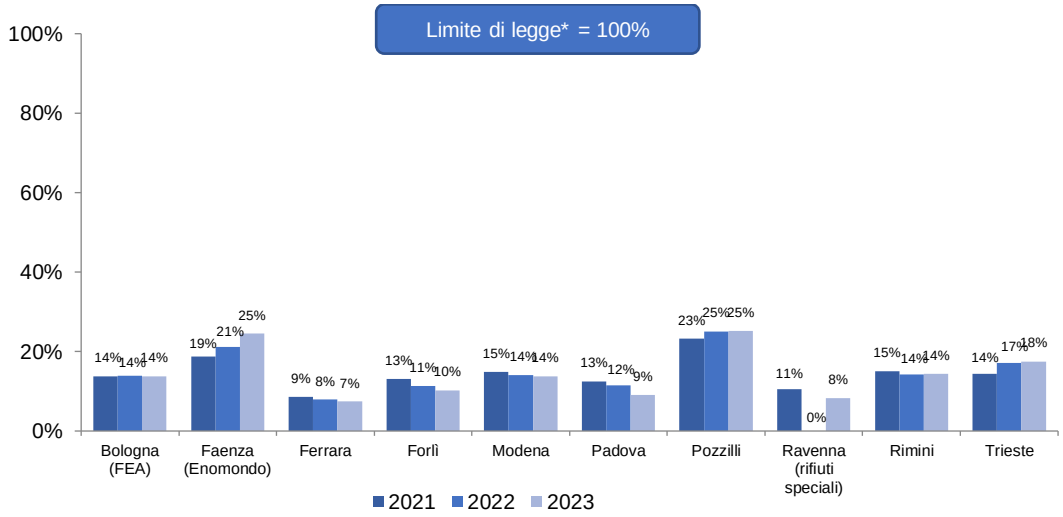
**EMISSIONI IN ATMOSFERA DEI TERMOVALORIZZATORI RISPETTO AI LIMITI DI LEGGE - PARAMETRI MONITORATI IN CONTINUO (VALORI OTTIMALI: < 100%), MEDIA PONDERATA SUI VOLUMI DI RIFIUTI TRATTATI DEGLI IMPIANTI GESTITI**




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

Considerando tutti gli inquinanti monitorati in continuo, nel 2023 le **concentrazioni delle emissioni in atmosfera** dei termovalorizzatori sono state mediamente **inferiori dell'86,4% rispetto al limite consentito** (13,6% 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 2023 (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%)**

| % | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Termovalorizzatore di Bologna | 21,9% | 21,1% | 23,1% |
| Termovalorizzatore di Ferrara | 8,9% | 11,4% | 10,5% |
| Termovalorizzatore di Forlì | 49,5% | 43,6% | 39,0% |
| Termovalorizzatore di Modena | 17,5% | 17,7% | 17,5% |
| Termovalorizzatore di Padova | 19,3% | 17,2% | 13,7% |
| Termovalorizzatore di Ravenna (rifiuti speciali) | 10,8% | - | 14,3% |
| Termovalorizzatore di Rimini | - | - | 15,0% |
| Termovalorizzatore di Faenza (Enomondo) | 21,4% | 24,2% | 26,4% |
| **Media rispetto ai limiti delle autorizzazioni** | **21,2%** | **19,3%** | **19,9%** |

Le autorizzazioni integrate ambientali relative agli impianti di Ferrara, Forlì, Modena, Padova 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'80,1% 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 2023 sono state approvate nuove Autorizzazioni per gli impianti di Bologna (limiti relativi al mercurio abbassati del 60%), Ravenna rifiuti speciali (tutti i limiti abbassati, mediamente del 45%) e Rimini (limiti ridotti, in media del 25% per tutti i parametri ad eccezione di monossido di carbonio, acido fluoridrico e carbonio organico totale).

**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 giornaliere;
- la trasmissione annuale all'Autorità competente del report sull'esercizio dell'impianto, entro il 30 aprile di ogni anno;
- nel caso di impianti registrati Emas, la pubblicazione degli esiti dei controlli nella "Dichiarazione ambientale";
- la pubblicazione dei dati annuali nel bilancio di sostenibilità del Gruppo, confrontati con i limiti di legge e i limiti previsti dalle autorizzazioni.

Dal 2015 sul sito internet di Gruppo sono disponibili anche i dati degli impianti di Padova e Trieste, secondo le modalità previste (media semi-oraria aggiornata in tempo reale).

Infine, dal 2018 sono disponibili per tutti gli impianti anche i dati medi annuali degli autocontrolli periodici relativi ai metalli e ai microinquinanti organici.

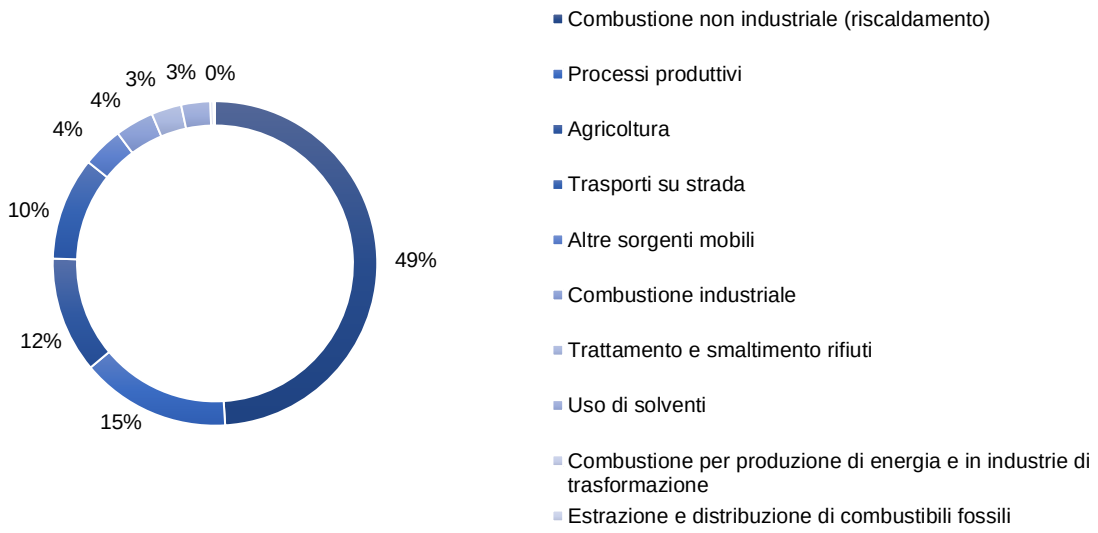
**Gli studi sugli impatti ambientali dei termovalorizzatori**

L'attività legata alla termovalorizzazione dei rifiuti è, da molti anni, oggetto di numerosi **studi e monitoraggi** nonché di importanti **miglioramenti tecnologici** legati anche alla definizione di criteri impiantistici e gestionali **sempre più stringenti** da parte della normativa comunitaria e nazionale. La tecnologia ha raggiunto elevatissime performance in tema di **contenimento delle emissioni e degli impatti sull'ambiente**.

Se si considerano le emissioni in atmosfera di **diossine totali** annue come somma di tutti gli impianti di incenerimento di rifiuti presenti sul territorio nazionale dal 1990 al 2021, si nota come a seguito dell'evoluzione normativa e tecnologica si sia verificata una **riduzione del 99% delle emissioni** (Fonte: Ispra – Serie storiche emissioni nazionali). 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, dai processi di combustione con contatto (ad esempio le fonderie), dall'agricoltura e dal traffico veicolare, come dimostra il grafico sottostante.

**EMISSIONI PM10 PER SETTORE**




Fonte: Ispra, Italian emission inventory 1990 – 2021, Report 2023, PM10 emission trend from 1990 to 2021

**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 2023 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 realità urbana più che dalla presenza dell'impianto. Con il riesame dell'Autorizzazione integrata ambientale, il protocollo di monitoraggio è stato aggiornato e prevede, oltre alla presenza della centralina, lo **studio delle deposizioni atmosferiche** in corrispondenza di due punti (uno di massima ricaduta delle emissioni del termovalorizzatore e uno di controllo nell'area del depuratore biologico cittadino). Nel corso del 2024 saranno disponibili i risultati delle analisi del 2023.

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, definiti da Arpae, Ausl e Provincia e coordinati da Cnr e università. Gli studi hanno confermato in più occasioni che il contributo dell'impianto, in termini di qualità dell'aria e di accumuli sui suoli, non è discriminabile dal fondo ambientale. È ancora 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). Tutti i dati disponibili confermano l'assenza di impatti riconducibili all'esercizio dell'impianto. Inoltre, prosegue anche il **monitoraggio triennale dei suoli**, di cui l'ultimo nel 2022: come nei precedenti, non sono state evidenziate correlazioni tra la presenza dell'impianto e le caratteristiche dei terreni monitorati.

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 finanziato da Hestambiente, viene effettuato il **monitoraggio della**

**qualità dell'aria** nell'area del termovalorizzatore di **Padova** attraverso due stazioni fisse (APS). I relativi risultati vengono poi confrontati con i valori misurati da alcune stazioni appartenenti alla rete regionale Arpav di monitoraggio della qualità dell'aria. Inoltre, nel 2022 la Regione Veneto ha pubblicato il Decreto n.11 03/03/2022 del Direttore dell'area Tutela e sicurezza del territorio, con cui 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. Nel corso del 2023 sono state eseguite le campagne di monitoraggio previste per la fase ante-operam, in corrispondenza di quattro postazioni rappresentate dalle due centraline APS e, tramite mezzi mobili, presso un punto di massima ricaduta e un punto di bianco. I risultati ottenuti serviranno quale scenario di confronto per i monitoraggi successivi relativi alle fasi corso-operam e post-operam. Relativamente all'indagine epidemiologica, sempre nel 2023 è stata sottoscritta una specifica convenzione che prevede la realizzazione di uno studio in due fasi: una retrospettiva (che riguarderà due anni antecedenti l'avvio della nuova Linea 4) e una prospettica che analizzerà, sul lungo periodo, gli esiti sanitari nel periodo successivo all'attivazione della nuova Linea 4.

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. Nel 2023 l'Autorizzazione integrata ambientale dell'impianto è stata sottoposta a procedura di riesame per **verificare la conformità alle BAT Conclusions europee** che stabiliscono le conclusioni sulle migliori tecniche disponibili relativamente agli impianti di termovalorizzazione. Dall'analisi condotta dall'Autorità competente è emerso un sostanziale allineamento dell'impianto ai nuovi standard tecnici. Nel nuovo atto autorizzativo, emanato a ottobre 2023, vengono richiesti alcuni monitoraggi aggiuntivi per la centralina fissa di monitoraggio, considerata significativa in quanto collocata nel punto di massima ricaduta. In particolare, si richiede l'installazione di un analizzatore di ossidi di azoto, un analizzatore di mercurio e un analizzatore per la misura oraria di PM1, PM2,5 e PM10. L'installazione verrà realizzata in condivisione con Arpae.

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

Hera gestisce **sistemi 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 generazione 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. Da un punto di vista ambientale, 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 2023 si sono concretizzate nuove iniziative; tra le principali:

- Ferrara: sostituzione delle pompe a servizio del pozzo geotermico **con altre più performanti**;
- Ferrara: prosegue la campagna di **allacci alla rete principale** lungo la direttrice asse via Bologna con la prima porzione di allaccio del centro commerciale;
- Modena: **sostituzione completa** del secondo motore cogenerativo della centrale Giardino, ed eseguita una manutenzione straordinaria al terzo motore cogenerativo;
- Casalecchio di Reno: **revamping di entrambi i motori cogenerativi** della centrale Ecocity che alimentano il sistema;
- Realizzata l'implementazione di **214 sottocentrali in ottica smart**; a conferma dei risultati ottenuti grazie alla sperimentazione sull'abbassamento delle curve climatiche su tutto il territorio di Bologna, per i sistemi cogenerativi Barca e Pilastro è stato possibile liberare potenza termica per 8,1 MW ora impegnabile su altri potenziali clienti, oltre che importanti risparmi economici.

In arco piano 2024-2027 sono state identificate diverse iniziative di efficientamento tecnico-economico e di innovazione tecnologica che permetteranno di **ridurre le emissioni in atmosfera** in termini di gas

serra e di inquinanti, realizzando al contempo una crescita del valore condiviso e la massimizzazione della redditività economica degli asset esistenti. Tra le principali iniziative:

- **Ulteriore sviluppo dei sistemi** che già rispettano la condizione di "sistema di teleriscaldamento efficiente" ed **evoluzione** di quelli che attualmente ancora non vi rientrano;
- **Raddoppio della potenza dell'impianto geotermico** di Ferrara con contestuale estensione della rete di teleriscaldamento cittadina. Tale progetto beneficerà dei fondi Pnrr e dovrà essere realizzato entro il 2026;
- **Interconnessione dei sistemi cittadini di Bologna** CAAB-Pilastro, Sede Berti, Fiera e Navile. Tale progetto beneficerà dei fondi nazionali e dovrà essere realizzato entro il 2026.
- **Interconnessione dei sistemi cittadini di Forlì** Termovalorizzatore e Centro-Campus. Tale progetto beneficerà dei fondi Pnrr e dovrà essere realizzato entro il 2026.
- **Teleriscaldamento smart**: proseguirà il progetto pluriennale di evoluzione tecnologica volto a conseguire efficienze operative e a intercettare le esigenze di digitalizzazione dei clienti. Ad esempio, sarà possibile liberare quote di potenza impegnata per allacciare nuove utenze, e predisporre di reportistica sempre più evoluta. In questo contesto verranno sviluppate **smart grid** per gestire e monitorare la distribuzione del calore da tutte le fonti di produzione e soddisfare in maniera più efficiente e razionale i fabbisogni degli utenti collegati e **sottocentrali smart**, sistemi di telelettura in grado di monitorare e regolare temperatura, la potenza istantanea e pressione, al fine di migliorare l'offerta commerciale e ottimizzare i profili di consumo.
- Varie iniziative di **sviluppo commerciale** a Bologna (nuovi allacciamenti quartiere universitario e nella zona Lazzaretto), Ferrara (estensione della rete asse via Bologna e collegamento di diverse utenze tra le quali il centro commerciale), Forlì (allacciamento e avvio della fornitura allo stabilimento Bonfiglioli) e Cesena (interconnessione dei sistemi Bufalini e Ippodromo al fine di aumentare la resilienza dell'intero sistema, anche alla luce dell'alluvione in Romagna del maggio 2023).

### ENERGIA VENDUTA E VOLUMETRIA SERVITA CON TELERISCALDAMENTO

| | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Energia termica venduta (MWh) | 510.040 | 442.137 | 406.634 |
| Volumetria servita (migliaia di mc) | 21.938 | 23.238 | 23.312 |
| Unità abitative equivalenti servite (n.) | 91.410 | 96.825 | 97.135 |

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

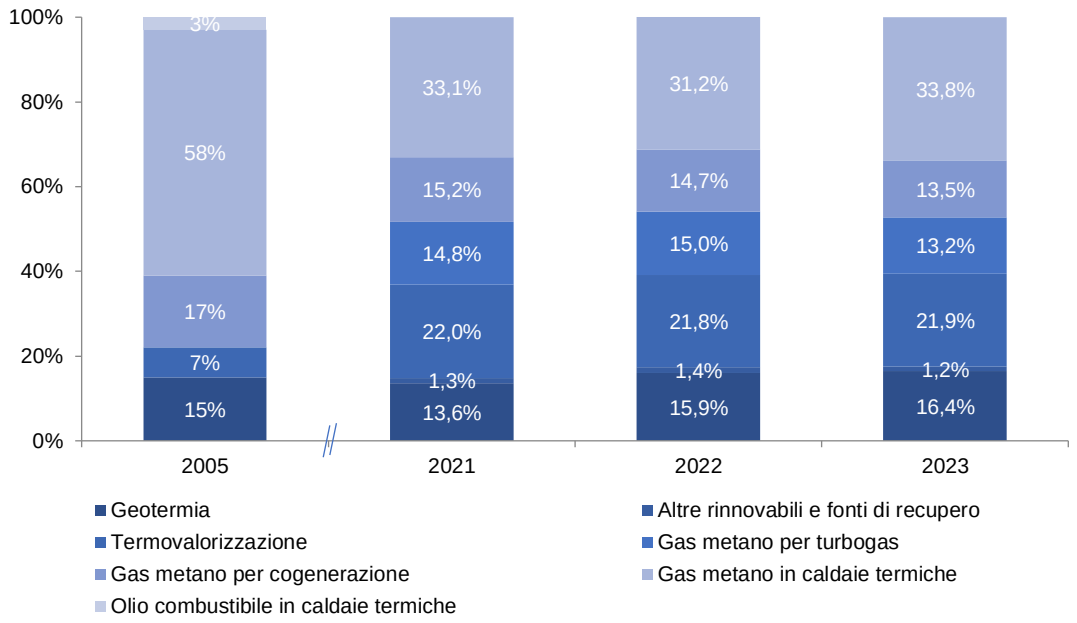
L'energia termica venduta nel 2023 è stata pari a **406.634 MWh**, in diminuzione dell'8% rispetto al 2022 a causa di una minore termia durante l'anno, degli interventi di efficientamento edilizio degli ultimi anni e di guasti e manutenzioni straordinarie. La volumetria e le unità abitative equivalenti servite invece rimangono stabili.

I sistemi che nel 2023 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, Castelmaggiore, Ferrara, Forlì Termovalorizzatore. Rispetto al 2022, non risultano più efficienti i sistemi di Imola Casalegno e Casalecchio San Biagio per un minore ricorso ai cogeneratori. Nel complesso da questi sistemi sono stati venduti 167.814 MWh (**il 41,3% del totale**) e servite 36.817 unità equivalenti (il **37,9%** del totale).

I **territori più coperti dal servizio teleriscaldamento** sono le aree di Bologna (34,6% delle volumetrie servite), Ferrara (29,6%) e Imola-Faenza (19,2%).

Al 2027 l'obiettivo è di incrementare la volumetria servita del 2% rispetto al 2022.

### FONTI UTILIZZATE PER IL TELERISCALDAMENTO




Per quanto riguarda le **fonti utilizzate per il teleriscaldamento**, la percentuale di energia termica prodotta **da fonti rinnovabili, recupero o ad alta efficienza** è in leggero calo: **66,2% nel 2023** rispetto al 68,8% del 2022 e al 66,9% del 2021.

Al 2027 l'obiettivo è di produrre il 79% dell'energia da fonti rinnovabili, cogenerazione o recupero.

[302-5]

### VANTAGGI AMBIENTALI DEL TELERISCALDAMENTO

| | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Energia primaria risparmiata (tep) | 31.663 | 29.888 | 25.608 |
| Gas serra evitati (t) | 46.509 | 41.352 | 36.284 |
| Ossidi di azoto evitati (t) | 102 | 108 | 99 |

Calcolati come differenza tra la produzione di energia (termica ed elettrica) dei sistemi di teleriscaldamento di Hera e l'equivalente fabbisogno energetico di 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%).

Grazie ai sistemi di teleriscaldamento, rispetto a un sistema tradizionale nel 2023 sono state **risparmiate oltre 25 mila tonnellate equivalenti di petrolio**, **36 mila tonnellate di gas serra**, e **99 tonnellate di ossidi di azoto**.

Inoltre, nel 2023 l'impianto di teleriscaldamento di Ferrara ha ottenuto nuovamente la **certificazione ISO 14067:2018 sulla carbon footprint** (nel 2020 la prima), che esprime in $CO_2$ equivalente il totale delle emissioni di gas a effetto serra associate direttamente o indirettamente al servizio. Secondo tale certificazione, basata sui dati 2022, il sistema di Ferrara ha un'impronta di carbonio pari a **0,099 kg di $CO_2$e per kWh termico venduto** all'utente finale. Tale valore, effettuando una stima a parità di metodologia. risulta inferiore del 64% rispetto al calcolo riferito a una caldaia domestica tradizionale. Il dato è di assoluto rilievo e ha portato a stimare un **risparmio annuo di oltre 26 mila tonnellate di $CO_2$ 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: esse sostituiscono infatti 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 circa 114 MW che nel 2023 hanno prodotto **circa 142 mila MWh di energia termica** per il teleriscaldamento in tutti i territori serviti, di cui la metà (69.858 MWh) provenienti dalla centrale di cogenerazione di Imola.

**Le emissioni in atmosfera del teleriscaldamento**

Nel 2023 gli impianti a servizio del teleriscaldamento hanno prodotto complessivamente 793,6 GWh di energia elettrica e termica, quota in riduzione del 12% rispetto al 2022. A fronte di questa produzione, sono state generate complessivamente 100,1 tonnellate di ossidi di azoto, valore in miglioramento rispetto all'anno precedente come conseguenza della minore produzione. Tali emissioni, rapportate all'energia prodotta, risultano nel 2023 in circa **126,1 grammi per megawattora**, rapporto in riduzione del 15%.

**[305-7]**

**EMISSIONI IN ATMOSFERA DA TELERISCALDAMENTO**

| | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Ossidi di azoto (t) | 145,6 | 133,3 | 100,1 |
| Energia elettrica e termica prodotta (GWh) | 952,2 | 899,1 | 793,6 |
| **Emissioni specifiche (g NOx / MWh)** | **152,9** | **148,3** | **126,1** |

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 2023 la centrale ha generato **194.110 MWh di energia elettrica** (188.335 MWh quella immessa in rete) e **97.178 MWh di energia termica** grazie a una potenza installata di 82 MW elettrici e 65 MW termici. Rispetto all'anno precedente la produzione elettrica è calata del 15,5% a causa di un lungo periodo di fermo impianto estivo, mentre la produzione termica è maggiore del 13%, in linea con le produzioni storiche.

Sono stati consumati 170 mila metri cubi di acqua industriale, di cui 96 mila per reintegri alla torre di raffreddamento, nel rispetto dei 210.000 metri cubi autorizzati dall'AIA.

**[305-7]**

**EMISSIONI IN ATMOSFERA DELLA CENTRALE DI COGENERAZIONE DI IMOLA**

| mg/Nmc | Valore limite nazionale | Valore limite autorizzato | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|---|---|
| Ossidi di azoto ($NO_X$) | 60 | 14,5 | 8,6 | 8,4 | 8,7 |
| Monossido di carbonio (CO) | 50 | 9,5 | 0,6 | 0,7 | 0,9 |
| Slip di ammoniaca ($NH_3$) | non previsto | 2,0 | 0,0 | 0,1 | 0,2 |
| Polveri sottili totali (PTS) | non previsto | 4,0 | 0,01 | 0,01 | 0,01 |
| PM10 | non previsto | 1,0 | 0,01 | 0,01 | 0,02 |

I limiti alle emissioni autorizzate della centrale di cogenerazione di Imola fanno riferimento all'Autorizzazione Integrata Ambientale e successive modifiche e integrazioni (con limiti più stringenti rispetto al D.Lgs. 152/06). I valori di CO, NOx, $NH_3$ 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.

Anche nel 2023 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.

## Il parco veicoli aziendali e la mobilità sostenibile

**Mezzi aziendali**

Anche nel 2023 si conferma la strategia di razionalizzazione e ottimizzazione dell'utilizzo dei mezzi, anche, quando possibile, attraverso l'acquisto di mezzi tecnologicamente avanzati e **a minor impatto ambientale** in sostituzione dei mezzi obsoleti.

### NUMERO AUTOMEZZI

| Numero | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Euro 6 elettrici | 16 | 22 | 23 |
| Euro 6 non elettrici | 1.710 | 1.974 | 2.053 |
| Euro 5 | 1.296 | 1.268 | 1.207 |
| Euro 4 | 674 | 576 | 485 |
| Euro 3 | 241 | 181 | 140 |
| Euro 2 | 74 | 69 | 57 |
| Euro 1 o precedenti | 41 | 29 | 25 |
| **Totale** | **4.052** | **4.119** | **3.990** |

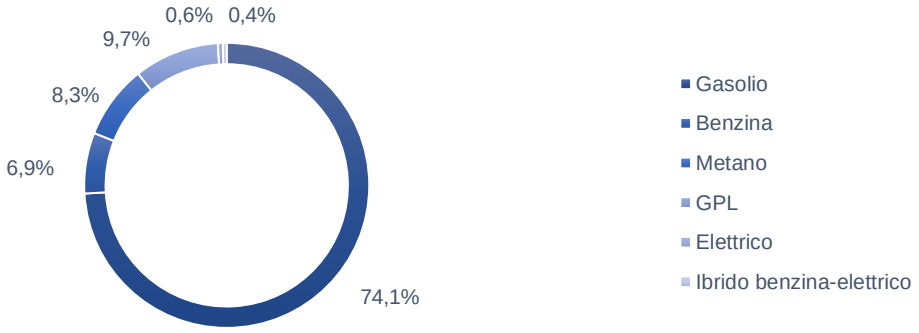
Dal 2022 i dati fanno riferimento a tutti i mezzi di proprietà Uniflotte, Marche Multiservizi e Marche Multiservizi Falconara e ai mezzi di proprietà di altre società la cui manutenzione o gestione è in capo a Uniflotte. Sono esclusi dal calcolo i mezzi non circolanti previsti in dismissione.

Al 2023 nel Gruppo sono presenti 3.990 mezzi (129 in meno rispetto all'anno precedente). I **mezzi di più recente direttiva anti-inquinamento** (Euro 5, Euro 6 e mezzi elettrici) sono l'**82,3% del totale**, in aumento rispetto all'anno precedente (+3 punti percentuali).

I mezzi utilizzati nelle attività di **raccolta e trasporto di rifiuti** sono 688, e l'**83,4% di essi è di tipo Euro 5, 6 o elettrico**.

Sul totale dei mezzi, 3.146 sono leggeri, e l'83,4% è di tipo Euro 5, 6 o elettrico.

### COMPOSIZIONE DEI MEZZI PER ALIMENTAZIONE (2023)




759 mezzi del Gruppo sono alimentati a **carburante a minore impatto ambientale** (metano, GPL, elettrico o alimentazione ibrida benzina-elettrico), il 19,0% del totale (erano 787 nel 2022, il 19,1%).

L'obiettivo al 2027 è di raggiungere 547 mezzi elettrici nel parco auto aziendale (il 14,1% del totale).

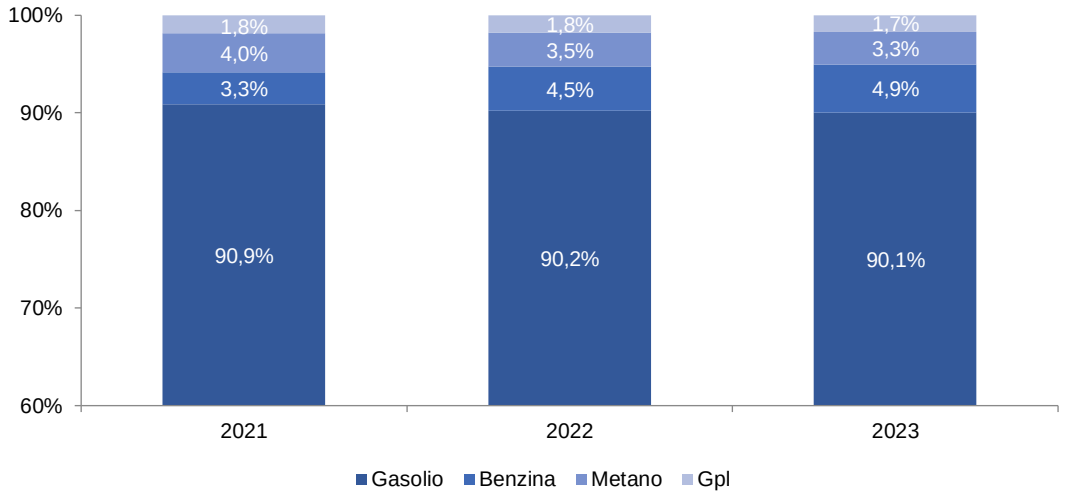
I mezzi leggeri alimentati a tali carburanti sono il 22,0% (stabili rispetto al 2022), mentre i mezzi del servizio rifiuti il 6,5% (6,2% del 2022).

**CARBURANTE CONSUMATO DAI MEZZI**

| tep | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Gasolio | 9.405 | 9.354 | 8.995 |
| Benzina | 337 | 467 | 491 |
| Metano | 416 | 360 | 332 |
| Gpl | 190 | 186 | 170 |
| **Totale** | **10.348** | **10.368** | **9.989** |

Dal 2022 i dati fanno riferimento a tutti i mezzi di proprietà Uniflotte, Marche Multiservizi e Marche Multiservizi Falconara e ai mezzi di proprietà di altre società la cui manutenzione o gestione è in capo a Uniflotte.

**CARBURANTE 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 2023 ammontano a 9.989 tep e calano del 4% rispetto al 2022. Aumentano i consumi di benzina (+5%), mentre diminuiscono i consumi di gpl (-9%), metano (-8%) e gasolio (-4%).

L'**età media del parco mezzi di Gruppo** nel 2023 è di **8,4 anni**, in aumento rispetto agli 8,0 anni del 2022.

Alla flotta dei mezzi aziendali si aggiungono le **auto in leasing** assegnate a commerciali e dirigenti delle società del Gruppo. Nel 2023, tale parco auto è costituito da 338 auto, di cui 161 assegnate a dirigenti e 115 utilizzate dai commerciali.

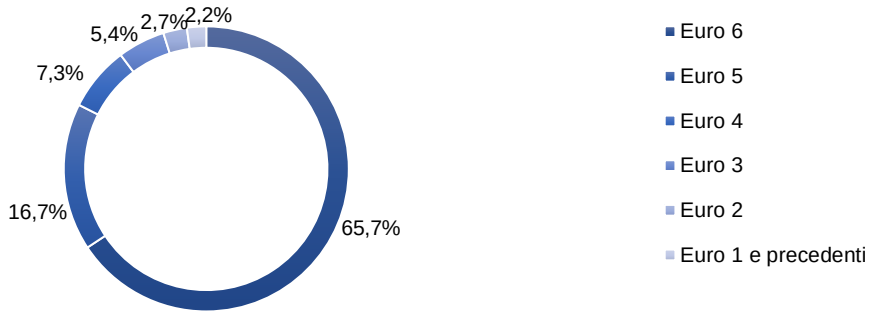
Le auto assegnate ai dirigenti sono 78 a gasolio, 8 a benzina e 75 ad alimentazione ibrida (queste erano 42 nel 2022), tutte immatricolate dopo il 2011 e di tipo **Euro 6**. Le altre auto in leasing sono invece 2 a gasolio e 113 ad alimentazione ibrida, immatricolate dopo il 2011 e di tipo **Euro 6**. In totale, i mezzi in leasing ad **alimentazione ibrida** sono il **68,1%** (66,7% nel 2022).

**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 è previsto che i mezzi vengano gradualmente sostituito con veicoli di minore portata e dal minore impatto ambientale.

Nel 2023 la flotta mezzi dei terzisti di Hera Spa, AcegasApsAmga e Marche Multiservizi consiste in 2.752 mezzi; i **mezzi leggeri** rappresentano il **60,4% del totale** (58,9% nel 2022).

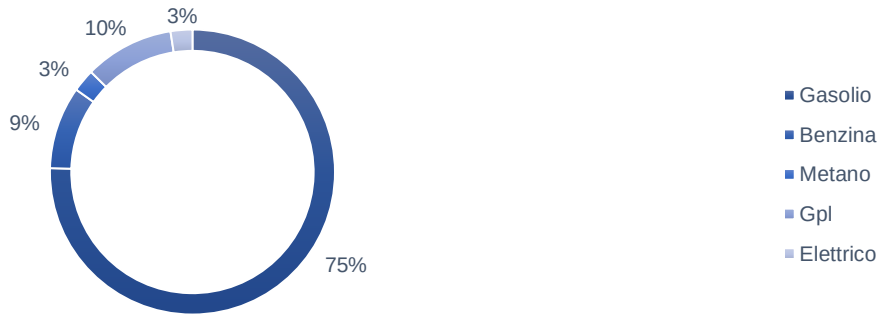
**MEZZI DEI FORNITORI PER DIRETTIVA ANTI-INQUINAMENTO (%)**




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

I mezzi di più recente immatricolazione (**Euro 5 e 6, compreso mezzi elettrici**) costituiscono l'**82,4% del totale**, proseguendo quindi anche nel 2023 il processo di svecchiamento del parco mezzi dei terzisti (erano il 75,1% nel 2022).

**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 2023 i mezzi ad alimentazione a metano, gpl o elettrica sono il **15,2% del totale** (16,2% nel 2022).

**Il mobility management**

Nel 2023 sono proseguite le azioni mirate a sensibilizzare i dipendenti sulla riduzione dell'impatto ambientale degli **spostamenti casa-lavoro**, per aiutarli a sperimentare spostamenti con mezzi meno inquinanti e per ingaggiarli in sfide per ridurre l'utilizzo dell'auto privata.

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. Vista la trasformazione a gennaio 2024 del Comune di Bologna in "Città 30" è stato attivato un monitoraggio per approfondire gli impatti sul trasporto e definire eventuali modifiche agli orari.

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** disponibile nel piano welfare di tutti i dipendenti per coprire parte del costo dell'abbonamento ai mezzi pubblici è stata utilizzata e apprezzata anche nel 2023: 229 dipendenti ne hanno infatti usufruito (in crescita rispetto al 2022).

Anche a settembre 2023 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, è stata organizzata una sfida tra gli uffici: ogni squadra ha nominato una/un responsabile, scattare una foto di gruppo e coordinare gli spostamenti per ottenere il maggior numero di punti dati dagli spostamenti sostenibili.

Infine, nel mese di dicembre sono stati redatti e inviati i **Piani di spostamento casa-lavoro** dei principali comuni in cui il Gruppo Hera opera, 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 2023 sono stati installati oltre 60 nuovi punti di ricarica pubblici, di cui 24 di potenza pari o superiore a 50 kW per la ricarica veloce in corrente continua. Risultano quindi **attualmente installati 560 punti di ricarica pubblici** (circa 280 colonnine), di cui 36 di potenza almeno 50 kW (18 colonnine); in totale nel 2023 hanno erogato circa 1,3 GWh. L'energia erogata dalle colonnine di ricarica pubblica di Hera Comm proviene **interamente da fonti rinnovabili certificate** tramite Garanzia d'origine, non solo per i clienti Hera Comm ma anche per i clienti di altri operatori abilitati alla ricarica presso infrastrutture altrui.

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 2027**. In particolare, nel 2024 si prevede di installare oltre 35 punti di potenza elevata (50-100 kW).

Nell'installazione delle infrastrutture pubbliche, Hera Comm viene **supportata da Hera Luce** in attività come progettazione esecutiva, redazione della documentazione tecnica, assistenza tecnica per gli allacciamenti e le autorizzazioni, messa in servizio e manutenzione delle infrastrutture.

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 260 punti di ricarica privati venduti nel corso dell'anno, per un totale di oltre **1.600 al 2023** (di cui circa 900 presso clienti business e top business; anche per questi viene garantita energia da fonti rinnovabili certificate).

La consumer experience legata alla ricarica pubblica ha sempre svolto un ruolo di primaria importanza per il Gruppo Hera: oltre all'installazione di punti di ricarica, infatti, sono stati siglati nuovi **accordi di interoperabilità con altri operatori di mercato**, che hanno permesso di incrementare il network di ricarica disponibile ai clienti Hera a **oltre 30 mila punti di ricarica** lungo tutto il territorio italiano.

### PUNTI DI RICARICA INSTALLATI A FINE ANNO

| Numero | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Punti di ricarica pubblici | 388 | 500 | 560 |
| Punti di ricarica privati | 864 | 1.386 | 1.610 |
| **Totale** | **1.252** | **1.886** | **2.170** |

Considerando le installazioni nel complesso, al 2023 risultano **attivi oltre 2.100 punti di ricarica** tra pubblici e privati. L'obiettivo al 2027 è di **superare quota 5.100**.

## 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.

**RIUTILIZZO DI SUOLO NELLE PROGETTAZIONI**

| Metri quadri | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Area delle progettazioni su suoli già occupati | 29.766 | 19.520 | 58.124 |
| Area totale delle progettazioni | 48.672 | 26.785 | 99.313 |
| **Riutilizzo di suolo nelle progettazioni (%)** | **61,1%** | **72,9%** | **58,5%** |
| Area delle progettazioni su suoli già occupati (cumulato dal 2018) | 584.699 | 604.219 | 662.343 |
| Area totale delle progettazioni (cumulato dal 2018) | 749.342 | 776.127 | 875.440 |
| **Riutilizzo di suolo nelle progettazioni (cumulato dal 2018) (%)** | **78,0%** | **77,9%** | **75,7%** |

In continuità con il percorso di sostenibilità iniziato gli anni precedenti, le realizzazioni di infrastrutture (reti e impianti) concluse nel 2023 hanno comportato un **utilizzo di suolo** per circa 99 mila metri quadri, di cui il **58,5% ha riguardato suolo già occupato** da infrastrutture esistenti (circa 58 mila mq). Considerando il periodo dal **2018 al 2023, il 75,7%** (pari a circa 662 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 2023, i **risultati migliori in termini di riutilizzo suolo** sono stati ottenuti nei seguenti interventi: adeguamento del depuratore di acque reflue di San Giovanni in Persiceto a Bologna (100% del suolo riutilizzato, 10 mila mq), revamping dell'impianto di termovalorizzazione di rifiuti speciali e pericolosi di Ravenna (100%, 9,7 mila mq), revamping della sezione di digestione anaerobica dei fanghi dell'impianto di depurazione di acque reflue Gramicia a Ferrara (100%, 6,5 mila mq), adeguamento della fognatura di Villa Vezzano a Ravenna (100%, 3,5 mila mq). Il motivo del calo dell'indicatore nel 2023 è conseguenza degli interventi di completamento e ampliamento del depuratore Ca' Nordio a Padova, dove su 30,5 mila mq di suolo coinvolto è stato possibile riutilizzarne solo il 4,0%.

Nel periodo 2024-2027 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 166 mila metri quadrati di suolo portando a quota 72% (circa 828 mila metri quadrati) il suolo riutilizzato nelle realizzazioni concluse dal 2018 al 2027 con progettazione a cura di HeraTech.

In particolare, nel territorio di Padova saranno eseguiti interventi per la messa in maggior sicurezza del sito di Roncajette di AcegasApsAmga a Ponte San Nicolò, per 250 mila mq complessivamente riutilizzati (100%). A Modena, nei lavori per la realizzazione della nuova Hydrogen valley si prevede di riutilizzare 69,4 mila mq di suolo (il 92%). A Ravenna, Castel Maggiore (Bo) e Ferrara, la realizzazione e installazione degli impianti fotovoltaici presso le discariche esaurite permetteranno di riutilizzare il 100% del suolo coinvolto nei lavori (rispettivamente 104 mila, 52 mila e 28,4 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) risultano 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.

Nel 2023 è stato rinnovato un accordo tra Hera Spa, Consorzio di bonifica della Burana e Regione Emilia-Romagna per il **recupero delle acque reflue depurate** dagli impianti di depurazione Sassuolo-Fiorano e Savignano sul Panaro nel modenese. In particolare, nell'accordo è prevista una deviazione degli scarichi verso il Canale di Modena e il Canal Torbido che consentirebbe una migliore gestione della risorsa idrica disponibile nonché il raggiungimento degli **obiettivi di qualità dei fiumi** Secchia e Panaro, coerentemente con gli indirizzi dati dalle politiche comunitarie in materia di tutela delle risorse idriche.

Inoltre, le autorizzazioni degli impianti di Ravenna e Lido di Classe prevedono l'emissione in specifici canali consortili per consentirne la compensazione idraulica nel periodo estivo più siccitoso, come riuso agricolo indiretto e a tutela degli ambienti acquatici più a valle.

In relazione ad azioni a tutela della biodiversità nell'ambito delle **procedure autorizzative** attivate, Herambiente propone (in particolare per i progetti di maggiore rilevanza) l'avvio di **interventi di mitigazione e/o compensazione** orientati alla valorizzazione del territorio, del paesaggio e dell'ambiente naturale. Ogni intervento proposto è specificatamente calato sulla realtà locale, in modo tale da porsi in sintonia con le peculiarità degli habitat locali.

A titolo esemplificativo si segnalano le seguenti attività del 2023:

- Aliplast, nell'autorizzazione unica rilasciata per il nuovo impianto di recupero plastiche rigide di Modena, ha prescritto alla ditta di effettuare interventi quali:
    - **realizzazione, messa a dimora e manutenzione di aree verdi** per l'assorbimento di anidride carbonica e la valorizzazione delle aree a parco fruibili per i cittadini;
    - interventi preventivi o riduttivi sulle emissioni di gas serra e inquinanti;
    - **mitigazione dell'apporto di nutrienti nello scarico** nel Canale Naviglio al fine di ridurre la crescita algale e contribuire al miglioramento della officiosità idraulica. Tale mitigazione deve essere quantificata in termini di oneri manutentivi, di cui la ditta dovrà farsi carico attraverso un impegno vincolante;
    - manutenzione del manto stradale per le strade soggette a una maggiore e più rapida usura per il considerevole traffico di mezzi diretti all'impianto;
    - interventi sul traffico veicolare finalizzati a ottimizzare il flusso in accesso all'impianto e a minimizzarne l'impatto in termini di rumore, traffico, emissioni.

  Gli interventi previsti saranno oggetto di apposito accordo con il Comune di Modena, che ne definirà le priorità e le modalità, privilegiando gli interventi di compensazione riferiti all'area interessata dall'impianto.

  - **Progetto di riqualificazione ambientale** di un comparto impianti di trattamento rifiuti in Comune di Ravenna, con Autorizzazione paesaggistica, Nulla osta del Parco regionale del Delta del Po e Valutazione di incidenza.

- La società Hea (joint venture tra Herambiente e Eni Rewind), nell'ambito del procedimento per il rilascio delle autorizzazioni per il progetto "Comparto di sviluppo Ponticelle: piattaforma polifunzionale HEA e piattaforma bio-recupero Eni Rewind" localizzato nell'area di Ponticelle (Ra) ubicata tra il polo chimico e il complesso artigianale Bassette, ha previsto la realizzazione di un progetto di **valorizzazione ambientale e ripristino naturalistico** nella Pineta di Classe in comune di Ravenna, definito con il Comune. Il progetto, localizzato all'interno del Parco regionale del Delta del Po "Stazione Pineta di Classe e Salina di Cervia" e nella Zona speciale di conservazione (Zsc) / Zona di protezione speciale (Zps) "Pineta di Classe" della Rete Natura 2000, prevede la **messa a dimora di oltre duemila piante** tra alberi e arbusti e una riqualificazione ambientale di tutta l'area interessata, oggi in stato di degrado.

Dal 2020 Herambiente ha anche 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 alcuni impianti e discariche 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 luglio 2023, a seguito dell'acquisizione del 60% di ACR, il ramo d'azienda relativo agli "interventi di bonifica ambientale" è stato conferito in ACR 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, al decommissioning.

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 legato alle passività ambientali, alla consulenza in materia ambientale per quanto concerne la compravendita, fino all'esecuzione di interventi di bonifica e recupero ambientali di aree degradate per la rigenerazione.

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, che fornisce tutti gli elementi per costruire la fase di progettazione dell'intervento in maniera consapevole stimando 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 ridurne 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 vengono 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, trattamento biologico dei terreni tramite biopile, trattamento dei terreni tramite Soil Vapor Extraction (SVE), trattamento delle acque di falda tramite pump & treat) 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 contaminati ricoprono una estensione che raggiunge il 0,6% dell'intero territorio nazionale. In linea di principio, la bonifica 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 da ACR 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

| n. siti | 2023 | % |
|---|---|---|
| Trattamento in situ | 114 | 77% |
| Trattamenti on site | 0 | 0% |
| Trattamento off site | 34 | 23% |
| **Totale** | **148** | **100%** |

A fine 2023 gli interventi attivi (quindi non considerando quelli "dormienti", ovvero in cui l'attività effettuata è relativa ad una mera sorveglianza) di bonifica conclusi o in corso sono pari a 148, di cui tre sono Siti di Interesse Nazionale (SIN), come Bussi sul Tirino (Pe), il Petrolchimico di Mantova e la discarica di Val del Rio di Chioggia (Ve).

Il rispetto delle matrici ambientali risulta evidente sia dall'elevata percentuale di terreni recuperati sia dall'elevata percentuale di interventi di bonifica con trattamento in situ.

### PRINCIPALI RIFIUTI TOTALI TRATTATI DA PROCEDIMENTI DI BONIFICA

| Tonnellate | 2023 | % |
|---|---|---|
| Terreni da trattamenti di bonifica a smaltimento di materia | 76.249 | 66,3% |
| Terreni da trattamenti di bonifica a recupero di materia | 38.801 | 33,7% |
| **Totale terreni trattati** | **115.050** | **100%** |
| Altri rifiuti a smaltimento (acque, carboni, materiali da costruzioni e demolizioni (MCD), altri rifiuti minori) | 31.695 | |
| **Totale** | **146.745** | |

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

## 4.01 Obiettivi, risultati e target

| Avevamo detto di fare | Abbiamo fatto | SDGs | Avanza-mento* |
|---|---|---|---|
| **Innovazione e digitalizzazione** | | | |
| 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. | Incrementate le attività di monitoraggio sia in termini di estensione della copertura del servizio Security operation center sia in termini di nuovi ambiti assoggettati. Sono state inoltre aggiornate le tre principali procedure di cyber security relative a sistemi, reti e utenti. (vedi pag.157) | - | ● |
| 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). | 40,2% i clienti con bolletta elettronica e 36,2% i clienti iscritti ai servizi on-line al 2023 a livello di Gruppo. (vedi pag.154) | 11, 12, 17 | ● |
| Proseguire nello sviluppo di iniziative nei due ambiti principali dell'innovazione: transizione ecologica e trasformazione digitale, attraverso nuove figure interne (innovation promoter). Definire, sviluppare e rendicontare le iniziative utilizzando il framework della Corporate digital responsibility grazie alla prosecuzione della formazione dedicata. | Rivisto il modello di gestione dell'innovazione del Gruppo, avviando percorsi di confronto e formazione specifici sull'innovazione strategica per gli "innovation promoter" delle diverse unità di business.<br>Proseguito anche nel 2023 lo sviluppo di iniziative negli ambiti della transizione ecologica e trasformazione digitale, nonché la rendicontazione degli stessi secondo il framework della Corporate digital responsibility. (vedi pag.147) | 8, 9, 11, 12 | ● |
| **Sviluppo economico e inclusione sociale** | | | |
| Selezione fornitori: nei servizi ambientali continuare a promuovere l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate. | Circa 91 milioni di euro (+12% rispetto al 2022) il valore degli affidamenti e delle partnership tra Hera e le cooperative sociali. (vedi pag.166) | 8 | ● |
| 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. | Quasi 736 mila i piani di rateizzazione concessi nel 2023 (oltre il doppio rispetto al 2022), per un valore di 339,6 milioni di euro.<br>138 i comuni con protocolli d'intesa attivi (erano 135 nel 2022). (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). | 22 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 | Avanza-mento* |
|---|---|---|---|
| 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.<br>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).<br>>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). | Proseguito il programma ecoHERA con l'erogazione dei contenuti sulle competenze connesse alle transizioni energetica e ambientale. Nel 2023 il 36,3% e il 31,5% della popolazione aziendale di riferimento ha raggiunto rispettivamente le competenze adeguate per la transizione energetica e la transizione ambientale.<br>Erogata la terza edizione dell'assessment Her@futura volta all'ulteriore incremento delle competenze digitali aziendali. Nel 2023 il 56,2% della popolazione aziendale di riferimento ha raggiunto le competenze adeguate per la transizione digitale. (vedi pag. 182) | 4, 8 | 🟢 |
| 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. | Proseguita l’attività di valorizzazione delle diversità e dell’inclusione attraverso l’ottenimento della certificazione per la parità di genere per le principali 11 società del Gruppo e la prosecuzione del progetto pilota sul linguaggio inclusivo. Consolidato il posizionamento del Gruppo Hera nei principali indici azionari di diversity. (vedi pag.178) | 5 | 🟢 |
| **Resilienza e adattamento** | | | |
| Resilienza e adattamento al cambiamento climatico:<br>▪ 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).<br>▪ 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).<br>70% di rete distrettualizzata al 2026 e algoritmi predittivi per ridurre le dispersioni. | Tra gli ambiti di intervento per la resilienza e l’adattamento al cambiamento climatico:<br>▪ Resilienza del servizio energia elettrica: 55 km di rete adeguati, pari all’82% del Piano complessivo di resilienza elettrica. (vedi pag.193)<br>▪ 7,4 milioni di euro investiti nel 2023 per mitigare il rischio siccità. 55% di rete idrica distrettualizzata in Emilia-Romagna e Triveneto (era il 51% nel 2022) e 100% rete idrica con algoritmi predittivi in Emilia-Romagna (era il 51% nel 2022). (vedi pag.186) | 9, 13 | 🟢 |

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

| Faremo | SDGs |
|---|---|
| **Innovazione e digitalizzazione** | |
| Sicurezza informatica: continuare il percorso di incremento del livello di cyber security del Gruppo attraverso l’aumento della copertura del servizio di monitoraggio del Security operation center, l’introduzione di strumenti tecnologici avanzati e l'evoluzione di processi e policy aziendali. | - |
| 45% clienti con bolletta elettronica al 2027 a livello di Gruppo.<br>Realizzare entro il 2024 una nuova App unica unificando quelle già esistenti, implementando nuove funzionalità e servizi. | 11,12,17 |
| Intelligenza Artificiale: sviluppo di soluzioni in grado di generare sempre maggior valore per i business nel raggiungimento dei loro obiettivi strategici: migliorare il livello di servizio e promuovere servizi sempre più innovativi ai clienti, ottimizzare la gestione degli asset e rendere i processi sempre più efficienti ed efficaci. | 8 |
| Rafforzare il modello di collaborazione e promuovere modalità di interazione con partner esterni in ottica di open innovation nella creazione di soluzioni innovative. | 8 |

| Faremo | SDGs |
|---|---|
| **Sviluppo economico e inclusione sociale** | |
| Selezione fornitori: nei servizi ambientali continuare a promuovere l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate. | 8 |
| Continuare a garantire le rateizzazioni e le altre agevolazioni volontarie dedicate ai clienti in difficoltà economica. Proporre ad altri Comuni la sottoscrizione di un protocollo per prevenire le sospensioni delle forniture (138 comuni al 2023). | 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 |
| Nell'ambito del "Piano di apprendimento 2024" sono rappresentati progetti e interventi formativi volti a potenziare: le competenze manageriali collegate al nuovo modello di leadership e all'evoluzione dei modi di lavorare; le competenze tecnico-professionali legate alle tematiche prioritarie in ambito transizione energetica ed ambientale e all'evoluzione dei ruoli di business (con focus sui ruoli di operatore reti e sui ruoli in ambito front office); le competenze digitali/tecnologiche collegate al programma Her@futura, con un focus sulle competenze collegate all'applicazione dell'intelligenza artificiale generativa sui processi di business e sui modi di lavorare.<br><br>75% della popolazione che raggiungerà le competenze per la transizione digitale entro il 2027, 90% entro il 2030.<br><br>53% popolazione che raggiungerà le competenze per la transizione ambientale ed energetica entro il 2027, 60% al 2030. | 4,8 |
| Proseguire nell'attività di sensibilizzazione all'utilizzo di un linguaggio inclusivo, con eventi di diffusione e momenti di divulgazione attraverso la comunicazione interna, di creazione di equilibrio vita privata e lavoro diffondendo buone pratiche. | 5 |
| **Resilienza e adattamento** | |
| Resilienza e adattamento al cambiamento climatico:<br>▪ Resilienza del servizio energia elettrica: 67,5 km di rete adeguati al 2024, pari al 100% del Piano complessivo di resilienza energia elettrica in provincia di Modena.<br>▪ Resilienza del servizio idrico: 100% di rete sottoposta a manutenzione predittiva e 73% di rete distrettualizzata al 2027 (focus sul contenimento delle perdite di rete) in Emilia-Romagna e Triveneto. | 9,13 |

## 4.02 Innovazione e digitalizzazione

# INNOVAZIONE E DIGITALIZZAZIONE

## IL CONTESTO INTERNAZIONALE

### PERCHÉ È IMPORTANTE

La trasformazione digitale è sempre più necessaria allo sviluppo di un paese. Dalla mobilità elettrica all'efficienza energetica, le **nuove tecnologie** possono accelerare il **processo di decarbonizzazione** e l'UE si sta impegnando per favorire la **twin transition** (transizione verde e digitale) per un futuro che abbia come priorità inclusività sociale, sostenibilità ambientale e digitalizzazione. In questo scenario, l'adozione di nuove **normative su tutela di dati e asset** è cruciale per garantire la sicurezza di imprese e persone. L'Italia, per quanto in miglioramento, registra ancora ritardi nello sviluppo delle competenze digitali e per colmarlo dovrà sfruttare al meglio l'opportunità del Pnrr.

**18° POSTO**
la posizione dell'Italia tra i 27 paesi UE in materia di innovazione e digitalizzazione nel 2023 (Commissione europea)

**46%**
i cittadini europei con competenze digitali di base (23% quelli con competenze avanzate) (Digital Economy and Society Index)

**+37%**
il tasso di crescita annuale stimato del mercato globale dell'Intelligenza artificiale dal 2023 al 2027 (Centro studi Tim)

**21%**
la quota dei fondi del Pnrr destinata a digitalizzazione e innovazione (Italiadomani Pnrr)

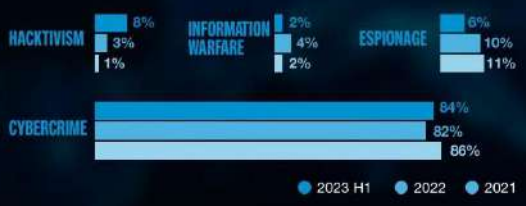
**-18%**
le emissioni stimate grazie a tecnologie digitali che incidono sulla decarbonizzazione (InnoTech Report 2023, Teha)

**+40%**
la crescita dei cyber attacchi in Italia nel primo semestre del 2023, il 9,6% di quelli globali (Rapporto Clusit 2023)

### L'ITALIA ALLA PROVA DELLA CYBERSECURITY

La crescente dipendenza dai sistemi digitali espone a maggiori rischi di minacce cibernetiche. Nel primo semestre del 2023, sono stati documentati **11.015 attacchi** di notevole gravità, di cui l'84% di cybercrime. In risposta, l'Unione europea ha approvato il **Cyber resilience act**, mirato a potenziare la sicurezza dei prodotti connessi a internet lungo tutto il loro ciclo di vita.

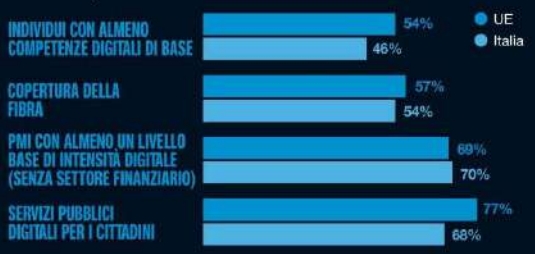
**La provenienza degli attacchi informatici 2021-primo trimestre 2023 (fonte: Clusit giugno 2023)**




### LA DIGITALIZZAZIONE IN ITALIA E IN EUROPA

Nonostante l'**Italia si posizioni subito sotto la media UE nell'indice DESI**, nel 2022 ha registrato un miglioramento di 8,4 p.p. rispetto all'anno precedente, uno tra i più rilevanti. Gli **investimenti in R&S rimangono limitati**, con un peggioramento della spesa delle imprese di -2,9% rispetto al 2021, ma una stima di crescita nel 2023. Con l'approvazione della Legge di Bilancio 2023 è stata confermata la scelta di rifinanziare il **Piano Transizione 4.0**, prolungandolo fino alla fine del 2025, per agevolare gli investimenti delle imprese e promuoverne l'avanzamento tecnologico.

**La performance dell'Italia e dell'Europa in termini di digital economy (fonte: Eurostat - The Digital Economy and Society Index 2023)**




### INNOVAZIONE E NUOVE TECNOLOGIE COME LEVE ABILITANTI PER LA DECARBONIZZAZIONE

**Il ruolo dell'innovazione, dell'Ict e delle nuove tecnologie** è riconosciuto dalla Commissione europea come fondamentale nella mitigazione dei cambiamenti climatici, nonché come **leva abilitante per la riduzione delle emissioni in altri settori**. Lo sviluppo delle tecnologie digitali contribuirebbe a circa il 18% della riduzione delle emissioni di gas serra entro il 2050, grazie a innovazioni che influenzano direttamente i processi di decarbonizzazione. Solo implementando alcune soluzioni Ict nell'economia globale si stima una possibile riduzione di 12 Gt di $CO_2$ entro il 2030.

**Potenziale di abbattimento di $CO_2$ per settore in Gt (fonte: United Nations Framework Convention on Climate Change)**

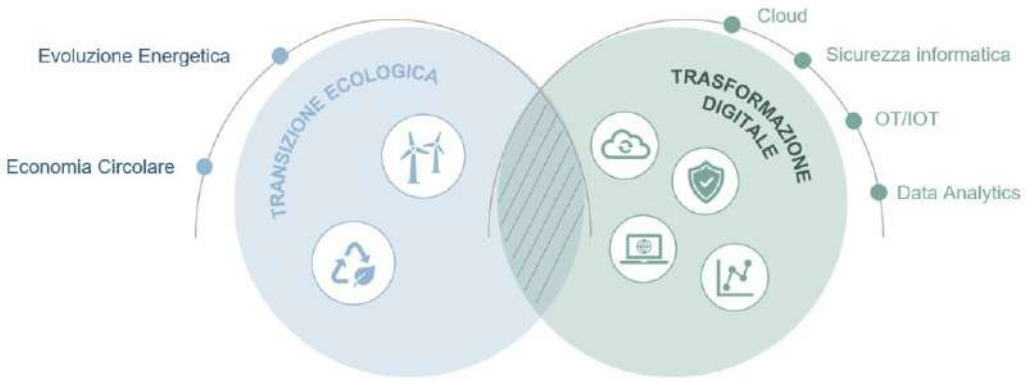
## L'innovazione per il Gruppo Hera

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 e mondiale, 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 nel Gruppo Hera 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 tra 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.

Nel corso del 2023 sono stati condotti importanti passi avanti nel percorso di **ridefinizione del modello di gestione dell'innovazione** del Gruppo. Dopo aver individuato gli "innovation promoter" all'interno delle diverse unità di business, è stato avviato un **percorso di confronto e di formazione specifica** a loro dedicata finalizzata a fornire gli strumenti e le modalità per pianificare e gestire i progetti di innovazione con prospettive strategiche.

La definizione di una strategia di innovazione generale, seguita dalla creazione di **documenti-guida per ciascuna unità di business** (in cui sono stati valorizzati il framework di **creazione di valore condiviso** e **allineati al Purpose** come da Statuto aziendale), ha contribuito a delineare un quadro chiaro degli obiettivi strategici e dell'importanza del loro contributo per affrontare determinate sfide del Gruppo. In particolare, si è evidenziata l'importanza di progetti innovativi per affrontare le sfide legate alla transizione energetica e alla decarbonizzazione.

Questi progressi rappresentano un solido fondamento per il futuro sviluppo e successo dell'azienda nel perseguire la sua agenda di innovazione e sostenibilità.

**Un modello di innovazione aperto**

Il Gruppo Hera ha deciso di consolidare le esperienze nei progetti di innovazione con start up degli anni passati in una pratica strutturata di **open innovation**. Questo approccio all'innovazione favorisce **nuovi modelli di collaborazione** e valorizza il coinvolgimento dell'ecosistema esterno nella creazione di soluzioni innovative. Permette di accedere a risorse, competenze e idee al di fuori dei confini tradizionali, **accelerando la transizione** verso un'innovazione sostenibile e contribuendo alla realizzazione di un impatto positivo a livello globale.

In un modello di innovazione chiuso, le idee nascono prevalentemente internamente, così come il processo di sviluppo si svolge interamente all'interno dell'azienda. **In un modello di innovazione aperto**, invece, l'idea gode delle influenze dell'esterno, lo sviluppo viene svolto insieme a diversi soggetti esterni, e il risultato può essere valorizzato anche tramite nuovi business.

L'obiettivo a lungo termine per l'intera organizzazione è quindi quello di instaurare nuove modalità di interazione con l'esterno, al fine di **promuovere una continua propensione al miglioramento** dei processi e alla ricerca dell'efficienza sfruttando appieno le potenzialità della tecnologia.

Nel corso del 2023 le attività si sono focalizzate sulla definizione di un programma di Venture client, che ha incluso:

- l'identificazione degli ambiti prioritari all'interno dell'azienda in cui avanzare nuove idee per l'innovazione dei processi, l'introduzione di nuovi servizi e la risoluzione di criticità;
- la definizione di un ecosistema di partner di innovazione non solo a livello nazionale e continentale ma anche mondiale;
- la formulazione delle linee strategiche su cui fondare non solo la pratica di open innovation ma anche la sua diffusione all'interno dell'azienda e il mantenimento del network di innovazione esterno sempre più cruciale nel generare nuove opportunità e creare valore.

Con l'obiettivo di favorire e dare impulso all'innovazione nei business gestiti, da molti anni il Gruppo attiva inoltre **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").

**L'intelligenza artificiale generativa nel Gruppo Hera**

Il Gruppo Hera ha prontamente analizzato la tecnologia, le opportunità di innovazione e gli impatti che **l'intelligenza artificiale generativa** è in grado di portare nel contesto in cui opera.

Nel corso del 2023:

- è stato realizzato un primo prototipo a supporto della **ricerca di informazioni** per alcuni processi di front-end, con risultati molto promettenti. La soluzione identificata è stata inoltre fonte di ispirazione per identificare numerose altre applicazioni su processi simili che si basano sulla ricerca di informazioni;
- sono state identificate le aree a maggior potenziale per **l'applicazione della tecnologia** all'interno di tutta l'organizzazione, finalizzata in una roadmap di **quasi 150 casi d'uso**;
- è stata avviato un tavolo per la **definizione di linee guida comportamentali** nell'utilizzo di strumenti disponibili liberamente in rete, per dare un corretto orientamento ai dipendenti e renderli consapevoli dei potenziali rischi.

Nel 2024 le attività si concentreranno nel definire i tre ambiti progettuali più rilevanti tra quelli emersi dalla roadmap al fine di progettare soluzioni digitali trasversali a tutte le unità organizzative del Gruppo e ai diversi business. Le piattaforme di servizi di intelligenza artificiale che si intendono creare offriranno **funzionalità evolute di automazione intelligente** a supporto sia dei sistemi esistenti sia di processi

non ancora digitalizzati, impattando significativamente la produttività individuale nei compiti ripetitivi e a basso valore.

Tale impegno nell'integrazione dell'intelligenza artificiale generativa riflette la costante ricerca di nuovi approcci per affrontare sfide complesse e stimolare il progresso. Ciò consente di adottare un approccio all'avanguardia nell'ottimizzazione dei processi aziendali, nell'innovazione dei prodotti e nella soddisfazione delle esigenze dei clienti.

**Investimenti in innovazione**
**[203-1]**

Nel 2023 il Gruppo Hera ha investito **148,2 milioni di euro** in innovazione e digitalizzazione (+18% rispetto ai 125,3 milioni di euro investiti nel 2022), 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 | Ambientale | Economica | Tecnologica |
|---|---|---|---|---|
| | Relazione dell'azienda con persone e società | Legame tra tecnologie digitali e ambiente fisico | Gestione responsabile degli impatti economici delle tecnologie digitali | Creazione responsabile di tecnologie |
| Come si declina | ▪ Assicurare la **privacy dei dati** di clienti, cittadini, lavoratori e fornitori<br>▪ Promuovere l'**inclusione digitale** e superare il **digital divide** per lavoratori, cittadini e clienti<br>▪ Garantire la **salute** e la **sicurezza** per lavoratori, cittadini e clienti grazie alle tecnologie digitali<br>▪ Garantire la **qualità del servizio e delle relazioni** con cittadini e clienti | ▪ Garantire il **riciclo** e la **gestione responsabile** dei prodotti tecnologici a fine vita<br>▪ Sviluppare soluzioni di innovazione digitale per **supportare la transizione ecologica** dell'Azienda e di cittadini e clienti<br>▪ 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 | ▪ Gestire responsabilmente gli impatti sull'occupazione connessi alle nuove tecnologie digitali<br>▪ **Condividere** con gli stakeholder i **benefici** ottenuti grazie ai processi di **efficientamento** dati dall'innovazione digitale | ▪ Garantire la **sicurezza informatica** e un uso responsabile delle tecnologie<br>▪ Identificare soluzioni digitali con un **ciclo di vita tecnologico** sufficientemente lungo |

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.

## 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 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Biometano da steam explosion | ✓ | | | | | |
| Energy park e sviluppo dell'agrivoltaico (si veda il case study dedicato) | ✓ | | | | | |
| Lo sviluppo della filiera idrogeno (si veda il paragrafo dedicato "Lo sviluppo dell'idrogeno" e il case study "Le hydrogen valley") | ✓ | | | | | |
| Contatori di nuova generazione nella distribuzione elettrica | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Simulazioni digitali per migliorare la manutenzione della rete gas | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Progetti di Smart city | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | ✓ |
| Illuminazione pubblica 4.0 con l'intelligenza artificiale | ✓ | ✓ | | ✓ | ✓ | |
| 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") | ✓ | ✓ | | ✓ | | |
| La data strategy di Gruppo | | ✓ | | | | ✓ |
| Digital bar | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Data community: sviluppo di iniziative di engagement (si veda il paragrafo dedicato "Lo sviluppo delle nuove competenze nel Gruppo Hera") | | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Potenziamento connettività e infrastrutture (si veda il paragrafo dedicato "Il ruolo di Acantho") | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ |
| Sicurezza informatica (si veda il paragrafo dedicato "La cyber security") | | ✓ | ✓ | | | ✓ |

**Biometano 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 2023 presso l'impianto di compostaggio di Herambiente a Ozzano dell'Emilia (Bo) è stato **realizzato l'impianto prototipale** in scala semi-industriale in grado di trattare fino a 1,7 tonnellate di materiale lignocellulosico ogni ora. L'impianto è costituito da una sezione di pretrattamento meccanico in cui il materiale viene pulito da eventuali inerti, ridotto di pezzatura tramite triturazione e vagliato meccanicamente. Dopodiché il materiale entra nel reattore di steam explosion dove, grazie a vapore saturo immesso ad alta pressione, vengono rotti i legami tra lignina e cellulosa, rendendolo quindi facilmente "digeribile" da parte dei batteri. Il materiale trattato verrà poi trasportato all'impianto di digestione anaerobica di Herambiente a Voltana di Lugo (Ra) per valutare la sua capacità di **produrre biogas**.

Il progetto Life Steam si concluderà a giugno 2024 dopo circa sei mesi di sperimentazione utili per fornire tutti gli elementi tecnici ed economici per valutare un possibile scale-up del sistema.

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.

**Contatori di nuova generazione nella distribuzione elettrica**

Nel corso del 2023 è stato completato il progetto di rinnovo tecnologico della piattaforma del Distributore Energy per permettere a tutti i venditori di energia operanti sui territori in cui il Gruppo Hera gestisce il servizio di distribuzione elettrica di disporre di **dati completi e tempestivi sui consumi dei clienti** dotati di **contatori di nuova generazione (2G)**, consentendo una gestione della rete più efficiente, affidabile ed economica anche da parte del distributore, con una serie di benefici a cascata su tutta la filiera dell'energia.

La disponibilità di dati di misura **granulari e tempestivi** consente ai venditori di energia di avanzare proposte e servizi sempre **più aderenti alle esigenze e specificità dei clienti**, contenere i costi di acquisizione delle misure (ora di migliore qualità) e abilitare negli utenti una virtuosa **consapevolezza dei consumi**, quindi il risparmio energetico.

**Corporate digital responsibility**

| | |
|---|---|
| Sociale | I clienti energia 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 | Il rinnovo della piattaforma e lo sviluppo di strumenti di misura di nuova generazione permette a venditori, distributori e clienti di contenere i costi e migliorare il servizio di distribuzione e commerciale. |
| Tecnologica | La nuova piattaforma supporta 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 |

**Simulazioni digitali per migliorare la manutenzione della rete gas**

La conoscenza della rete e dei suoi comportamenti nelle diverse situazioni è alla base dei processi di simulazione che permettono di ridurre i rischi e aumentare l'efficacia delle attività del distributore.

Per fare questo Hera ha realizzato **Siris gas**, un sistema che consente di creare **simulazioni** dello stato attuale e futuro della rete, nonché di scenari di interventi gestionali. Siris unifica in una piattaforma dati centralizzata le diverse fonti dati interessate, consentendo di definire regole di qualità dei dati e **algoritmi di machine learning** a supporto delle simulazioni.

La **velocità di elaborazione** e la **possibilità di utilizzo da dispositivi mobili** ha consentito di portare l'intelligenza di Siris sul campo a supporto degli operatori che intervengono in situazioni manutentive, così come negli uffici dove si progetta e pianifica il più efficiente sviluppo della rete gas.

**Corporate digital responsibility**

| | |
|---|---|
| Sociale | Riduzione dei rischi per gli operatori in servizio e dei disservizi per gli utenti interessati da lavori sulla rete. |
| Ambientale | Possibilità di modellare il migliore utilizzo della rete in funzione del comportamento del gas immesso, favorendo anche una riduzione degli sprechi. |
| Economica | Mediante modellazione e simulazioni è possibile trovare il migliore assetto per rendere gli investimenti sulle reti più efficaci e convenienti. |
| Tecnologica | La piattaforma consente un'agevole fruizione dei dati a disposizione, riducendo sensibilmente lo sforzo necessario agli operatori per valutare le conseguenze degli interventi, aumentandone contestualmente la precisione e diminuendo i rischi di sicurezza connessi. |

**Progetti di Smart city**

Nel corso del 2023 sono state portate a termine le iniziative inerenti all'ambito **smart city** avviate negli anni precedenti.

Si è conclusa la sperimentazione con l'Università di Bologna nel Campus di Cesena, che ha potuto utilizzare il cruscotto digitale PUNTOnet Board per il **monitoraggio di indicatori di sostenibilità** e per la raccolta e visualizzazione di **dati sulla qualità dell'aria** interna ed esterna prodotti dalle centraline Internet of Things sviluppate dall'Università stessa.

Per il Comune di Cesena, è stata manutenuta la dashboard PUNTOnet Board integrandola con l'iniziativa Next Generation Valle del Savio: un cruscotto di **monitoraggio delle iniziative** sul territorio dell'Unione Valle del Savio e delle relative risorse economiche (proprie o derivanti da Pnrr e bandi pubblici). Il report è disponibile per tutti i cittadini online sui portali web dell'Unione Valle del Savio e del Comune di Cesena.

Dal 2024 le attività inerenti al suo aggiornamento e agli eventuali sviluppi saranno svolte direttamente dall'Amministrazione comunale.

Sempre a Cesena, a inizio 2023 è stata completata l'installazione di **cinque totem** PUNTOnet $H_2O$. Essi consentono: l'**erogazione di acqua pubblica** (a titolo gratuito) e di acqua ultrafiltrata naturale e frizzante (a pagamento); la **ricarica di dispositivi elettronici** e di carrozzine elettriche; il **monitoraggio ambientale** attraverso centraline Internet of things; la condivisione di contenuti informativi da parte dell'Amministrazione tramite schermi led. Complessivamente, nel corso del 2023 i cinque totem hanno erogato 230 mila litri di acqua ultrafiltrata. Fino all'estate 2024 la manutenzione dei totem sarà a carico di Hera, mentre successivamente sarà a carico del Comune.

Nell'ambito del bando europeo Urban innovative actions, con il progetto **AirBreak** coordinato dal Comune di Ferrara, Hera ha condotto le seguenti attività:

- rilasciato il cruscotto denominato AirBreakBoard ideato per l'Amministrazione comunale al fine di dotarla di strumenti innovativi per il monitoraggio ambientale come, ad esempio, **modelli previsionali dei maggiori parametri inquinanti** fino a 72 ore e le **mappature satellitari** per valutare la distribuzione del PM10 sul territorio;
- progettato, realizzato e installato quattro pensiline chiamate Smart Hub pensate per incentivare la **mobilità sostenibile** e in grado di fornire una serie di servizi ai cittadini:
    - Box e punti di ricarica per e-bike, monopattini, carrozzine e dispositivi elettrici;
    - Wi-Fi pubblico;
    - Defibrillatore automatico esterno e SOS Emergency Button;
    - Videosorveglianza dell'area;
    - Attrezzi per la riparazione e manutenzione di biciclette;
    - Centraline di monitoraggio dell'aria.
- installato un impianto di irrorazione in otto mezzi della raccolta dei rifiuti urbani per diffondere sul manto stradale un **prodotto enzimatico** ideato per **impedire il risollevamento in atmosfera delle polveri sottili** (PM10) riducendo l'inquinamento dell'aria. Dai dati raccolti e dalle analisi effettuate in diverse campagne, si può affermare che tale trattamento contribuisce all'abbattimento fino al 20% del particolato atmosferico.

Il bando si è concluso nel 2023 e sarà a carico del Comune di Ferrara valutare le soluzioni implementate per definire il loro eventuale mantenimento nel corso del 2024.

Grazie a questi sviluppi Hera ha potuto sperimentare nuove soluzioni in ambito ambientale e tecnologico, nonché porre le basi per nuove competenze da implementare nei servizi per Comuni e cittadini.

### Corporate digital responsibility

| | |
|---|---|
| Ambientale | Monitoraggio in tempo reale di indicatori ambientali e implementazione di nuove soluzioni per l'abbattimento delle polveri sottili. |
| Economica | Realizzazione di progetti rivolti a migliorare la gestione del territorio e la qualità della vita. |
| Tecnologica | Realizzazione di soluzioni tecnologiche smart per le amministrazioni e la cittadinanza con raccolta ed elaborazione di dati tramite modelli previsionali e sensoristica Internet of Things. |

### Illuminazione pubblica 4.0 con l'intelligenza artificiale

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

Nel 2023 ha consolidato il progetto di **manutenzione predittiva** dello stato di degradamento e corrosione dei sostegni della pubblica illuminazione, e ha portato a termine 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 2024, risultano inseriti a sistema 156 comuni per la manutenzione predittiva dello stato di degradamento e corrosione dei sostegni.

Da settembre 2023, tutti i progetti esecutivi per illuminazione pubblica sono composti anche da un nuovo allegato, che raccoglie le informazioni utili sullo stato dei quadri e attua già una valutazione sulla manutenzione. Le manutenzioni verranno poi confrontate con gli esiti delle valutazioni del sistema: risultano inseriti oltre 100 comuni, in attesa dell'attivazione del sistema per la manutenzione predittiva dello stato dei quadri.

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.

Dopo due anni di sperimentazione, 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 37 e il 54%**, 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. |

**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**.

Seguendo i principi del data mesh, un paradigma che prende in considerazione sia la parte organizzativa sia quella più tecnologica, si è definito il modello operativo strategico, individuando i profili degli attori nel paradigma organizzativo hub & spoke applicato su tutte le unità di business del Gruppo. Si è implementata la piattaforma cloud ospitante i primi data product sviluppati e i relativi ambienti protetti a garanzia della sicurezza delle informazioni.

Attraverso questo approccio, il Gruppo Hera è in grado di **accelerare lo sviluppo di progetti di analytics e intelligenza artificiale**, sfruttando appieno il potenziale dei dati disponibili. Ciò si traduce in una maggiore capacità decisionale, una migliore comprensione dei clienti e delle operazioni aziendali, nonché nella creazione di servizi sempre più innovativi.

**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 2023 sono state infatti recepite, valutate e indirizzate 104 potenziali iniziative, che hanno dato vita a **64 progettualità** che sono state avviate o ultimate.

L'obiettivo per il 2024 è quello di **incrementare ulteriormente il numero di progettualità** che saranno gestite mediante le Soluzioni Digitali e 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).<br>Garanzia di un utilizzo responsabile delle nuove tecnologie introdotte grazie a un competence center dedicato al presidio delle soluzioni realizzate. |

## La digitalizzazione per i nostri clienti e il territorio

**Il ruolo di Acantho**

**Acantho**, operatore di telecomunicazioni e fornitore di servizi cloud, è la **digital company** del Gruppo Hera. Fornisce ad aziende e privati servizi di connettività, telefonia e Data center ad alte prestazioni, elevata affidabilità, massima sicurezza di sistemi, dati e continuità del servizio.

Da oltre 20 anni sviluppa una **rete a banda ultra-larga in fibra ottica proprietaria di oltre 326 mila km** che, anche grazie all'integrazione con i principali operatori nazionali e internazionali, assicura la completa copertura del territorio.

La mission di Acantho è aiutare le imprese a raggiungere risultati eccellenti nel proprio business. Per farlo si offre come partner tecnologico competente, affidabile e professionale, mettendo a disposizione dei suoi clienti servizi ICT sempre all'avanguardia.

La proprietà della rete, insieme ai **tre Data center** di Imola, Siziano e Santa Lucia di Piave (quest'ultimo acquisito a fine 2023), rappresenta la forza di un partner in grado di assicurare elevati livelli di performance e sicurezza per tutti i servizi offerti.

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**. Ciò permette di offrire servizi e strumenti all'avanguardia per la competitività di piccole e grandi aziende.

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 tre data center di Imola, Siziano e Santa Lucia di Piave;
- Cyber & physical security: servizi di protezione dagli attacchi informatici e di sicurezza fisica tesi a preservare la business continuity;
- Smart solution: soluzioni tecnologiche e innovative che utilizzano l'intelligenza artificiale, l'Internet of things, l'analisi dei dati e altre tecnologie avanzate per migliorare l'efficienza, l'automazione, la sicurezza e la qualità dei servizi.

Acantho coordina anche i fabbisogni delle società e delle business unit del Gruppo Hera. In particolare, nel 2023 sono proseguite le attività di **rinnovo tecnologico, estensione e potenziamento della rete del Gruppo Hera**, che nell' anno ha superato le 260 sedi attive sulla sola rete gestionale.

Nel corso del 2023 sono state implementate le infrastrutture centralizzate per il dispiegamento degli access point Wi-Fi 6 per le sedi principali del Gruppo. Le attività in campo saranno realizzate secondo un programma previsto per il 2024, andando a migliorare notevolmente le prestazioni delle reti wireless in termini di velocità e latenza.

Nel 2023 sono proseguite anche le attività di supporto alla **migrazione verso i servizi cloud** del Gruppo sulle piattaforme Azure Microsoft e Amazon Web Services, entrambe interconnesse agli ambienti on-premise nei data center di Acantho attraverso infrastrutture di connettività dedicate.

Il 2023 ha visto inoltre la creazione di un nuovo servizio denominato **Privileged access management** destinato alla sicurezza logica, per monitorare e proteggere l'accesso privilegiato ai sistemi del Gruppo. La prima attivazione ha riguardato i sistemi della Direzione centrale innovazione; negli anni successivi sarà progressivamente esteso ad altre direzioni.

Nel corso del 2023 si è completata l'attivazione del nuovo servizio **"OT Security Platform"**, contrattualizzato con sei società del Gruppo e dispiegato attraverso nove sonde con tecnologia Nozomi che presidiano le principali reti di telecontrollo del Gruppo. È stato attivato inoltre un primo lotto di **agent XDR** (eXtended Detection and Response) per il presidio di sicurezza dei server. Il dispiegamento di agent proseguirà nel corso del 2024, affiancandosi così a tutti gli effetti agli altri servizi cybersecurity in essere per il Gruppo.

Sono state gettate le basi anche per il dispiegamento massivo del nuovo **servizio Voice4Teams**, cioè l'integrazione del servizio di fonia Acantho con l'ambiente di collaboration Microsoft Teams gestito dalla Direzione centrale innovazione, a completamento di un percorso avviato nel 2022 con l'introduzione del servizio Microsoft Teams Room nelle sale riunioni dislocate in 37 sedi del Gruppo. Il servizio Voice4Teams consentirà ai dipendenti del Gruppo di utilizzare la loro linea telefonica fissa direttamente dal client Teams su PC o dispositivo mobile, senza necessità del telefono fisico e una conseguente riduzione dell'impatto ambientale dei dispositivi.

Altri progetti interni supportati da Acantho sono:

- mercato: proseguita l'**evoluzione tecnologica degli sportelli clienti**, in linea con il programma di restyling e implementazione dei nuovi sportelli clienti. Di particolare rilevanza è stata l'attivazione del servizio "Guardia virtuale" per cinque sportelli EstEnergy nelle province di Treviso e Vicenza.
- servizi corporate: rafforzamento della **sicurezza fisica di sedi e impianti** produttivi. Nel corso dell'anno sono state realizzate 23 nuove contromisure di sicurezza fisica per gli impianti del Gruppo;
- edicola digitale: servizio che consente di fruire **quotidiani e riviste in formato digitale**, con funzionalità aggiuntive di ricerca e condivisione dei contenuti; nel 2023 tale servizio è stato fruito da 16 business unit del Gruppo.

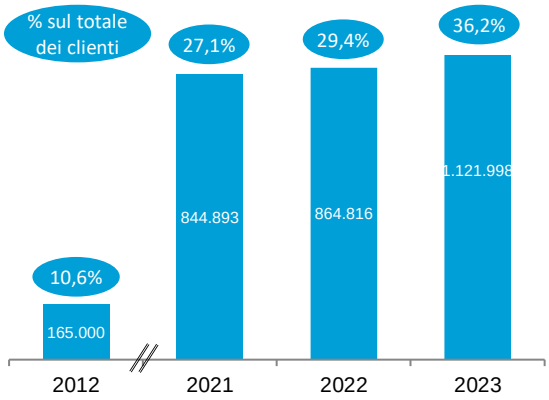
**Come contribuisce l'iniziativa alla trasformazione digitale responsabile? I benefici ottenuti nelle dimensioni Corporate digital responsibility**

| | |
|---|---|
| Sociale | Garantite la qualità dei servizi in cloud per i clienti e la gestione responsabile e sicura dei dati.<br>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.<br>Potenziamento della connettività al fine di ridurre il divario digitale per lavoratori e aziende. |
| Ambientale | Risparmi energetici grazie all'implementazione di soluzioni di efficientamento e acquisto di energia verde per la parte eccedente l'autoproduzione.<br>Mancato consumo di carta grazie ai servizi di edicola digitale e di bollettazione elettronica. |
| Economica | Offerta di servizi e strumenti all'avanguardia per una maggiore competitività delle aziende clienti. |
| Tecnologica | 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.<br>Attività per garantire e potenziare la sicurezza delle reti IT. |

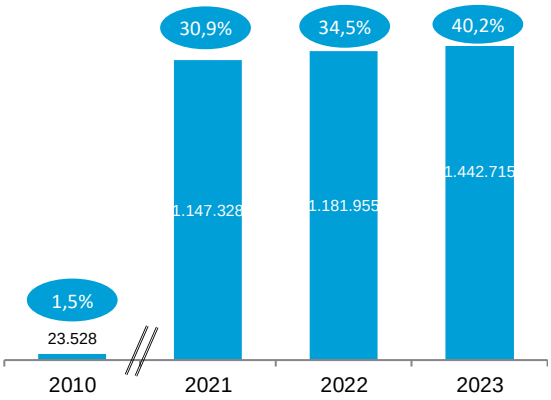
**I canali digitali per i nostri clienti**

Il Gruppo Hera continua il percorso finalizzato a rendere sempre più digitali i propri clienti attraverso lo sviluppo e l'aggiornamento di **servizi on-line** e **applicazioni per tablet e smartphone** (Il Rifiutologo, L'Acquologo, MyHera, Hera 2G).

**CLIENTI ISCRITTI AI SERVIZI ON-LINE**




**CLIENTI CON INVIO ELETTRONICO DELLA BOLLETTA**




I dati fino al 2022 non comprendono le società Eco Gas e Con Energia. I dati non comprendono la società AresGas.

Nel 2023, **i clienti iscritti ai servizi on-line a livello di Gruppo sono il 36,2%,** registrando un incremento di quasi sette punti percentuali rispetto all'anno precedente (29,4%). Nel dettaglio, gli utenti iscritti ai servizi on-line di Hera Comm sono aumentati al 41,6% e quelli di Estenergy al 36,8%. Continua il trend di crescita verso la digitalizzazione anche per i clienti AcegasApsAmga con il 14,6% di iscritti ai servizi on-line (+20% rispetto all'anno precedente) e per Etra Energia con il 35,8% (+7%). Rimangono invece stabili Marche Multiservizi con l'11,2% ed Hera Comm Marche.

Al 2023, **il 40,2% dei clienti del Gruppo ha scelto di ricevere la bolletta in formato elettronico** via mail, con un incremento di quasi sei punti percentuali rispetto al 2022 (34,5%). Nel dettaglio, al 2023 i clienti che hanno scelto il formato elettronico per la bolletta sono il 45,6% dei clienti Hera Comm, il 35,4% di EstEnergy, il 29,3% di Hera Comm Marche, il 31,6% di Etra Energia, il 28,7% di AcegasApsAmga e infine il 16,3% di Marche Multiservizi.

L'obiettivo al 2027 è di raggiungere il 45% di clienti con invio elettronico della bolletta.

Per i clienti di Hera Comm, Hera Comm Marche, EstEnergy e Marche Multiservizi che non hanno scelto il formato elettronico ma il recapito via posta ordinaria, la bolletta viene comunque **stampata su carta riciclata**. AcegasApsAmga opta invece per carta certificata Fsc (Forest stewardship council), ovvero proveniente da **filiere responsabili**.

Anche nel 2023 sono proseguite le azioni per **promuovere i comportamenti digitali dei clienti** del Gruppo.

Il **progetto Digi e Lode**, alla settima edizione, è stato esteso in vari territori ottenendo la **totale copertura territoriale di Emilia-Romagna, Marche e Abruzzo** (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.

**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 2022, è stato 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 al Gruppo Hera di adeguarsi alla normativa italiana vigente.

Infine, i **portafogli digitali** Amazon Pay (pagamento della bolletta attraverso il proprio account Amazon), 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 e 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.<br>Efficientamento dei processi operativi con riduzione dei costi legati alla smaterializzazione delle bollette e ai minori spostamenti richiesti. |

## La cyber security

Il 2023 è stato caratterizzato da un continuo aumento di attacchi informatici a livello globale, che in Italia risultano essere stati superiori alla media mondiale (Fonte: Osservatorio Clusit - Rapporto annuale sulla sicurezza Ict in Italia). Oltre agli effetti dell'instabilità geopolitica internazionale che ha aumentato le azioni di cyberwar, con particolare attenzione al **settore energetico** e alle **infrastrutture critiche nazionali**, le azioni malevoli sono proseguite generando una crescita di incidenti di cybersecurity in tutti i settori.

A fronte di questo contesto esterno, caratterizzato anche dai numerosi bollettini emanati dall'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale, e in considerazione dei business del Gruppo Hera, nel 2023 sono stati mantenuti **elevati i livelli di allerta dei monitoraggi** in ambito cyber security, con un conseguente aumento delle attività di gestione di eventi anomali da parte del Security operation center di Gruppo.

Anche nel 2023 sono proseguite le iniziative relative al miglioramento della cybersecurity di Gruppo, mantenendo un bilanciamento tra i **macroambiti** relativi a **tecnologie**, **processi** e **persone**, e aumentando il coordinamento tra le iniziative dei singoli gestori IT e OT e le iniziative di Gruppo.

**Cyber security infrastrutture e sistemi (tecnologie)**

Per quanto riguarda l'ambito **tecnologico**, si osserva un costante miglioramento e perfezionamento delle capacità tecniche da parte dei fornitori di soluzioni, insieme alla proliferazione di startup innovative che si concentrano sulla protezione di ambiti specifici, sia gestionale IT che industriale OT. Un aspetto rilevante riguarda l'integrazione di **funzionalità legate all'intelligenza artificiale** anche in soluzioni già consolidate, al fine di potenziare le capacità di protezione (sebbene ciò comporti un aumento dei costi di gestione).

Nel corso del 2023 è stata inoltre individuata una piattaforma dedicata al **monitoraggio degli ambienti cloud** del Gruppo attraverso l'esecuzione di test operativi (proof of concept), ed è stata quindi scelta e attivata una soluzione in grado di coprire i servizi cloud aziendali, centralizzando la segnalazione delle anomalie al Security operation center di Gruppo.

Si segnala anche l'avvio del progetto di **analisi della cybersicurezza dei sistemi Shadow-IT**: nel corso degli anni precedenti sono stati individuati numerosi sistemi IT definiti "Shadow" (ovvero non formalmente gestiti da un gestore IT o OT) e il progetto si propone di analizzarli per attuare adeguate misure di sicurezza a protezione dei sistemi centrali di Gruppo. Il progetto è stato avviato e, dopo una prima analisi complessiva, è stata effettuata la copertura di un primo lotto dei sistemi individuati (15% dei sistemi totali individuati). Nel corso del 2024 proseguirà ulteriormente l'analisi dei sistemi Shadow-IT

individuati negli anni precedenti per individuare e attuare le relative misure a protezione dei sistemi centrali di Gruppo.

Nell'ambito dell'estensione delle capacità di monitoraggio del Security operation center di Gruppo, nel 2023 sono state **introdotte nuove sonde** sia in ambito OT che in ambito IT, ed è stata **estesa la copertura** di alcune sonde già installate negli anni precedenti. Il percorso di convergenza del monitoraggio centralizzato degli ambienti IT e OT continua e si affianca all'assoggettamento di nuove fonti, come gli agenti su smartphone e tablet introdotti l'anno precedente. Nel corso del 2024 proseguirà ulteriormente il percorso di estensione e convergenza del Security operation center per la copertura degli ambiti IT e OT, migliorando in particolare il monitoraggio in ambito OT e assoggettando un numero sempre maggiore di sistemi del Gruppo.

**Security by design e monitoraggio cyber security (processi)**

Nel corso dell'anno è stata eseguita una **revisione** e condivisione con tutti i gestori IT e OT delle tre principali **procedure per la gestione della cybersecurity** di Gruppo che riguardano i sistemi, le reti e gli utenti, e ne è stato avviato l'iter di formalizzazione. La revisione ha interessato principalmente l'ambito **cloud**, oltre ad altri aspetti di carattere più tecnico legati ai sempre più rapidi sviluppi tecnologici (si pensi ad esempio alla possibilità di adottare soluzioni che non prevedono l'inserimento esplicito di password, o all'**introduzione dell'intelligenza artificiale** nelle applicazioni IT del Gruppo).

Nell'ambito del monitoraggio, nel corso dell'anno sono state eseguite valutazioni di vulnerabilità (Vulnerability assessment) sulla **superficie esterna del Gruppo**, ovvero scansioni di tutti gli indirizzi IP pubblici ed esposti su internet con lo scopo di individuare vulnerabilità presenti sui sistemi e sui dispositivi in produzione. Sono stati eseguiti anche due assessment di cybersecurity mirati su **impianti industriali e siti fisici** allo scopo di evidenziare possibili falle di sicurezza che possono interessare il funzionamento dell'impianto o la propagazione di potenziali attacchi cyber al resto del Gruppo. Tali valutazioni proseguiranno anche nel 2024.

Per quanto riguarda il servizio di monitoraggio degli eventi di Cyber Security svolti dal Security Operation Center di Gruppo, a fronte dell'attivazione di nuove fonti, e anche del contesto esterno che registra un continuo aumento di attacchi cyber, ha registrato un incremento annuale delle anomalie gestite pari a circa il 30%. Il servizio, con particolare riferimento al secondo livello di analisi, è stato inoltre esteso per avere una **copertura oraria completa (h24)**, aumentando così la capacità complessiva di prevenzione degli incidenti di cybersecurity.

**Cultura della cyber security (persone)**

Anche nel 2023 è continuata l'attività di **aumento della consapevolezza e della cultura** della sicurezza informatica, la principale difesa contro la compromissione dei sistemi dovuti al fattore umano. Sono state infatti diffuse campagne **per tutta la popolazione aziendale** e interventi specifici per i profili tecnici in ambito IT e OT.

Per quanto riguarda il primo tipo di iniziative, è continuata la promozione di corsi online mensili proposti a tutti i dipendenti, comprensivi di un piccolo test finale di autovalutazione utile anche per la **gamificazione della formazione** attraverso una classifica per gruppi di business aziendali. È proseguita inoltre l'attività periodica di **campagne di Ethical phishing**, con il coinvolgimento di circa 7 mila dipendenti per ogni campagna, per un totale di oltre 70 mila mail nel corso dell'anno. Tali attività proseguiranno anche nel 2024.

Per quanto riguarda invece le attività dedicate ai profili tecnici, sono state eseguite due **esercitazioni di simulazione di incidente** sfruttando apposite piattaforme in grado di simulare l'ambiente IT aziendale ed effettuare in ambiente protetto le attività effettive che dovrebbero essere attuate in caso di incidente reale. Con riferimento alla formazione in ambito OT, sono stati realizzati due workshop per la diffusione del **documento tecnico sui controlli di cybersecurity in ambito OT** realizzato nel 2022. Anche nel 2024 proseguirà il percorso formativo specifico per il contesto della cyber security sia in ambito IT che OT attraverso simulazioni ed esercitazioni di gestione degli incidenti.

**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.<br>Inoltre, il processo di *security by design*, individuando adeguate misure di sicurezza, contribuisce a evitare impatti economici dovuti a fermi per incidenti informatici. |

[418-1]

## ATTACCHI INFORMATICI

| | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Attacchi informatici e violazioni ai sistemi informativi subiti | 1 | 0 | 4 |
| *di cui: violazioni che hanno coinvolto dati personali dei clienti* | *0* | *0* | *1* |
| Clienti affetti dalle violazioni ai dati subite | 0 | 0 | 247 |
| Multe e sanzioni corrisposte a causa degli attacchi e delle violazioni subiti (euro) | 0 | 0 | 0 |

Nel 2023 sono stati registrati quattro incidenti (**non gravi**), di cui uno ha interessato i dati personali di clienti dei servizi di ricarica elettrica: è stato attaccato il portale web di un fornitore del servizio di accesso alla ricarica elettrica, esfiltrando alcuni dati personali. Sono state ovviamente attuate tutte le procedure relative alla comunicazione al Garante e agli interessati, oltre alle procedure tecniche di gestione dell'incidente.

## 4.03 Sviluppo economico e inclusione sociale

# SVILUPPO ECONOMICO E INCLUSIONE SOCIALE

## IL CONTESTO INTERNAZIONALE

### PERCHÉ È IMPORTANTE

Nel 2023 sono proseguite le crisi globali legate a cambiamenti climatici, pandemie e conflitti e ciò sta generando disuguaglianza e sfiducia sociale: circa **1/3 della popolazione globale rischia l'esclusione da servizi e socialità** e la povertà energetica è realtà per **40 milioni di europei**, che **nel 2022 non hanno riscaldato adeguatamente l'abitazione**. Per questo, con l'obiettivo di una transizione energetica equa e inclusiva, a livello europeo e nazionale è stato istituito il **Fondo sociale per il clima**.

**24,4%** la popolazione italiana a rischio di povertà o esclusione sociale nel 2022 (Istat)

**1.610 MILIONI DI EURO** il valore stanziato con il Piano per gli interventi e i servizi sociali di contrasto alla povertà (2021-2023) (Ministero del lavoro e delle Politiche Sociali)

**5,6** volte più alto il reddito dei più abbienti rispetto alle famiglie più povere in Italia nel 2021, 6,4 in assenza di sostegno al reddito (Istat)

**9,3%** la popolazione europea che ha avuto difficoltà nel riscaldare adeguatamente la propria abitazione nel 2022 (Eurostat)

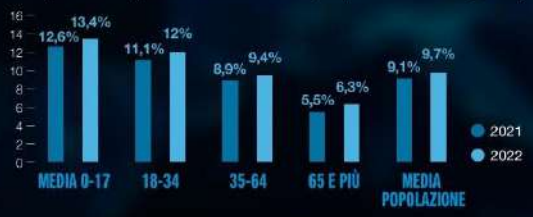
**75,6 MILIARDI DI EURO** gli aiuti stanziati tra 2021 e 2022 per contrastare la povertà energetica in Italia (Oipe)

**-7,5%** il valore dei salari reali italiani nel 2022 rispetto al periodo pre-pandemico, contro una media Ocse del -2,2% (Ocse)

### STABILE IL RISCHIO DI POVERTÀ ED ESCLUSIONE SOCIALE IN ITALIA

**Nel 2022 il 24,4% della popolazione italiana è a rischio di povertà o esclusione sociale**. Tuttavia, con la ripresa dell'economia, si è ridotta significativamente la popolazione in condizione di grave deprivazione materiale e sociale, passata dal 5,9% del 2021 all'attuale 4,5%. Un ulteriore elemento di complessità è dettato dalla **diminuzione dei salari reali rispetto al periodo pre-pandemico che ha toccato il -7,5% alla fine del 2022**, significativamente superiore alla media Ocse di -2,2%.

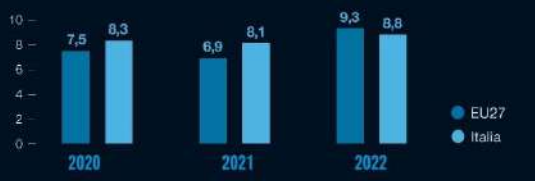
**Incidenza in percentuale della povertà assoluta per fascia d'età in Italia (2021-2022) (fonte: elaborazione Openpolis su dati Istat, 2023)**




### AUMENTA LA POVERTÀ ENERGETICA IN EUROPA E IN ITALIA

Povertà energetica significa non poter pagare i servizi energetici primari né accedere a riscaldamento, gas e luce, a causa dell'aumento dei prezzi dell'energia, dell'inefficienza delle abitazioni e del basso reddito. Nel 2022, circa 40 milioni di europei, il **9,3% della popolazione, non hanno potuto riscaldare adeguatamente le loro case**, dato più che raddoppiato per i redditi più bassi e in notevole aumento rispetto al 6,9% del 2021. **Anche l'Italia ha registrato un aumento della povertà energetica**, passando dal 8,1% nel 2021 all'8,8% nel 2022. Il governo italiano ha provato a far fronte all'emergenza tramite misure per supportare l'acquisto di energia elettrica e gas naturale e l'istituzione dell'assegno di inclusione.

**Povertà energetica in Italia e in Europa (fonte: Eurostat)**




### SFIDE CLIMATICHE E DISUGUAGLIANZE: VERSO UNA TRANSIZIONE GIUSTA

Il **50% più povero della popolazione mondiale emette solo il 12% delle emissioni globali** ma subisce il 75% delle perdite di reddito legate al cambiamento climatico, mentre il **10% più ricco emette il 48% del totale** e controlla il 76% dei finanziamenti per mitigare i cambiamenti climatici. Diventa sempre più importante promuovere una transizione equa verso la neutralità climatica, in linea con il Green Deal europeo e il Just Transition Mechanism (2021-2027), focalizzato sui risvolti socioeconomici della transizione climatica.

**Disuguaglianze globali: perdite vs emissioni vs capacità fininziaria (fonte: Ocse)**

## Il contributo di Hera allo sviluppo economico del territorio

**Il valore economico distribuito agli stakeholder**

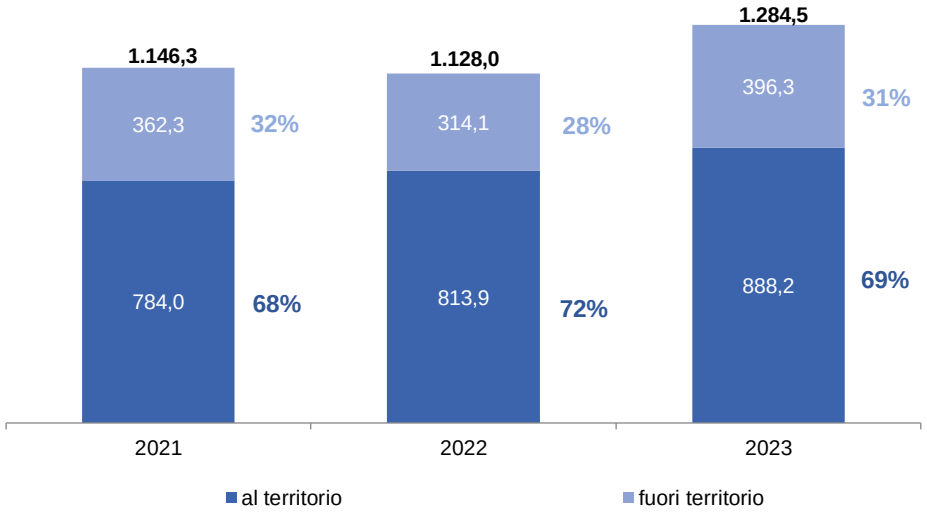
Partendo dal calcolo del valore aggiunto distribuito (si veda paragrafo "La produzione e la distribuzione del valore aggiunto") è possibile calcolare la quota distribuita ai soli stakeholder del territorio (lavoratori, pubblica amministrazione locale, azionisti locali e comunità locale).

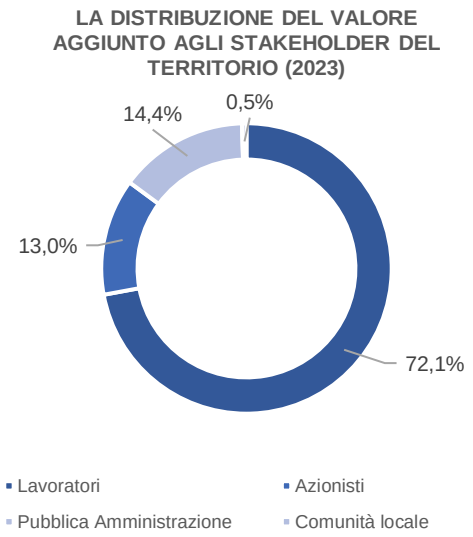
Nel 2023 il **valore aggiunto distribuito agli stakeholder del territorio** è stato pari a 888,2 milioni di euro (+9% rispetto al 2022).

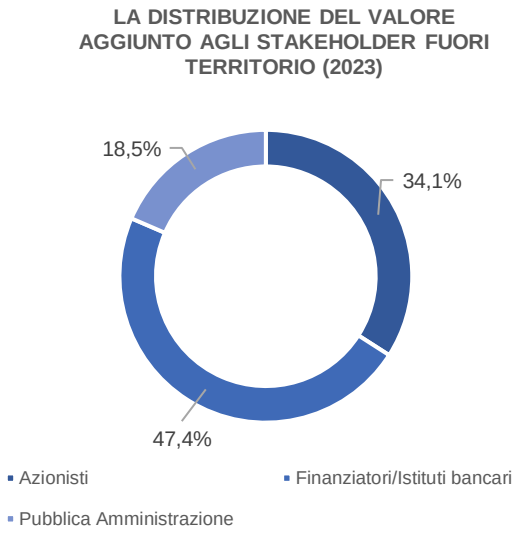
È composto da:

- stipendi ai lavoratori (72,1% del totale);
- imposte, tasse e canoni agli Enti del territorio (14,4% del totale);
- dividendi agli azionisti di Hera Spa del territorio (13,0% del totale);
- liberalità e sponsorizzazioni locali (0,5% del totale).

### IL VALORE AGGIUNTO DISTRIBUITO (MILIONI DI EURO)



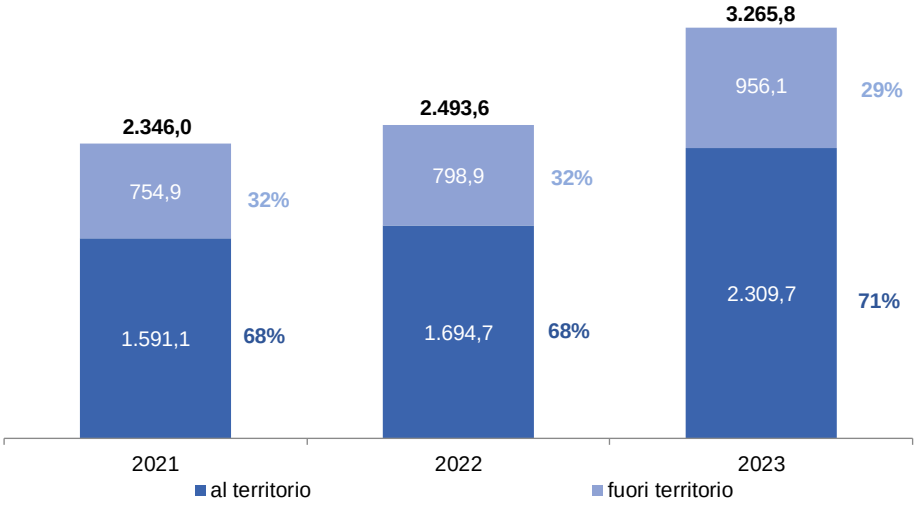




Se si aggiunge al valore aggiunto distribuito agli stakeholder del territorio l'ammontare delle forniture da fornitori del territorio (che costituiscono a livello consolidato il 72% del totale delle forniture del Gruppo e che possono essere valutate in 1,4 miliardi di euro), il **valore economico** che nel 2023 è stato complessivamente **distribuito agli stakeholder del territorio** può essere quindi stimato in 2.309,7 milioni di euro (+36% rispetto al 2022), pari al 71% del totale della ricchezza prodotta che è stata pari a 3.265,8 milioni di euro. La crescita del valore economico distribuito è riconducibile soprattutto

all'inclusione della società HSE nel perimetro dei dati relativi al valore delle forniture, come meglio descritto nel paragrafo "Il contributo di Hera allo sviluppo economico del territorio".

[201-1]

**IL VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO (MILIONI DI EURO)**




**VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO AGLI STAKEHOLDER DEL TERRITORIO**

| milioni di euro | 2022 | 2023 | % |
|---|---|---|---|
| Fornitori (valore delle forniture locali) | 880,9 | 1.421,5 | 61,5% |
| Lavoratori (stipendi ai lavoratori del territorio) | 601,1 | 641,1 | 27,8% |
| Azionisti (dividendi agli azionisti di Hera Spa del territorio) | 102,5 | 115,3 | 5,0% |
| Pubblica amministrazione (imposte, tasse e canoni agli Enti del territorio) | 106,4 | 127,6 | 5,5% |
| Comunità locale (liberalità e sponsorizzazioni locali) | 3,8 | 4,2 | 0,2% |
| **Totale** | **1.694,7** | **2.309,7** | **100%** |

Se consideriamo la quota di valore economico agli stakeholder fuori territorio: il 58,5% è distribuito ai fornitori; il 19,7% ai finanziatori; il 14,1% agli azionisti e il 7,7% alla Pubblica amministrazione.

Si precisa che nel calcolo del valore aggiunto al territorio non sono stati considerati gli azionisti di minoranza delle società controllate e che, relativamente alla distribuzione dei dividendi di Hera Spa, ci si riferisce alla composizione azionaria alla data dello stacco del dividendo 2022.

Per informazioni di dettaglio sulla distribuzione del valore aggiunto e per il commento al trend si veda il paragrafo "La produzione e distribuzione del valore aggiunto".

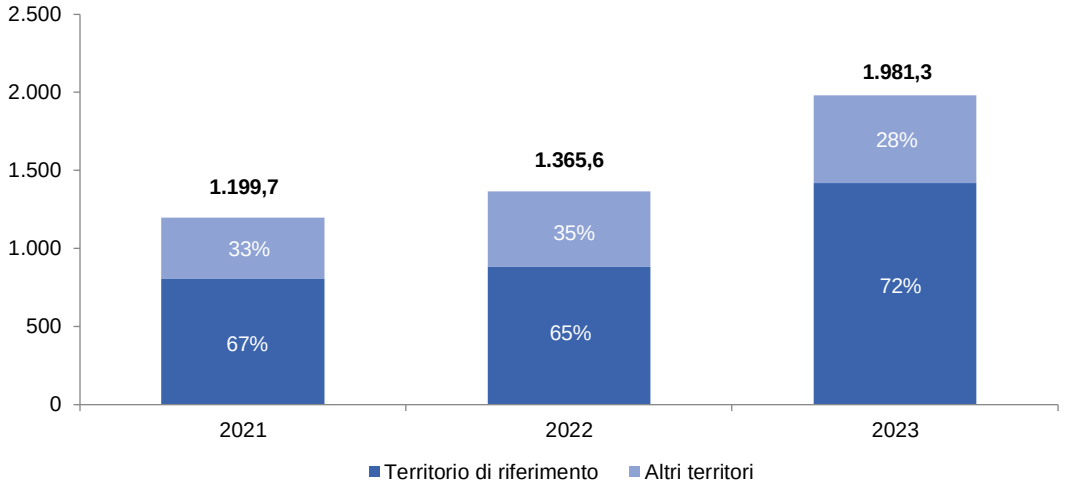
**Il valore economico distribuito ai fornitori**
[203-2]

A fine 2023, le aziende fornitrici di beni, servizi, prestazioni professionali e lavori del Gruppo Hera inseriti in anagrafica si attestano a 4.001. Oltre il 63% delle aziende iscritte nell'anagrafica dei fornitori **ha sede commerciale nel territorio di riferimento** (Emilia-Romagna, Triveneto, Marche, Molise e Toscana).

In termini di **valore economico**, invece, il Gruppo Hera ha commissionato acquisti 1,4 miliardi di euro (+61% rispetto al 2022), ad aziende che hanno la sede commerciale nel territorio di riferimento (pari al 72% del totale). L'incremento del valore delle forniture è da attribuirsi all'inclusione nel perimetro dei dati, dal 2023, della società HSE Spa che ha commissionato un elevato valore di forniture a fornitori locali in quanto attiva sul fronte bonus 110%. Al netto di questa variazione, l'importo complessivamente commissionato da Hera sarebbe 1.391,9 milioni di euro (+2% rispetto al 2022).

[204-1]

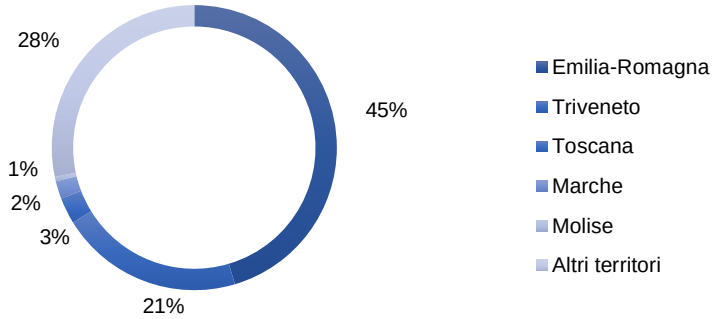
### VALORE DELLE FORNITURE PER AREA GEOGRAFICA (MILIONI DI EURO)




I dati 2021 e 2022 non comprendono Hera Servizi Energia. I dati 2023 non comprendono le società ACR, Aliplast, Aresgas, ASA, Biorg, Feronia, F.lli Franchini, Green Factory, Hera Comm Marche, Hera Trading, Horowatt, Macero Maceratese, Marche Multiservizi Falconara, Recycla, Tiepolo, Vallortigara, Wolmann; sono esclusi gli acquisti intercompany.

Oltre 33 milioni ammontano gli acquisti da altri stati europei e 4,3 milioni da altri stati non europei (Svizzera, Regno Unito, San Marino, Stati Uniti, Canada).

### VALORE DELLE FORNITURE PER AREA GEOGRAFICA (2023)




I dati non comprendono le società ACR, Aliplast, Aresgas, ASA, Biorg, Feronia, F.lli Franchini, Green Factory, Hera Comm Marche, Hera Trading, Horowatt, Macero Maceratese, Marche Multiservizi Falconara, Recycla, Tiepolo, Vallortigara, Wolmann; sono esclusi gli acquisti intercompany.

**Focus sul valore economico distribuito con liberalità e sponsorizzazioni**

Nel 2023 il Gruppo Hera ha affiancato e sostenuto oltre 123 iniziative, con un apporto complessivo di oltre 2,8 milioni di euro a favore del settore culturale (mostre, teatri, festival, musica, cinema) e sportivo. Attraverso campagne social e un piano di comunicazione dedicato, la multiutility ha promosso iniziative in partnership con le migliori espressioni del territorio, incentivando la partecipazione e aumentando la fruibilità al maggior numero di utenti possibili.

### SPONSORIZZAZIONI

| migliaia di euro | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Attività ricreative | 378 | 179 | 177 |
| Cultura | 816 | 1.087 | 1.255 |
| Sport | 420 | 654 | 702 |
| Sociali | 73 | 104 | 159 |

| migliaia di euro | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Ambientali | 155 | 309 | 222 |
| Altro | 191 | 277 | 347 |
| **Totale** | **2.033** | **2.610** | **2.862** |
| *di cui nel territorio* | *1.965* | *2.463* | *2.666* |
| *di cui fuori territorio* | *68* | *147* | *196* |

**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 **"L'arte della moda. L'età dei sogni e delle rivoluzioni 1789-1968".** L'evento è stato anche l'occasione per collaborare all'allestimento con opere realizzate da **SCART**, il progetto artistico del Gruppo Hera. A Bologna in due mostre che hanno registrato grande interesse di pubblico: **"Only rock'n roll"**, dedicata a Mark Allan e **"Concetto Pozzati XXL"**, ospitata a **Palazzo Fava**. All'interno delle sale del **Castello Estense** di Ferrara Hera è stata il principale sponsor della mostra "**Il vero ideale",** dedicata all'artista novecentesco Arrigo Minerbi. Confermata anche la partnership con il **"Si Fest"** di Savignano sul Rubicone nella seconda edizione con Alex Maioli alla direzione artistica; il famoso fotografo ha indagato i luoghi al margine contemporaneo collaborando, attraverso il progetto "Testimone oculare", con altri fotografi e i detenuti del carcere di Forlì.

**Musica, teatri e festival.** Tra le principali sponsorizzazioni: sostegno delle stagioni di musica jazz con il progetto **"Jazzer"**, che riunisce tre prestigiose e storiche realtà culturali della Regione Emilia-Romagna e sostegno alle manifestazioni **Porretta Suol Festival**, appuntamento europeo dedicato alla musica soul; rassegna **A Cielo aperto** nel cesenate, che propone artisti della musica indipendente italiana e internazionale; **Ravenna Festival**, che promuove oltre cento spettacoli all'interno di teatri, luoghi sacri, chiostri e musei nell'area della provincia di Ravenna; 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 modenese 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; il Festival Filosofia dedicato al tema "Parola", con la lectio magistralis Gruppo Hera tenuta dalla ricercatrice Eva Meijer dal titolo "Linguaggi animali. Verso una comunicazione tra le specie", un dialogo in relazione all'ambiente e all'emergenza climatica. A Santarcangelo di Romagna la multiutility si conferma main partner dello storico Festival Internazionale del Teatro in Piazza che promuove anche Presente Sostenibile, una serie di azioni introdotte per limitare l'impatto ambientale del Festival per incentivare comportamenti virtuosi tra il pubblico della manifestazione.

**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 settima arte" a Rimini e il Porretta Film Festival.

**Ambiente, sport e mobilità elettrica.** Tra le principali sponsorizzazioni: partnership del Gruppo Hera in occasione della tappa della **Coppa Davis;** 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. Ambiente e sostenibilità sono temi affrontati anche nella partnership con il **Festival Dello Sviluppo Sostenibile** che ha fatto tappa anche a Bologna; Confermata la presenza del Gruppo a supporto del **Festival Resilienze**, che ha affrontato il tema della sostenibilità ambientale attraverso i linguaggi dell'arte e ha promosso la Summer School, un percorso formativo, con lo scopo di ispirare il cambiamento verso un modello ecologico di equilibrio tra esseri umani e Natura, tra sistemi produttivi e di consumo e tutela di tutte le forme di vita sulla Terra.

La presenza del brand è riconosciuta e apprezzata anche in altre iniziative eccellenti in Emilia-Romagna, Friuli-Venezia Giulia, Toscana e Umbria e Veneto attraverso il prezioso contributo delle società del Gruppo che operano in questi territori: Hera Comm, AcegasApsAmga ed EstEnergy.

**LIBERALITÀ E DONAZIONI**

| migliaia di euro | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Attività ricreative | 4 | 4 | 8 |
| Cultura | 56 | 247 | 493 |
| Sport | 9 | 9 | 22 |
| Sociali | 201 | 600 | 726 |
| Ambientali | 40 | 47 | 19 |
| Altro | 124 | 288 | 62 |
| **Totale** | **434** | **1.195** | **1.330** |
| *di cui nel territorio* | *303* | *882* | *1.279* |
| *di cui fuori territorio* | *121* | *313* | *51* |

Nel 2023 il Gruppo ha erogato **oltre 1,3 milioni di euro in liberalità**, di cui il 96% 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.

La tragedia che ha colpito le popolazioni della **Romagna** ha messo a dura prova il territorio e i suoi abitanti, tanti gli sfollati e tanto il lavoro che l'azienda ha dovuto realizzare per ripristinare le utenze di acqua, luce, gas e per recuperare e smaltire i rifiuti prodotti dall'**alluvione**. Oltre al lavoro garantito attraverso personale e volontari, la multiutility ha voluto essere partecipe con una donazione a favore della Protezione Civile. Nell'ambito delle iniziative ad alto valore sociale, l'azienda ha sostenuto il progetto PASS dell'Associazione Bimbo Tu, che ha permesso la creazione di un polo di accoglienza, nato per dare ospitalità gratuita alle famiglie dei piccoli pazienti ricoverati presso i reparti pediatrici degli Istituti di Cura bolognesi.

La sensibilità del Gruppo si manifesta anche grazie all'iniziativa **HeraSolidale**, che promuovere la solidarietà e il sostegno a progetti sociali di organizzazioni selezionate. Si veda il case study "Grazie alla quarta edizione di HeraSolidale sono stati raccolti 58 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 nel 2023 a 94 utenti.

Nel 2023 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 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Contributi in denaro | 2.823 | 4.206 | 4.438 |
| Tempo | 805 | 767 | 653 |
| Donazioni in natura | 756 | 941 | 985 |
| **Totale** | **4.384** | **5.914** | **6.076** |

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 2023 si attesta a oltre 6milioni 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. Il 1° aprile 2022 è entrata in vigore la modifica inserita all'interno del Decreto Ucraina bis (Decreto-legge n. 21/2022) che innalza la soglia massima Isee con la quale è possibile accedere ai Bonus bollette 2022, i bonus sociali elettricità e gas che garantiscono uno sconto in bolletta per tutti quei nuclei familiari che si trovano in condizioni di disagio economico. Dal 1° aprile e fino al 31 dicembre 2022, hanno potuto accedere ai bonus bollette i **nuclei familiari con Isee fino a 12 mila euro** (il precedente limite era di 8.265 euro), e con **Isee fino a 20 mila euro in caso di nuclei con più di tre figli**. 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 Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) 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.

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, per l'anno 2022, il bonus energia elettrica consente un risparmio annuo da un minimo di 713 euro a un massimo di 1.015 euro (nel 2021 l'importo annuo andava 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 376 euro a un massimo di 1.155 euro (nel 2021 l'importo annuo andava da un minimo di 189 euro a un massimo di 676 euro). Tali importi includono anche il bonus integrativo previsto da Arera per il 2022.

Il **bonus gas** invece, è determinato diversamente in base alle zone climatiche e consente per l'anno 2022 un risparmio annuo da un minimo di 13 euro per trimestre a un massimo di 2.059 euro per trimestre (nel 2021 l'importo annuo andava 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, successivamente gli importi sono stati aggiornati dalla Delibera 635/2021, e sono comprensivi anche del bonus integrativo per la competenza 2022.

**BONUS GAS ED ENERGIA ELETTRICA EROGATI**

| | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Numero bonus erogati | 109.506 | 228.674 | 393.411 |
| Valore bonus erogati (migliaia di euro) | 10.781 | 31.845 | 311.882 |

I dati si riferiscono all'anno in cui sono stati comunicati ad Arera i bonus fruiti dal cliente nell'anno precedente.

Nel 2023 i **bonus gas ed energia elettrica** erogati ai clienti del Gruppo Hera sono stati 393.411 per un totale di 311,9 milioni di euro, importo quasi decuplicato rispetto al 2022. Tali considerevoli variazioni

sono dovute all'aumento degli importi dei bonus riconosciuti, all'aumento della soglia Isee da cui poter accedere ai bonus, come sopra descritto, e all'aumento dei prezzi avvenuto nel 2022.

La percentuale dei contratti energia elettrica e gas che hanno ricevuto almeno un bonus è pari al 13,2% (era il 7,4% nel 2022). La percentuale è un po' più elevata per i contratti gas (13,4%) rispetto ai contratti energia elettrica (13%).

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.

**BONUS IDRICI EROGATI**

| | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Numero bonus erogati | 44.423 | 161.748 | 136.479 |
| Valore bonus erogati (migliaia di euro) | 3.644 | 19.392 | 15.471 |

Nel 2023 i **bonus idrici erogati** ai clienti sono stati 136.479 per un totale di **15,5 milioni di euro**. Tali valori sono in flessione rispetto all'anno 2022 che comprendeva l'erogazione dei bonus per gli anni 2021 e 2022.

Per i **servizi ambientali** può essere riconosciuto un esonero totale o parziale del pagamento 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 la cui percentuale può variare da comune e comune.

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 2023 ha un valore, per i territori serviti dal Gruppo, ricompreso tra i 60 e gli 80 euro annui circa, a seconda del comune di fornitura, della situazione economica e della numerosità del nucleo familiare. Nel corso del 2023 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 sino a un importo massimo di 460 euro per i nuclei familiari più numerosi e con determinati requisiti di reddito. Alla data di approvazione del presente bilancio si stimano, per l'anno 2023, 1.473 domande circa (erano state 1.534 nell'anno precedente) per un valore economico complessivo di circa 561 mila euro, con un decremento di circa il -39% rispetto al valore corrisposto nel 2022 (925 mila euro).
La definizione della compensazione aggiuntiva, riconosciuta da Hera (sempre su base volontaria) in analogia a quanto previsto per il servizio gas, ha recepito il mutato scenario energetico rispetto all'anno precedente. Il bonus teleriscaldamento ha incontrato un numero di richieste complessivamente in linea con il precedente anno, confermandosi uno strumento efficace verso i clienti in situazione di difficoltà economica anche temporanea, in coerenza con quanto riportato all'interno del Codice etico di Gruppo.

**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 2023 **Hera Spa** applica un'articolazione tariffaria di tipo pro capite alle utenze domestiche residenti basandosi sull'effettiva numerosità dei componenti per 103 comuni, pari al 79% 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 2023 tutti i 16 comuni del **Triveneto** e i 47 gestiti nelle **Marche** sono passati alla tariffa di tipo pro capite.

**Le iniziative di Hera a sostegno delle utenze in difficoltà economica: il pagamento rateizzato delle bollette**

A fronte di una difficoltà economica del cliente, **Hera consente il pagamento rateizzato delle bollette**. Alle **famiglie in difficoltà economica** (in regola con i pagamenti anche di rate precedentemente concesse) per importi fino a 2 mila euro è infatti concessa una rateizzazione su tre rate con applicazione di un tasso di interesse pari al Tur (Tasso di interesse ufficiale di riferimento a cui la Banca Centrale Europea concede prestiti alle altre banche e pari, dal 20 settembre 2023, al tasso base del 3,50%) maggiorato del 4,5%. Per importi superiori a 2 mila euro e per richieste di piani rientro maggiori a tre rate, Hera si riserva di effettuare controlli più accurati prima di procedere alla concessione del piano rate. Tale procedura si applica anche ai professionisti e ai piccoli condomini. Per alcune tipologie di clienti in difficoltà (clienti in cassa integrazione, in mobilità, beneficiari del fondo di sostengo al reddito dell'Ente Bilaterale Emilia-Romagna o disoccupati a seguito di riduzione o chiusura dell'attività lavorativa o lavoratori con contratto di solidarietà difensivo, con riduzione oraria superiore al 30%) le rate sono estese a sei senza interessi.
Anche per il segmento delle **aziende** la rateizzazione può essere richiesta ad Hera, che la concede, a valle di una verifica sulle condizioni di solvibilità, con condizioni personalizzate.

**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 e 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 3 mila euro se riguardano partite Iva e condomini, e deve essere versato il 50% dell'importo.

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 2023 sono stati **735.586** i **piani di rateizzazione** concessi (oltre il doppio rispetto al 2022), di cui 714.693 a clienti mass market e 20.893 a clienti business. **Il valore complessivamente rateizzato è stato pari a 339,6 milioni di euro** (+10% rispetto al 2022). L'aumento rispetto al 2022 è collegato alle rateizzazioni concesse come forma di supporto verso le popolazioni colpite dall'alluvione in Emilia-Romagna. Le province con il più forte incremento rispetto al 2022 sono Forlì-Cesena e Ravenna, che corrispondono rispettivamente al 32% e 30% dei piani di rateizzazione totali. Il valore complessivamente rateizzato senza le due province citate sarebbe pari a 242,8 milioni di euro nel 2022 e 230,6 di euro nel 2023 (-5% rispetto al 2022).

I clienti che hanno richiesto nell'anno la **rateizzazione di almeno una bolletta** sono stati pari al **16,8%** dei clienti totali in aumento rispetto al 2022 (6,5%). In particolare, ha chiesto almeno una rateizzazione il 17,6% dei clienti residenziali, a fronte di un 6,6% del 2022, e il 6,3% dei clienti business, a fronte di un 4,6% del 2022. I clienti che hanno chiesto nell'anno la rateizzazione di almeno una bolletta, escludendo le due province maggiormente colpite dall'alluvione sono pari al 9,6% sul totale.

L'**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. Rispetto al 2022, il dato aggregato è complessivamente in aumento, sia in termini assoluti di piani rata concessi, sia di clienti a cui è stato concesso almeno un piano rata a causa del **supporto garantito alle popolazioni colpite dall'alluvione**, come sopra descritto. Il valore complessivo rateizzato invece evidenzia un aumento percentuale inferiore, dovuto al **caro bollette** avvenuto nel 2022.

**NUMERO E VALORE DI PIANI DI RATEIZZAZIONE**

| | 2022 | 2023 |
|---|---|---|
| Piani di rateizzazione (n.) | 306.517 | 735.586 |
| *di cui mass market (n.)* | 295.141 | 714.693 |
| *di cui business (n.)* | 11.376 | 20.893 |
| Piani di rateizzazione (migliaia di euro) | **307.614** | **339.603** |
| *di cui mass market (migliaia di euro)* | 156.237 | 190.978 |
| *di cui business (migliaia di euro)* | 151.377 | 148.625 |

I dati non comprendono la società Aresgas. I criteri di calcolo sono stati modificati rispetto al Bilancio di sostenibilità 2022.

**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 più deboli viene confermata anche nel 2023, con particolare attenzione alle zone colpite dall'alluvione di maggio 2023, anno durante il quale è proseguita 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 sette 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 138 in totale i comuni con i quali è stato sottoscritto un Protocollo di intesa (erano 135 nel 2022). Tutti i comuni capoluogo di provincia dell'Emilia-Romagna sono interessati a eccezione di Rimini, dove i contratti energy hanno una incidenza minore.

Nel 2023 si è dato seguito alla sottoscrizione di un nuovo Protocollo nei territori presenti nell'area ferrarese che ancora non avevano aderito agli accordi specifici (Comuni di Argenta, Portomaggiore, Ostellato), e rinnovato tutti i Protocolli con scadenza prevista nel 2023 consolidando così l'attuale perimetro di applicazione dei protocolli stessi.

I Protocolli dedicati ai clienti assistiti attivi tra il Gruppo Hera e gli Enti preposti alla erogazione dei servizi alla persona, sono accordi formali che consolidano le procedure agevolate che Hera dedica a tutti i clienti seguiti dai servizi sociali, ma soprattutto offrono un ulteriore strumento per salvaguardare l'erogazione dei servizi a quei nuclei familiari segnalati da parte degli Enti. Grazie ai Protocolli, Hera, prima di attivare la sospensione dei servizi dei clienti, preavvisa l'Ente aggiungendo un'ulteriore moratoria 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 2023, a seguito di segnalazioni degli assistenti sociali, sono state circa 13,5 mila (il 30% in meno rispetto al 2022); la sinergia fra l'allargamento del perimetro dei clienti aventi le caratteristiche Isee idonee per accedere ai bonus energetici, l'aumento dei territori aderenti ai Protocolli di Intesa, il potenziamento delle azioni preventive dedicate alla gestione del debito dei clienti bisognosi, unitamente alla sospensione delle attività di limitazione/chiusura dei servizi per il secondo semestre 2023 nelle aree territoriali colpite dall'alluvione di maggio 2023, hanno favorito una minore richiesta di interventi economici mirati da parte degli Enti. Nel 2023 **la percentuale delle sospensioni evitate è risultata pari all'80%** (era il 58% nel 2022). Anche nei comuni di Trieste e Padova i protocolli sono stati aggiornati.

Per il 2024, 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**, in caso di **mancato pagamento della bolletta** è contrattualmente previsto che si possa **sospendere l'erogazione del servizio** oggetto del contratto di 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, del Triveneto e delle Marche, 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 alla sospensione o alla 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 i requisiti, le modalità e il valore economico 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.

Inoltre, è presente 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 progetto del "Tutor energetico", proseguito anche per tutto il 2023 nei territori di Modena e Ferrara, 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. Si veda il paragrafo "I rapporti con la comunità locale" per ulteriori approfondimenti.

Il Gruppo Hera, anche nel 2024, continuerà a garantire le rateizzazioni e le altre agevolazioni volontarie dedicate ai clienti in difficoltà economica.

**L'inserimento lavorativo attraverso le cooperative sociali**
**[203-2]**

Nel 2023 il **valore delle forniture** per tipologie di lavori o servizi richiesti dal Gruppo Hera a cooperative sociali è stato di circa **92 milioni di euro** (+12% rispetto al 2022). L'incremento del 10% rispetto al dato 2022 deriva dalla progressiva messa a regime delle attività delle concessioni Atersir per i servizi ambientali nelle Aree Modena, Bologna-Imola e Ravenna-Cesena. Nel 2023 il valore di fatturato delle cooperative sociali che operano per conto di AcegasApsAmga è aumentato rispetto agli scorsi anni, grazie in particolare ai servizi ambientali svolti nelle province di Padova e Trieste. A Trieste in particolare i lavoratori della cooperazione sociale vengono impiegati anche nella manutenzione del verde pubblico e nei servizi cimiteriali.

Circa 91 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.** Le forniture e le partnership hanno coinvolto 57 cooperative e consorzi di cooperative sociali complessivamente (+29% rispetto al 2022), con l'inserimento lavorativo di 962 persone svantaggiate (ex art. 4, legge 381/91). A livello territoriale le persone inserite sono state 805 nell'area Emilia-Romagna, 102 nel Triveneto e 55 nelle Marche.

**FORNITURE DA COOPERATIVE SOCIALI**

| | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Cooperative sociali o consorzi (n.) | 61 | 44 | 57 |
| Valore forniture (migliaia di euro) | 72.253 | 82.302 | 91.951 |
| Soggetti svantaggiati inseriti (n.) | 882 | 899 | 962 |

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 2023 può essere così stimato in oltre 4 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, 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%** e deve essere calcolata facendo riferimento esclusivamente alle **spese del personale**. 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 (persone con disabilità) possono richiede il **parziale esonero** dall'obbligo dell'assunzione a condizione che versino al Fondo Regionale per l'occupazione delle persone con disabilità 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 persone con disabilità 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.

Con particolare riferimento al settore dei servizi ambientali, il Gruppo si impegna a continuare a promuovere l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

A fine 2023 lavorano nelle società del Gruppo **356 persone appartenenti alle categorie tutelate dalla legge 68/1999** di cui 307 (225 in Hera, 52 in AcegasApsAmga, 30 in Marche Multiservizi) presenti ai sensi dell'art. 3 della legge (disabili).

**PERSONE APPARTENENTI ALLE CATEGORIE PREVISTE DALLA LEGGE 68/1999**

| Numero | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Persone appartenenti alle categorie previste dalla legge 68/1999 | 357 | 324 | 356 |

I dati non comprendono le società Etra Energia, Recycla, Vallortigara e Wolmann. In queste società lavora il 2% dei dipendenti del Gruppo.

## 4.04 Sviluppo dell'occupazione e delle nuove competenze

# SVILUPPO DELL'OCCUPAZIONE E NUOVE COMPETENZE

## IL CONTESTO INTERNAZIONALE

### PERCHÉ È IMPORTANTE

Le politiche globali per lo sviluppo economico si fondano sul binomio tasso di occupazione/livello di istruzione. Tuttavia, molti paesi europei affrontano la sfida dell'inadeguatezza delle competenze. Secondo l'Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico, l'**Italia presenta un divario del 38,5% tra competenze e qualifiche della forza lavoro** (20,2% sovra-qualificati e 18,2% sotto-qualificati). Le istituzioni europee e nazionali stanno promuovendo vari incentivi alla formazione incentrati su transizione ecologica e digitale: competenze essenziali in un mondo del lavoro in grande cambiamento, caratterizzato da uno sbilanciamento tra domanda e offerta dovuto al riposizionamento delle priorità di vita, all'evoluzione sociodemografica e allo sviluppo di nuovi modelli di apprendimento.

**5,7 MILIONI**
i Neet (Not employed, in education or in training) tra i 15 e i 34 anni nel 2022 in Italia, di cui il 25% tra i 25 e i 34 anni (Istat)

**19,2 P.P.**
il divario tra il tasso di occupazione maschile e quello femminile in Italia, il più alto in Europa nel 2022 (Eurostat)

**28,6%**
le donne che ricoprono una posizione manageriale in Italia sul totale, in Europa sono il 34% (Teha)

**23%**
le aziende italiane che hanno potenziato nel 2022 i fattori che favoriscono attrazione, fidelizzazione e coinvolgimento dei lavoratori (Randstad)

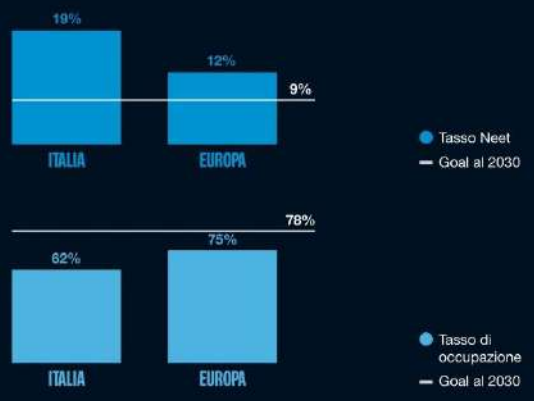
**75%**
le aziende in Europa che non riescono a intercettare lavoratori qualificati (Eurostat)

**4/10**
i cittadini europei (1 lavoratore su 3) che non dispongono delle competenze digitali di base (Eurostat)

### L'OCCUPAZIONE E LA FORMAZIONE IN ITALIA: TRA SFIDE EUROPEE E REALTÀ ATTUALI

La strategia **Europa 2030 del Pilastro europeo sui diritti sociali** mira a elevati obiettivi occupazionali e formativi, con un tasso di occupazione europeo al 78%, giovani Neet sotto il 9% e il 60% degli adulti in formazione ogni anno. Tuttavia, l'Italia si confronta con tassi di occupazione ben al di sotto della media (61,8%) e un numero elevato di giovani Neet (19%). Il 2023 è stato designato dall'UE come l'**Anno europeo delle competenze**: lo sviluppo delle giuste competenze è vitale per cogliere le opportunità della transizione verde e digitale ma solo il 37% degli adulti segue regolarmente corsi di formazione.

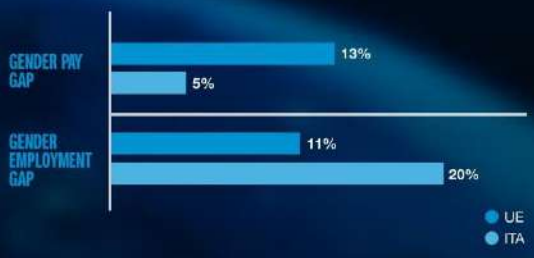
**La situazione nel 2022 rispetto ai target europei al 2030 per istruzione e occupazione (fonte: Eurostat)**




### DIVARIO RETRIBUTIVO DI GENERE: NUOVE MISURE SULLA TRASPARENZA SALARIALE

Il divario salariale di genere in UE nel 2021 è del 13% a sfavore delle donne, in Italia risulta inferiore, con una media del 5%, ma più marcato nel privato rispetto al pubblico. A partire della Strategia per l'uguaglianza di genere 2020-2025, è stata approvata nel 2023 la **Direttiva sulla trasparenza salariale**, che obbliga le aziende con oltre 250 dipendenti a divulgare informazioni sui salari e sui divari di genere e a intervenire qualora il divario superi il 5%.

**Confronto tra Italia ed Europa sul gender pay gap e il gender employment gap (fonte: Eurostat)**



## Il contributo di Hera allo sviluppo dell'occupazione

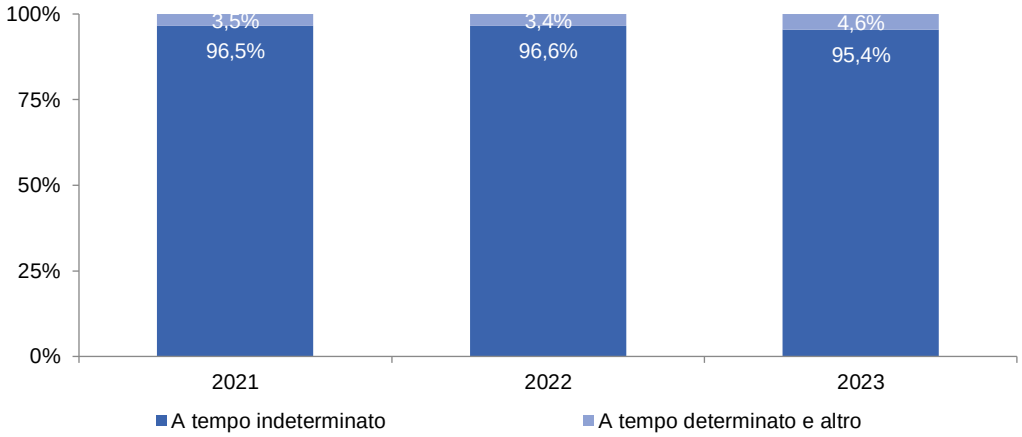
L'importanza conferita dal Gruppo Hera allo sviluppo dell'occupazione, come evidenziato nel presente paragrafo, non si riflette solamente nel numero di lavoratori della società stessa, ma anche nella creazione di occupazione indiretta e nello sviluppo di iniziative di responsabilità sociale negli appalti. Sommando ai lavoratori medi del Gruppo la forza lavoro impiegata nelle aziende dei fornitori l'**impatto occupazionale complessivo è di oltre 21 mila unità**.

**L'occupazione stabile e il turnover [401-1]**

Il 95,4% 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 2022, grazie al completamento dei percorsi di consolidamento dei dipendenti precedentemente inseriti con contratto a tempo determinato all'interno del Gruppo. La leggera flessione è dovuta principalmente all'ingresso di ACR che utilizza, per il business in cui opera, una percentuale di lavoratori a tempo determinato maggiore rispetto alla media di Gruppo.

### NUMERO MEDIO DI LAVORATORI




I lavoratori medi totali del Gruppo Hera sono 10.010 di cui 9.547 dipendenti a **tempo indeterminato**, 376 a **tempo determinato** (pari al 3,7%) e 87 **lavoratori non dipendenti** (pari a circa lo 0,9%), 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.

### INGRESSI NELL'ANNO PER QUALIFICA

| Numero | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Dirigenti | 1 | 1 | 4 |
| Quadri | 15 | 6 | 20 |
| Impiegati | 321 | 343 | 548 |
| Operai | 324 | 334 | 486 |
| **Lavoratori a tempo indeterminato** | **661** | **684** | **1.058** |
| *di cui per acquisizioni societarie* | *185* | *52* | *400* |
| Lavoratori a tempo determinato | 301 | 342 | 591 |
| Contratti di somministrazione lavoro (interinali) | 109 | 93 | 109 |
| Stagionali e apprendisti | 0 | 0 | 0 |
| **Lavoratori a tempo non indeterminato** | **410** | **435** | **700** |

Nel 2023 gli **ingressi di lavoratori a tempo indeterminato** sono stati 1.058, di cui 312 per effetto di percorsi di consolidamento da tempo determinato e 400 per effetto di variazioni di perimetro societario (ingresso delle società ACR 330, ex Asco TLC 31 e F.lli Franchini 39 nel perimetro di consolidamento).

Le **assunzioni dall'esterno** riguardano tendenzialmente figure ad alto contenuto professionale (sia specialistico, sia operativo) di difficile reperimento interno.

Nel 2022 gli **ingressi di lavoratori a tempo indeterminato** erano stati 647, di cui 52 a seguito di variazioni di perimetro (ingresso delle società Biorg, Macero Maceratese e Con Energia nel perimetro di consolidamento). Nel 2021 erano stati 661, di cui 185 a seguito di variazioni di perimetro (ingresso delle società Eco Gas, Recycla e Vallortigara nel perimetro di consolidamento).

Nell'ultimo triennio sono stati complessivamente **2.403** gli **ingressi a tempo indeterminato** (comprensive delle variazioni di perimetro societarie).

### DONNE ASSUNTE CON CONTRATTO A TEMPO INDETERMINATO NELL'ANNO PER QUALIFICA

| Numero | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Dirigenti | 0 | 0 | 0 |
| Quadri | 3 | 2 | 3 |
| Impiegati | 144 | 153 | 142 |
| Operai | 2 | 5 | 3 |
| **Totale** | **149** | **160** | **148** |

Nel 2023 le **lavoratrici assunte a tempo indeterminato** sono state 148. Per le qualifiche di dirigente, quadro e impiegato la percentuale di neoassunte a tempo indeterminato è stata del 41% sul totale delle 353 assunzioni a tempo indeterminato.

### INGRESSI NELL'ANNO PER CLASSI DI ETÀ E GENERE

| Numero | 2021 | | | 2022 | | | 2023 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | F | M | Tot | F | M | Tot | F | M | Tot |
| Meno di 30 anni | 117 | 257 | **374** | 138 | 291 | **429** | 174 | 342 | **516** |
| Tra 30 e 50 anni | 129 | 488 | **617** | 138 | 471 | **609** | 193 | 803 | **996** |
| Oltre 50 anni | 10 | 70 | **80** | 8 | 73 | **81** | 22 | 224 | **246** |
| **Totale** | **256** | **815** | **1.071** | **284** | **835** | **1.119** | **389** | **1.369** | **1.758** |

Dati riferiti al totale dei dipendenti a tempo indeterminato e non a tempo indeterminato.

Si segnalano 516 nuovi ingressi riguardanti personale con **età inferiore ai 30 anni** (87 in più rispetto al 2022), 996 **tra i 30 e i 50 anni** (387 in più rispetto al 2022) e 246 **oltre i 50 anni** (165 in più rispetto al 2022).

### USCITE NELL'ANNO DI LAVORATORI A TEMPO INDETERMINATO PER MOTIVO

| Numero | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Dimissioni volontarie | 182 | 223 | 240 |
| Pensionamenti | 326 | 335 | 342 |
| Decessi | 12 | 15 | 15 |
| Licenziamenti | 17 | 26 | 20 |
| Inabilità alla funzione | 10 | 9 | 16 |
| Trasferimento ad altre società/deconsolidamenti | 1 | 5 | 0 |

| Numero | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| **Totale** | **548** | **613** | **633** |

Nel 2023 si registrano 633 cessazioni, in aumento del 3% rispetto allo scorso anno, il 54% delle quali è dovuto a **pensionamenti**. Il dato è in leggero aumento rispetto al 2022, così come le **dimissioni volontarie**.

### USCITE NELL'ANNO A TEMPO INDETERMINATO PER CLASSI DI ETÀ

| Numero | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Meno di 30 anni | **22** | **45** | **35** |
| Tra 30 e 50 anni | **123** | **154** | **180** |
| Oltre 50 anni | **403** | **414** | **418** |
| **Totale** | **548** | **613** | **633** |

Nel 2023 il numero di uscite di dipendenti con meno di 30 anni diminuisce del 28% rispetto al dato del 2022, mentre tra 30 e 50 anni aumenta del 17%. Nel 2023 la classe di età più soggetta alle cessazioni dal lavoro è quella degli over 50.

### TASSO DI TURN OVER DEI LAVORATORI PER QUALIFICA

| % | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Dirigenti | 5,9% | 5,3% | 5,7% |
| Quadri | 4,3% | 3,4% | 6,6% |
| Impiegati | 5,4% | 5,8% | 5,1% |
| Operai | 7,3% | 8,7% | 8,9% |
| **Media** | **6,0%** | **6,7%** | **6,6%** |

### TASSO DI TURN OVER DEI LAVORATORI PER GENERE

| % | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Uomini | 6,8% | 7,7% | 7,5% |
| Donne | 3,8% | 4,0% | 4,1% |
| **Media** | **6,0%** | **6,7%** | **6,6%** |

### TASSO DI TURN OVER DEI LAVORATORI PER ETÀ

| % | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Meno di 30 anni | 3,7% | 7,1% | 6,2% |
| Tra 31 e 50 anni | 2,7% | 3,3% | 4,3% |
| Oltre 50 anni | 9,5% | 10,1% | 8,6% |
| **Media** | **6,0%** | **6,7%** | **6,6%** |

Il **tasso di turn over** è calcolato dividendo il numero di lavoratori usciti in corso d'anno per il numero di lavoratori a tempo indeterminato a fine anno: nel 2023 risulta pari al **6,6%**, in leggera **diminuzione** rispetto all'anno precedente.

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 diminuzione la percentuale del **tasso di turn over** di **under 30**.

Considerando l'obbligo di informativa S1-6 - Caratteristiche dei dipendenti dell'impresa, previsto dal nuovo standard europeo ESRS, **il tasso di avvicendamento** relativo all'anno 2023 è stato **pari al 6,2%** dei lavoratori a tempo indeterminato. Tale indicatore viene calcolato dividendo le uscite volontarie, i licenziamenti e i pensionamenti per il totale dei dipendenti a fine anno.

Il **tasso di assunzione** è calcolato dividendo il numero di assunzioni avvenute nel corso dell'anno per il numero di lavoratori a tempo indeterminato a fine anno suddiviso per classi di età, genere e per area geografica. Per il 2023, tale indice è pari al **6,8%** (7,3% per gli uomini, 5,6% per le donne, 33,4% per i lavoratori con meno di 30 anni, 10% per quelli tra 31 e 50 anni e 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 2023, l'indotto stimato risulta pari a **oltre 11.400 posti di lavoro** di cui 7.361 in Emilia-Romagna, 1.925 nel Triveneto, 178 nelle Marche e 2.001 in altri territori non gestiti. Circa l'83% 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 il 60% del volume acquistato nel 2023. 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 2023 in coerenza con i principi del **Codice etico** di Gruppo e con attenzione alle condizioni di lavoro nella catena di fornitura.
Anche il 2023 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). 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 nei quali si verifica il cosiddetto "cambio appalto", ossia qualora sia sostitutivo di un corrispondente rapporto contrattuale in scadenza e 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 2023, è entrato in vigore il **nuovo Codice dei Contratti Pubblici** (D. Lgs. 36/2023), che, in continuità con il precedente contesto normativo, consolida e rafforza ulteriormente le disposizioni in materia di **tutela del personale delle imprese appaltatrici e subappaltatrici**. Viene inserito tra i "Principi generali" enunciati in apertura del Codice l'art. 11 che stabilisce che nei bandi e negli inviti le stazioni appaltanti debbano indicare il **Ccnl applicabile** al personale dipendente impiegato nell'appalto. Inoltre, l'art. 57 sviluppa ulteriormente il principio suddetto, prevedendo che gli affidamenti

dei contratti di appalto di lavori e servizi diversi da quelli aventi natura intellettuale debbano contenere specifiche **clausole sociali** volte a garantire, non solo la **stabilità occupazionale** come nel previgente D.Lgs. n. 50/2016, ma anche le **pari opportunità** di genere e generazionali e **l'inclusione lavorativa** delle persone con disabilità o svantaggiate.

L'indicazione dei contratti collettivi nazionali e territoriali di settore deve essere effettuata tenendo conto, in relazione all'oggetto dell'appalto e alle prestazioni da eseguire, di quelli stipulati dalle associazioni dei datori e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale e di quelli il cui ambito di applicazione sia strettamente connesso con l'attività oggetto dell'appalto svolta dall'impresa anche in maniera prevalente. Non è quindi più consentito un generico riferimento al principio della stretta connessione con l'attività oggetto dell'appalto come era possibile nel precedente contesto normativo, ma deve essere specificatamente indicato il Ccnl di riferimento. Agli operatori economici è concesso, al fine di garantire la libertà imprenditoriale, di indicare, nella propria offerta, un differente Ccnl da essi applicato, purché dimostrino che lo stesso garantisca ai propri dipendenti le stesse tutele, economiche e normative, di quello indicato dalla Stazione Appaltante.

È altresì prevista, per le gare da affidare con il criterio dell'**offerta economicamente più vantaggiosa,** la possibilità di stabilire criteri premiali orientati a promuovere l'inclusione lavorativa delle persone con disabilità, la parità di genere e l'occupazione giovanile e femminile (cfr. Allegato II.3, comma 4, al Codice dei Contratti Pubblici). In particolare, al fine di promuovere la parità di genere, il Codice dei Contratti Pubblici ha reso obbligatorio prevedere, ai sensi dell'articolo 108, comma 7 ultimo periodo del D.Lgs. 36/2023, l'attribuzione di un punteggio premiale all'adozione, da parte dell'operatore economico, di politiche tese al raggiungimento della parità di genere, in conformità ai principi stabiliti dall'art. 46-bis del codice delle pari opportunità di cui al D.Lgs. 198/2006. Per contrastare il lavoro irregolare è previsto che si debba garantire le stesse tutele economiche e normative ai lavoratori dipendenti delle imprese subappaltatrici rispetto ai dipendenti dell'appaltatore.
La Direzione Centrale Personale e Organizzazione e la Direzione Acquisti e Appalti di Hera Spa hanno elaborato nel corso del 2019 un documento, aggiornato a giugno 2023 a seguito dell'entrata in vigore del nuovo Codice dei Contratti Pubblici, con il quale sono state definite le **linee guida aziendali** in materia di trattamento economico e normativo del personale operante negli appalti. Questo ha consentito di indirizzare l'attività dei referenti di contratto per garantire un'**uniformità di comportamenti** nel contenuto dei contratti di appalto per quanto attiene la corretta individuazione del Ccnl da applicare alle maestranze delle imprese appaltatrici e subappaltatrici e l'inserimento delle clausole sociali.

Sono 22 le gare più rilevanti nelle quali si è data applicazione alle suddette regole stabilite nel Protocollo appalti. Di seguito quelle con importo superiore ai 10 milioni di euro:

| Tipologia | Descrizione | Legal entity | Importo (mln/ euro) | Durata (anni) | Ccnl | Clausola |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Procedura negoziata | Procedura negoziata per l'affidamento di servizi in outsourcing di Customer Care (Call Center Inbound e attività di Back Office) | Hera Spa | 108 | 3 | Ccnl per il personale dipendente da imprese esercenti servizi di telecomunicazione | Passaggio di tutto il personale sulla base della clausola sociale prevista nel Ccnl |
| Procedura negoziata | Pronto intervento Acqua e Gas | Hera Spa | 85 | 4 | Ccnl imprese edili e affini | Applicazione volontaria clausola sociale (proposta al personale impiegato almeno al 51%) |
| Procedura ristretta | Prestazioni connesse al servizio di presidio e controllo accessi e servizio di accettazione pesa rifiuti presso gli impianti del gruppo Hera Spa | Herambiente Spa | 14 | 3 | Coop. sociale | Passaggio di tutto il personale sulla base della clausola sociale prevista nel Ccnl |
| Procedura ristretta | Prestazioni connesse al servizio di raccolta e trasporto rifiuti urbani e simili agli urbani, di spazzamento e prestazioni accessorie, da | Hera Spa | 14 | 2 | Servizi Ambientali FISE | Passaggio di tutto il personale sulla base della clausola sociale |

| Tipologia | Descrizione | Legal entity | Importo (mln/ euro) | Durata (anni) | Ccnl | Clausola |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | svolgersi nel territorio del Comune di Ferrara | | | | | prevista nel Ccnl |
| Procedura ristretta | Conclusione di accordi quadro per l'affidamento del servizio di manutenzione meccanica ordinaria e straordinaria e attività di investimento di tipo meccanico presso i termovalorizzatori e gli impianti di trattamento rifiuti di Herambiente Spa. | Herambiente Spa | 13 | 2 | Metalmeccanici | Progetto di assorbimento |

* L'applicazione riguarda il personale impiegato almeno al 51% nell'appalto Hera.

Si segnala inoltre che nelle seguenti gare è stata introdotta anche la **clausola di limitazione della percentuale di sconto**, di norma così formulata: "tenuto conto delle peculiarità tecniche oggetto dell'appalto e dell'analisi economica che è alla base delle voci di prezzo che compongono l'elenco prezzi unitario posto a base di gara, la stazione appaltante ritiene che possano presentare elementi critici di sostenibilità abbattimenti della base di gara superiori al 25% della stessa e di difficile accettazione abbattimenti superiori al 30%" (le percentuali di riferimento possono essere diverse in funzione dei prezzi a base di gara e della peculiarità dell'appalto):

- gara per servizi di conduzione e manutenzione convertitori di volume gas (Inrete e Acegas);
- gara per l'esecuzione di ripristini di pavimentazioni stradali (tutta l'area dell'Emilia-Romagna);
- gara per pronto intervento, manutenzione straordinaria, nuove realizzazioni e allacci reti per i servizi acqua, fognatura e gas (Hera Spa e Inrete);
- gara per il servizio di ricerca perdite occulte acqua, nel territorio di competenza di Hera Spa;
- gara per il servizio di manutenzione del verde nelle sedi tecniche di Hera Spa e Inrete;
- gara per il servizio di manutenzione meccanica ordinaria e straordinaria e attività di investimento di tipo meccanico presso i termovalorizzatori e gli impianti di trattamento rifiuti di Herambiente Spa.

Nel 2023 sono state mantenute, nei capitolati standard di Gruppo, per le categorie di lavori e servizi utilizzati nelle procedure di gara, sia la **clausola di richiesta di autorizzazione per l'utilizzo di lavoratori somministrati** sia la clausola in forza della quale **viene vietato il ricorso a prestazioni di lavoro accessorio** (c.d. "voucher") nell'ambito dell'esecuzione di appalti di opere o servizi.

Il Gruppo Hera, nell'ambito della propria responsabilità sociale di impresa, garantisce il costante controllo della **regolarità contributiva** Inps/Inail presso il competente Sportello unico previdenziale e Cassa edile per tutti i fornitori attivi e presenti nell'elenco del Gruppo Hera, compresi soggetti raggruppati in associazione temporanea di impresa (mandataria e mandanti), consorzi e specifiche imprese esecutrici, subappaltatori e subcontraenti collegati al singolo documento di acquisto di prestazioni (ordine e/o contratto).

## 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 rappresenta un riferimento fondamentale per la comunità finanziaria responsabile.

Un'ulteriore testimonianza dell'attenzione del Gruppo per le tematiche della diversità è l'inclusione anche per il 2023 nel "**Diversity & Inclusion Index" di Refinitiv**, nel quale Hera, su oltre 15 mila aziende esaminate, rimane l'unica multiutility tra le quattro aziende italiane presenti nel ranking.

Nel corso del 2023 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.

Nel 2023 Hera ha conseguito la **certificazione per la parità di genere**, secondo la prassi di riferimento UNI/PDR 125:2022, per le proprie 11 maggiori società: una ulteriore conferma dei risultati raggiunti in questo ambito, frutto dell'impegno profuso nel creare una cultura aziendale inclusiva e attenta alle persone. Il Consiglio di Amministrazione del Gruppo Hera ha approvato la "**Politica per la parità di genere**" che definisce l'impegno dell'azienda per la parità di genere, per garantire pari opportunità sul luogo di lavoro, e ha nominato un Comitato Guida che ne assicura l'efficace adozione.

Nel 2023 Hera ha iniziato un percorso di sensibilizzazione e riconoscimento del **linguaggio inclusivo** che continuerà nel 2024, con il coinvolgimento di tutta la popolazione aziendale attraverso un evento dedicato e la diffusione di un documento che ne faciliti la pratica applicazione e comprensione, a supporto di questa iniziativa è stato creato anche un calendario disponibile a tutti i dipendenti che accompagna attraverso lo svolgersi dei 12 mesi del 2024 in un percorso verso le principali tematiche del linguaggio inclusivo.

Proseguirà nel 2024 l'impegno del Gruppo alla diffusione di una cultura inclusiva anche oltre il perimetro aziendale, 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**

| % | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Dirigenti | 22,1% | 21,6% | 22,2% |
| Quadri | 32,8% | 33,6% | 35,4% |
| **Totale dirigenti e quadri** | **30,5%** | **31,1%** | **32,6%** |
| Impiegati direttivi | 35,7% | 36,2% | 36,1% |
| **Totale dirigenti e quadri e impiegati direttivi** | **34,0%** | **34,5%** | **34,9%** |
| Impiegati non direttivi | 45,9% | 46,4% | 45,9% |
| **Totale impiegati** | **43,0%** | **43,6%** | **43,2%** |
| Operai | 2,5% | 2,4% | 2,1% |
| **Totale personale femminile** | **27,3%** | **27,6%** | **27,5%** |

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 **32,6%**, dato in aumento rispetto al 2022. La percentuale femminile sulle qualifiche contrattuali che prevedono un **ruolo direttivo** è del **34,9%** nel 2023.

Dei 1.043 avanzamenti di carriera avvenuti nel 2023, 214 hanno riguardato le lavoratrici; escludendo gli operai dove la popolazione femminile è pari al 2,1% circa del totale, gli avanzamenti di carriera che hanno riguardato lavoratrici sono stati il 40,8% del totale. Il 45,2% dei nuovi quadri e dirigenti sono donne.

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**.

Il Rapporto di Sostenibilità 2023 predisposto dalla Fondazione Utilitatis per conto di **Utilitalia**, la Federazione delle imprese di acqua, ambiente ed energia, presenta le performance di sostenibilità di 89

aziende utilities. Considerando la percentuale di donne dirigenti nel 2022, il valore di Hera (21,6%) è superiore di oltre tre punti percentuali rispetto alla media delle aziende analizzate (18%). Considerando la percentuale di donne quadro nel 2022, il valore di Hera (33,6%) è superiore di quasi cinque punti percentuali rispetto alla media delle aziende analizzate (29%). Considerando la percentuale totale di donne nel 2022, il valore di Hera (27,6%) è superiore di oltre conque punti percentuali rispetto alla media delle aziende analizzate (22%).

### PERSONALE PER QUALIFICA E GENERE

| % | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Dirigenti – Donne | 22,1% | 21,6% | 22,2% |
| Quadri – Donne | 32,8% | 33,6% | 35,4% |
| Impiegati – Donne | 43,0% | 43,6% | 43,2% |
| Operai – Donne | 2,5% | 2,4% | 2,1% |
| **Totale – Donne** | **27,3%** | **27,6%** | **27,5%** |
| Dirigenti – Uomini | 77,9% | 78,4% | 77,8% |
| Quadri – Uomini | 67,2% | 66,4% | 64,6% |
| Impiegati – Uomini | 57,0% | 56,4% | 56,8% |
| Operai – Uomini | 97,5% | 97,6% | 97,9% |
| **Totale – Uomini** | **72,7%** | **72,4%** | **72,5%** |

Dati riferiti al 31 dicembre e al totale dei dipendenti a tempo indeterminato e non a tempo indeterminato.

### PERSONALE PER CLASSI DI ETÀ

| % | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Meno di 30 anni | 6,4% | 6,7% | 7,3% |
| Tra 30 e 50 anni | 48,2% | 49,4% | 50,4% |
| Oltre 50 anni | 45,4% | 43,9% | 42,3% |
| 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 4.219 i lavoratori con oltre 50 anni di età, che rappresentano il 42,3% del totale dei dipendenti. Aumenta a più del 7% la quota del personale under 30.

### CONTRATTI PART TIME

| Numero | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Uomini | 52 | 43 | 65 |
| Donne | 349 | 347 | 350 |
| **Totale** | **401** | **390** | **415** |

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 (2023)

| Numero | Uomini | Donne | Totale |
|---|---|---|---|
| Full time | 7.155 | 2.395 | **9.550** |
| Part time | 65 | 350 | **415** |
| **Totale** | **7.220** | **2.745** | **9.965** |

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 persone con disabilità, con gravi patologie debitamente certificate.

Nel 2023 sono state 31 le nuove 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 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Dirigenti | 86,6% | 85,2% | 86,0% |
| Quadri | 97,1% | 96,5% | 96,5% |
| Impiegati | 92,5% | 92,5% | 93,0% |
| Operai | 101.1% | 100,4% | 100,0% |

Significativo il **differenziale salariale tra donne e uomini** all'interno dei dirigenti (86%): incide però su questo dato il numero di direttrici (6 su 43). Il differenziale è molto più contenuto per i quadri e gli impiegati: il rapporto tra la retribuzione delle donne rispetto a quella degli uomini è pari rispettivamente al 96,5% e 93%. In entrambi i casi il differenziale è ovviamente influenzato dal livello di anzianità aziendale oltre che, per le qualifiche impiegati, dal livello di inquadramento. Il differenziale tra impiegati e impiegate è motivato dal fatto che il 64% degli impiegati direttivi sono uomini. Non vi è alcun differenziale per gli operai.

Per il 2023 la retribuzione mensile è pari a 9.430 euro per le dirigenti donne, 10.967 euro per i dirigenti uomini, 4.867 euro per i quadri donne, 5.043 euro per i quadri uomini, 2.783 euro per le impiegate donne, 2.991 euro per gli impiegati uomini e 2.375 euro per gli operai.

Il differenziale salariale totale tra donne e uomini è pari al 103,4% in virtù della maggiore presenza di uomini nella qualifica di operaio.

Tutti i dati relativi ad Hera sono migliori della media italiana delle Utilities: dirigenti 79%, quadri 82% e impiegati 82% (Fonte: Utilitatis). La media settore Energia, Utilities e Servizi Ambientali è pari a 91,4% (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 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Donne che hanno fruito dei congedi di maternità | 185 | 83 | 102 |
| Uomini che hanno fruito dei congedi parentali | - | 126 | 199 |
| Donne che hanno fruito dei congedi parentali | - | 239 | 292 |
| **Totale congedi parentali fruiti** | **355** | **365** | **491** |

I dati non comprendono le società: Aresgas, Biorg, Etra Energia, Fratelli Franchini, Macero Maceratese, Recycla, Vallortigara, Wolmann. In queste società lavora il 4% dei dipendenti del Gruppo.

Il numero di congedi di maternità obbligatori fruiti nel Gruppo nel corso del 2023 è stato pari a 102 (durata media 146 giorni); il numero di congedi di paternità obbligatori sono stati invece 169 (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 491 (di cui 199 uomini e 292 donne), e la durata media pro-capite è stata pari a 25 giornate annue (10 giornate annue per gli uomini e 35 per le donne).

Tutte le dipendenti hanno diritto alla fruizione di congedi di maternità; rispetto ai 102 congedi di maternità fruiti nel 2023, una sola lavoratrice non risulta più dipendente avendo dato le dimissioni prima del rientro in servizio (tasso di rientro al lavoro dopo il congedo di maternità e tasso di retention dopo 12 mesi dal rientro al lavoro entrambi pari al 99%).

## Lo sviluppo delle nuove competenze nel Gruppo Hera

In continuità con gli anni precedenti, anche nel 2023 il Gruppo Hera ha sviluppato diverse progettualità ed iniziative formative per i propri lavoratori in modo da affrontare l'**evoluzione necessaria verso le nuove competenze legate alle transizioni in atto** (**digitale, energetica e ambientale**).

Ogni anno aggiorniamo la "mappa" delle nostre competenze analizzandone l'evoluzione (competenze nuove, in trasformazione ed in declino); tra le **principali iniziative** già avviate o previste per il 2024 sulle nuove competenze e sulle competenze in "trasformazione" si citano le seguenti:

- interventi formativi volti all'aggiornamento delle **competenze manageriali** collegate al nuovo **modello di leadership** con particolare riferimento allo **stile purpose driven** e alle **nuove competenze** (es. imprenditorialità);
- erogazione di contenuti formativi volti a far **evolvere e migliorare competenze e comportamenti** delle persone **in coerenza con l'evoluzione delle modalità di lavoro** con focus specifici dedicati alla pianificazione delle attività, alla gestione delle riunioni online 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** per lo sviluppo delle **competenze digitali in azienda**, in coerenza con il nuovo modello Digital Dna di Gruppo aggiornato nel 2023, con un focus specifico sullo sviluppo e sulle possibili applicazioni degli strumenti di Intelligenza artificiale generativa. A fine 2023 i dipendenti con competenze per la transizione digitale risultano essere il 56% sul totale, tale percentuale si riferisce ai risultati dell'assessment erogato nel 2023. La popolazione che raggiungerà le competenze per la transizione digitale sarà pari al 75% entro il 2027 e pari al 90% entro il 2030;
- interventi formativi collegate all'adozione del **nuovo Erp Cloud di Gruppo** (Rise with Sap);
- iniziative formative per lo sviluppo di **conoscenze e competenze** finalizzate al recepimento della **normativa Corporate Social Responsibility Directive** (Csrd) nei processi di rendicontazione di sostenibilità, anche in logica di integrazione con i processi di rendicontazione economico-finanziaria;
- programma di **change management in ambito front office** per supportare la trasformazione dal ruolo di sportellista a quello di consulente energetico;
- iniziative formative per lo sviluppo e l'aggiornamento delle competenze collegate all'applicazione della **regolazione tariffaria del servizio di teleriscaldamento**;
- iniziative formative collegate agli **aggiornamenti normativi in ambito gestione rifiuti**;
- prosecuzione delle iniziative formative collegate al programma **ecoHERA** per lo sviluppo delle competenze connesse alla conoscenza delle filiere di business reti, energia, ambiente e alle **transizioni energetica e ambientale**. A fine 2023 i dipendenti con competenze per la **transizione energetica** risultano essere il 36% sul totale, mentre i dipendenti con competenze per la **transizione ambientale** al 2023 risultano essere il 32%. Tali percentuali fanno riferimento sia al risultato della survey inviata nel 2023, sia ai lavoratori che erano risultati non avere la competenza durante la survey ma che l'hanno colmata a seguito della fruizione dei contenuti formativi appositi messi a disposizione. La popolazione che raggiungerà le competenze per la transizione ambientale ed energetica sarà pari al 53% al 2027 e pari al 60% al 2030.
- programma di **change management** relativi all'evoluzione delle **competenze in ambito Reti**.

**Lo sviluppo delle competenze digitali**

Prosegue, per il settimo anno consecutivo, il **programma Her@futura**, asse portante dello sviluppo delle dimensioni di cultura, processi, competenze, strumenti digitali del Gruppo. Nel 2023 è stato **aggiornato il Dna digitale di Gruppo**, il sistema di riferimento delle competenze digitali, e sulla base del nuovo Dna si sono formulate le domande poste a tutta la popolazione aziendale per acquisire consapevolezza del proprio livello di conoscenza del digitale, la cosiddetta "digital proficiency". In parallelo è comunque proseguita l'erogazione di iniziative formative: pillole, webinar, master, digital lab, virtual factory, ecc., mentre è stata avviata la progettazione delle nuove iniziative basate sui risultati della survey Her@futura 2023.

Premesso che dal 2017 il Gruppo Hera ha realizzato le prime applicazioni dell'intelligenza artificiale, in particolare del machine learning, il 2023 ha visto l'avvio delle riflessioni sulle opportunità di utilizzo dell'**intelligenza artificiale generativa nel Gruppo** e sul relativo piano di change management: a seguito di un momento di approfondimento per il Top Management, è stato condotto un assessment con

interviste e approfondimenti specifici per ogni Unità di Business per individuare possibili casi di uso ed è stato realizzato il primo progetto pilota nel Customer Relationship Management di Hera Comm.

Per quanto riguarda le iniziative in ambito **Digital Workplace**, oltre al costante aggiornamento dei corsi relativi agli applicativi della suite Microsoft 365 disponibili sul portale di formazione di Gruppo MyAcademy e alla costante azione di supporto della Rete dei Tutor ai colleghi, si sono svolti due importanti percorsi:

- **master in community management** con dodici partecipanti rappresentativi dei principali ambiti aziendali impattati,
- **divulgazione Digital Workplace con focus sul Digital Bar**, costituito da quattordici workshop rivolti alle diverse Unità di Business con coinvolgimento di Tutor, Business Process Key Account e responsabili di Funzione allo scopo di approfondire le potenzialità della Power Platform (applicativi di automazione e business intelligence di Microsoft 365) e il ruolo di supporto del Digital Bar della Direzione Sistemi Informativi.

Inoltre, è stata sviluppata una dashboard evoluta di monitoraggio dell'utilizzo di Microsoft 365 allo scopo di mantenere aggiornato il Top Management e indirizzare le azioni di miglioramento attraverso la digitalizzazione dei processi.

Prosegue inoltre il **piano di change management della Data Strategy**, che ha visto lo svolgersi degli incontri con i Direttori delle Unità di Business e i responsabili delle attività di innovazione digitale, con lo scopo di identificare gli obiettivi di business conseguibili attraverso la strategia dati e condividere il percorso di consapevolezza e formazione, specifico per profilo di competenza, delle persone identificate per realizzare i progetti di Data Analytics e Artificial Intelligence. In parallelo, si sono svolti i tradizionali eventi di divulgazione della Community Data Analytics sui temi di maggiore interesse quali appunto l'Intelligenza artificiale generativa, il Cloud Computing e la Data Strategy stessa e si sono svolti i tavoli di presentazione e condivisione dei principali progetti Data Analytics di Gruppo.

Nel 2023 sono inoltre proseguite le iniziative collegate al **programma di formazione e sensibilizzazione sulla sicurezza informatica** (Cyber Guru e Cyber Campus).

Continua lo sviluppo anche nel 2023 della **community Data analytics** con corsi, attività ed eventi formativi per diffondere la cultura e le competenze sui dati, raggiungendo quota **420 partecipanti** da tutte le unità di business del Gruppo. I principali temi trattati nel 2023 con il supporto di esperti del settore sono stati:

- **Databricks: soluzioni all'avanguardia in Hera**: soluzioni innovative per la gestione evoluta dei dati in cloud e la relativa governance, tramite alcuni nuovi paradigmi (Data Lake House) coerenti con il modello di Data strategy adottato dal Gruppo Hera con alcuni esempi sviluppati nella nostra Azienda.
- **Intelligenza artificiale generativa: vista ragionata sui principali concetti e tecnologie alla luce delle iniziative nel Gruppo Hera**: esempi progettuali, casi d'uso di maggior successo, demo di alcuni strumenti per approfondire il potenziale della tecnologia.
- **Data journey: come avere fiducia nei dati**: presentazione di un percorso, sotto la guida di Da.Ma. Italy, sui concetti della "data governance", alla scoperta delle figure che garantiscono la qualità delle informazioni. Tutto alla luce del modello operativo dati.
- **Gestire i dati in cloud: sai veramente come funziona?**: il cloud computing in Hera ha cambiato la tecnologia dei servizi moderni, dalle piattaforme SaaS, alle applicazioni cloud e ai servizi basati sull'Internet of things; sono state presentate le opportunità e la visione del futuro del cloud computing.

**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 tramite l'acquisizione più focalizzata di comeptenze 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.<br>La condivisione di nuove linee guida permette un orientamento dei business nella scelta e utilizzo di risorse tecnologiche in continua evoluzione.<br>Adozione di modelli analitici innovativi basati su tecnologie cloud. |

**Hera Educational per l'alternanza scuola-lavoro**

Nel 2023 il Gruppo Hera ha proseguito le attività con il sistema educativo "Hera Educational" attraverso la progettazione per l'anno scolastico 2022/2023 di **80 Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento**, afferenti al territorio dell'Emilia-Romagna, di cui 72 percorsi individuali in azienda e 8

incontri di orientamento al lavoro rivolti a gruppi classe; nel secondo semestre del 2023 è stata avviata la progettazione per l'anno scolastico 2023/2024 dell'offerta annuale di 82 Percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento, di cui 74 percorsi individuali in azienda e 8 incontri di orientamento al lavoro. Nel 2023 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 2022/2023 ha coinvolto l'Istituto tecnico Guglielmo Marconi di Forlì, l'Istituto tecnico Nullo Baldini di Ravenna e l'istituto tecnico Enrico Fermi di Modena.

Nel 2023 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 e, dal secondo anno progettuale, la realizzazione di percorsi individuali in azienda progettati in linea con le tematiche trattate nella fase didattica. In particolare:

- è stata realizzata una testimonianza aziendale con focus sulla filiera del gas rivolta alla classe V dell'a.s. 2022/2023 per il percorso di integrazione curriculare avviato con l'Istituto Copernico-Carpeggiani di Ferrara relativamente all'articolazione "Energia".
- sono stati co-progettati e realizzati i contenuti formativi per le classi III, IV e V dell'a.s. 2022/2023 per i percorsi di integrazione curriculare avviati con l'Istituto Belluzzi-Fioravanti di Bologna relativamente all'articolazione "Meccatronica" e all'articolazione "Automazione".

Nel 2023 il Gruppo Hera ha inoltre proseguito la collaborazione relativa alla sperimentazione del **Liceo Tred** che, con il coordinamento di Elis, ente no profit che opera in ambito formazione, propone un percorso di formazione in quattro anni focalizzato sui temi delle transizioni ecologica e digitale. In particolare durante il primo quadrimestre sono stati realizzati, grazie agli interventi tenuti dal personale esperto di Hera, i workshop in ambito economia circolare rivolti agli studenti della classe prima Tred. Nel periodo estivo il Gruppo Hera ha inoltre co-progettato e partecipato a un'attività organizzata durante il Summer Camp del Liceo Tred.

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 2023 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 ed innovazione; didattica, alta formazione e formazione permanente; orientamento e inserimento al lavoro; internazionalizzazione; trasferimento tecnologico; cooperazione allo sviluppo, sostenibilità ed innovazione sociale. È proseguita inoltre la collaborazione scientifica con l'Università degli studi di Milano Bicocca e il Centro di ricerca interuniversitario per i servizi di pubblica utilità (Crisp) che ha l'obiettivo generale di supportare lo sviluppo e la realizzazione delle attività previste nell'ambito di HerAcademy.

Nel 2023 è stata avviata la partnership con la **società Crif**, azienda specializzata in sistemi di informazioni creditizie, attraverso il suo programma formativo denominato "Boom", per la progettazione congiunta e realizzazione di percorsi formativi rivolti a figure junior e middle manager del settore energia.

Il Gruppo, inoltre, **collabora** attivamente con alcune **business school e centri di innovazione** come: Bologna Business School (Bbs), Luiss Business School, il Consorzio Mib School of Management di Trieste, il Mip Politecnico di Milano, il Centro Studi e Ricerche Safe, Sda Bocconi, The European House Ambrosetti; 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 da quasi 20 anni offre numerose **attività didattiche gratuite per le scuole dei territori serviti** con percorsi su acqua, energia, rifiuti e sostenibilità, che affiancano i docenti per arricchire e completare il programma scolastico. L'obiettivo è quello di favorire tra i più giovani la conoscenza delle risorse del Pianeta con l'obiettivo di sensibilizzarli sul rispetto dell'ambiente, sull'importanza di adottare stili di vita più sostenibili. Ogni anno il programma di educazione ambientale viene rinnovato con nuove attività, temi e con le metodologie sempre più all'avanguardia affinché i laboratori in aula siano più coinvolgenti, interattivi ed efficaci.

Sono **70 i percorsi didattici proposti** nel catalogo La Grande Macchina del Mondo e Un pozzo di scienza, per le scuole di ogni ordine e grado, dall'infanzia alla secondaria di secondo grado. Nel 2023 hanno aderito al progetto complessivamente **91.880 studenti dai 4 ai 19 anni** che hanno partecipato a **3.504 attività**, tra cui laboratori scientifici e ludici, attività di tinkering per apprendere sperimentando con

le mani, laboratori di animazione e grafico-creativi, giochi di ruolo, dibattiti, sfide tra classi con tecnologie digitali, percorsi di Citizen Science e visite guidate agli impianti del Gruppo Hera.

La Grande Macchina del Mondo è diventato nel tempo un punto di riferimento della scuola per far crescere nei ragazzi la conoscenza dei temi ambientali e dell'uso consapevole delle risorse (acqua, energia e rifiuti) offrendo stimoli di riflessione ma anche strumenti concreti per scegliere comportamenti e stili di vita più sostenibili.

Sono 33 le proposte didattiche a catalogo de **La Grande Macchina del Mondo** per gli alunni e le alunne dai 4 ai 13 anni. Nel 2023, tra gennaio e giugno, 77.094 studenti hanno partecipato a 3.159 attività, tutte inquadrate all'interno dell'Agenda Onu 2030 e collegate ai 17 obiettivi. Molte le novità introdotte tra cui la possibilità di scelta di più tematiche per alcuni laboratori, il laboratorio di tinkering, l'officina di Archimede, durante il quale gli alunni hanno affrontato i temi dell'uso delle risorse, del risparmio idrico, energetico e dei rifiuti. Le visite agli impianti del Gruppo, sempre molto richieste, sono state proposte in diverse modalità: con la fine dell'emergenza sanitaria è stato possibile portare nuovamente le classi negli impianti con visite in presenza, ma si è mantenuta anche la modalità in virtual tour per tre impianti, per andare incontro alle esigenze delle scuole.
Tra le novità la visita al depuratore di Cesena, con un collegamento in diretta con un esperto Hera dell'impianto, che ha permesso di illustrare l'importanza del processo di depurazione delle acque e di raccontare progetti di recupero delle acque reflue per l'agricoltura, come esempio concreto di economia circolare nel ciclo dell'acqua.
Sono stati mantenuti alcuni laboratori, tra cui anche "L'ispettore Rifiutoni" e il caso differenziata, per trasmettere l'importanza di una raccolta differenziata corretta e svelare gli errori più comuni in modo divertente ed efficace. Sono stati riproposti anche i tre eventi green in diretta, per la fascia 4-13 anni in concomitanza con la Giornata mondiale dell'acqua, della terra e del risparmio energetico e Stili di vita sostenibili per sensibilizzare e coinvolgere anche i più piccoli su queste tematiche.

Nuovi contenuti in realtà aumentata sono stati prodotti per l'app "Gmm AR+" realizzata da Hera per sensibilizzare sui temi ambientali e portare in classe e in famiglia utili consigli antispreco, attraverso il gioco e l'innovazione digitale. Inoltre, a tutti gli insegnanti di infanzia primaria e secondaria di I grado delle scuole del territorio, è stato proposto un nuovo webinar formativo sul ruolo delle emozioni nell'educazione ambientale.

Il programma di divulgazione scientifica **Un pozzo di scienza**, che Hera dedica alle scuole secondarie di secondo grado, ha coinvolto da febbraio a maggio 14.786 ragazze e ragazzi in 345 attività interdisciplinari. I laboratori e gli incontri sono stati progettati 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. "Generazioni in cammino" è il titolo filo conduttore della XVII edizione che ha previsto 37 inedite attività in presenza e a distanza su temi collegati agli obiettivi dell'Agenda Onu 2030. Tra queste i laboratori scientifici su acqua, rifiuti ed energia; le interviste dei ragazzi a testimonial di pensiero innovativo, di sviluppo tecnologico e con vision aziendali sostenibili; gli eventi in streaming con scienziati ed esperti rinomati come Stefano Mancuso sul tema dell'intelligenza delle piante e Luca Mercalli sul cambiamento climatico. Da segnalare anche lo speciale collegamento in diretta con la "Clean Room" del CNR, sofisticato laboratorio di ricerca per lo sviluppo di nuove soluzioni e tecnologie utili all'uomo. Le classi si sono inoltre cimentate in dibattiti e Discussion Game. Tantissimi sono stati i temi trattati con gli esperti come: energie rinnovabili, plastica, tecnologie spaziali, professioni green del futuro, biodiversità, agricoltura 4.0, il delicato equilibrio di ghiacci e oceani, ma anche come comunicare la scienza e l'ambiente tra opinioni e verità scientifiche, i rischi della rete e le fake news.
Fra le attività anche il laboratorio speciale di Citizen Science, un percorso di più incontri che ha permesso agli studenti di sperimentare che la scienza può essere anche a portata dei comuni 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. Per questa edizione è stato scelto il progetto internazionale "Fresh Water Watch" sulla qualità delle acque superficiali.

Il sito Hera per le scuole è stato il punto di riferimento per la scuola con rinnovati contenuti e nuove risorse a supporto dei docenti (kit didattici, materiali di approfondimento, registrazioni degli eventi e webinar formativi) da consultare o scaricare, utili per approfondire i temi affrontati con Hera o per svolgere percorsi in classe anche in autonomia. Anche l'area famiglie è stata aggiornata con nuovi giochi green da fare a casa e consigli contro lo spreco.

Anche **AcegasApsAmga** si impegna concretamente a favore dell'eduzione ambientale nei territori serviti dedicata a tutte le scuole di ogni ordine e grado mettendo a disposizione, attraverso le progettualità del Gruppo Hera e con il coinvolgimento di educatori specializzati, un ampio programma progettato seguendo le linee guida dell'educazione ambientale del Ministero dell'Istruzione, utilizzando strumenti e nuove strategie didattiche per il raggiungimento dei 17 obiettivi dell'Agenda Onu 2030. Le iniziative di educazione ambientale per le scuole dall'infanzia alla secondaria di primo grado rientrano ne La Grande Macchina del Mondo, mentre quelle dedicate ai ragazzi della scuola secondaria di secondo grado, con

un approccio più scientifico e divulgativo, fanno parte di Un pozzo di scienza. E' prevista una vasta scelta di attività e percorsi declinati per tutti gli ordini scolastici e progettati sia in presenza che a distanza, quest'ultima modalità intesa non come didattica d'emergenza ma come didattica digitale integrata per facilitare apprendimenti curricolari e favorire lo sviluppo cognitivo degli studenti attraverso le tecnologie. All'interno dell'offerta didattica, una parte è riservata ai docenti con webinar e attività formative e alle famiglie con giochi e sfide per tutte le età. A tutto ciò vanno aggiunte le visite agli impianti aziendali di AcegasApsAmga. Coerenza didattica, innovazione, supporto agli insegnanti, vicinanza alle famiglie sono i pilastri dell'impegno della multiutility per avvicinare l'intera comunità ai temi ambientali e rendere possibili gli obiettivi dello sviluppo sostenibile.

**PROGETTI DI EDUCAZIONE AMBIENTALE**

| Numero | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Studenti partecipanti | 82.178 | 111.091 | 103.852 |
| Scuole coinvolte | 818 | 1.160 | 1.241 |
| Insegnanti coinvolti | 6.350 | 9.432 | 8.747 |

Nel 2023 il dato di partecipazione degli studenti a consuntivo è in leggera decrescita, anche se alcuni laboratori siano stati annullati dalle scuole a causa dell'alluvione dello scorso maggio.

Nel territorio gestito da **Hera in Emilia-Romagna** sono stati coinvolti complessivamente 91.880 studenti e 7.809 insegnanti di 1.027 scuole tra infanzia, primaria e secondaria di secondo grado. Nel territorio gestito da **AcegasApsAmga** sono stati coinvolti 11.648 studenti e 916 insegnanti mentre nelle **Marche** sono stati coinvolti 324 studenti e 26 insegnanti.

## 4.05 Resilienza e adattamento

# RESILIENZA E ADATTAMENTO

## IL CONTESTO INTERNAZIONALE

### PERCHÉ È IMPORTANTE

La resilienza consiste nella capacità intrinseca di un sistema di evolversi e adattarsi in risposta a eventi esterni che possono intaccarne la salute e la stabilità. In uno scenario globale in cui i cambiamenti climatici non sono più un possibile rischio futuro ma una realtà, diventa sempre più importante che il nostro sistema socioeconomico si doti di strumenti per l'adattamento. Un incremento delle temperature medie di 1,5 °C potrebbe condurre a una **riduzione del Pil pro capite italiano tra il 2,8% e il 9,5% entro il 2100**. Le città e le persone saranno le protagoniste della transizione verso un sistema umano e naturale resiliente e dovranno pertanto evolversi diventando sempre più sostenibili, intelligenti e digitali.

**+135%**
l'aumento degli eventi climatici estremi in Italia nei primi mesi del 2023 rispetto al 2022 (Legambiente)

**+70%**
le perdite di reddito rispetto alla media derivanti dai pericoli climatici per il 40% più povero nei paesi a basso e medio reddito (World Inequality lab)

**+1,2 °C**
l'anomalia termica in Italia nel 2023 in più rispetto all'anno precedente (Ispra)

**+3 °C**
l'aumento delle temperature previsto entro il 2030 stando alle politiche attuali (Unep)

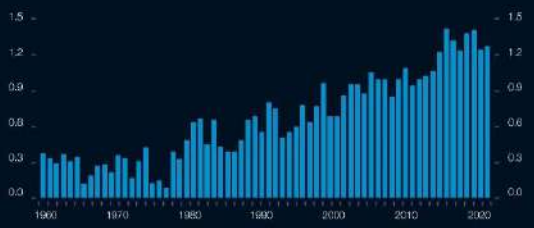
**60 MILA**
le persone decedute in Europa nel 2022 a causa di ondate di calore estremo, 18 mila solo in Italia (Nature)

**20%**
il territorio italiano colpito da siccità estrema nel 2022 (il 40% da siccità severa e moderata) (Istat)

### SFIDE E PROSPETTIVE PER IL FUTURO DEL CLIMA GLOBALE POST COP28

Gli scienziati di Copernicus lanciano l'allarme sul record di temperature raggiunto nel 2023, che ha **superato di 1,4 °C la media preindustriale** (1850-1900). Nonostante l'accordo raggiunto alla **COP28** sull'abbandono graduale dei combustibili fossili, mancano misure concrete. Per assistere i paesi più gravemente colpiti dagli eventi climatici estremi, è stato creato il **Fondo di Adattamento** che alla COP28 ha raccolto quasi 188 milioni di dollari, a fronte di investimenti necessari di 425 milioni di dollari.

**Aumento della temperatura media globale dal 1960 al 2021 rispetto alla media 1850-1900 (fonte: Copernicus 2022, dato: ERA5)**




### ITALIA: BOLLINO ROSSO PER IL CLIMA MA NESSUN PIANO DI ADATTAMENTO

Il 2023 segna un allarme rosso per il clima in Italia, con **378 eventi meteorologici estremi** (+22% rispetto al 2022) che hanno causato **danni da miliardi di euro e 31 decessi**. Il Nord Italia risulta il più colpito, con 210 eventi registrati. Le alluvioni e le esondazioni fluviali registrano un aumento significativo, insieme a temperature urbane record, frane, mareggiate, danni da grandinate e allagamenti. Le alluvioni in Emilia-Romagna hanno provocato danni in 44 comuni, ai quali il governo ha risposto con interventi e disposizioni per la ricostruzione. L'Italia rimane priva di un piano di adattamento nazionale ai cambiamenti climatici, ancora in fase di valutazione.

**Numero di eventi metereologici estremi con aumenti (fonte: Legambiente)**

### CRISI IDRICA: UN GRAVE RISCHIO PER L'AGRICOLTURA ITALIANA

Il settore agricolo italiano è altamente vulnerabile alla siccità e alla crescente scarsità d'acqua. Nel 2022 sono state **registrate perdite per 6 miliardi di euro a causa di raccolti compromessi**. Si prevede che entro il 2100 le perdite possano oscillare tra 87 e 162 miliardi di euro. Per far fronte a questo rischio, nel 2023 l'Italia ha approvato disposizioni urgenti per il contrasto alla scarsità idrica e per il potenziamento delle infrastrutture.

## La gestione resiliente dell'acquedotto e delle fonti idriche

**Relazioni con gli enti istituzionali**

**[303-1]**

Il 2023 ha portato ancor più all'attenzione la dimensione estesa e olistica del ciclo idrico, sia nei mesi di scarsità idrica sia nei fenomeni estremi come l'alluvione di maggio 2023, evidenziando la necessità di un dialogo continuo tra gli stakeholder del territorio per una visione comune della gestione. Per la mitigazione del rischio e degli impatti derivanti dai cambiamenti climatici risulta infatti 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, il **Piano nazionale di adattamento ai cambiamenti climatici** è lo strumento di pianificazione principale per affrontare le emergenze climatiche, puntando a 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.

A livello di bacino idrografico, risultano essenziali i quadri conoscitivi e i piani settoriali sviluppati dalle **Autorità di Bacino distrettuale**, le cui attività si intersecano con il ruolo rilevante svolto dalle **Regioni e dalle proprie Agenzie** sia in fase di pianificazione sia in fase di gestione di eventi emergenziali. Le Regioni Emilia-Romagna, Veneto e Friuli-Venezia Giulia definiscono i quadri conoscitivi di disponibilità e fabbisogni e le linee d'azione nel proprio Piano di Tutela delle acque (in fase di aggiornamento per l'Emilia-Romagna ed emesso nel 2021 per il Veneto e nel 2023 per il Friuli-Venezia Giulia).

La partecipazione attiva di Hera ai Tavoli di coordinamento per il nuovo Piano di Tutela delle Acque 2030 della Regione Emilia-Romagna sottolinea la rilevanza della **leva strategica della cooperazione e interazione tra gli stakeholder**, così come la capacità del sistema di **aumentare e diversificare la disponibilità della risorsa**.

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

Per l'approvvigionamento idrico vengono istituiti specifici tavoli di lavoro coordinati dalla Regione e/o dall'Agenzia di Protezione civile 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).

Esempio virtuoso di cooperazione e interazione tra Enti volto alla resilienza idrica è l'attivazione di **accordi per il riuso delle acque depurate** che Hera sta promuovendo sul territorio, consolidando ed estendendo un utilizzo sempre più consapevole e virtuoso della risorsa depurata, attraverso un confronto costruttivo con i Consorzi di Bonifica e la Regione Emilia-Romagna.

Occorre che anche per questo processo siano disciplinate responsabilità e allocazione di investimenti utili a potenziare, ove necessario, opere di affinamento/vettoriamento **per incrementare i volumi di acque depurate destinate al riuso**: se di fatto il riuso indiretto, ovvero quello in cui avviene la miscelazione di acque depurate e acque superficiali, è la forma più rispondente all'assetto dei reticoli consortili oggi presenti nella maggior parte del territorio gestito, lo sviluppo di **analisi di rischio estese a tutta la filiera** potrà richiedere misure di controllo, azioni di miglioramento in fase di trattamento, vettoriamento o irrigazione culturale su cui andranno individuate responsabilità e titolarità di investimenti.

Il framework normativo sul riuso è in fase di aggiornamento, con l'atteso recepimento del Regolamento Europeo sul riuso, dove si prevede siano forniti elementi chiarificatori proprio sull'accezione di riuso e sulle responsabilità pianificatorie, gestionali e finanziarie poste in capo ai diversi stakeholder.

**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 esempio 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 un maggiore presidio dello stato di siccità nei sistemi acquedottistici gestiti, si è consolidata la **piattaforma di monitoraggio dello stato di siccità** (**Resilient Dashboard**), aggiornata in near real time con dati afferenti all'andamento meteo-climatico delle fonti superficiali e sotterranee nei macrosistemi acquedottistici del territorio gestito. Dall'analisi dei percentili per le variabili di interesse (piovosità, temperatura, livelli e portate delle fonti) si è ricostruito per ogni areale di rilevanza gestionale (11 sistemi acquedottistici) l'andamento di un "**Global Score Siccità**", che può quantificare in modo oggettivo lo stato di criticità del sistema sulla base di serie storiche dei parametri rilevanti, opportunamente pesati. Nel 2024 lo strumento sarà evoluto per **creare scenari prospettici** che permettano di avere una visione di medio termine sullo stato di siccità di un sistema acquedottistico, prefigurando andamenti possibili dell'indicatore di siccità partendo da condizioni di input diverse delle variabili. 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.

**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 2023 è inoltre proseguita la collaborazione con l'Università di Bologna per l'**analisi sulla potenzialità degli acquiferi** dei sistemi delle sorgenti Arpolli (Gaggio Montano) e 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, anche grazie all'attivazione di un dottorato specifico con l'Università di Bologna che si avvale di cofinanziamenti Pnrr.

In AcegasApsAmga, con il **Masterplan Acquedotti FVG,** strumento di analisi del fabbisogno idropotabile, di valutazione del grado di affidabilità della disponibilità delle fonti, sotto il profilo geologico, climatico, morfologico e di uso del territorio, in scenari di forte stress ambientale, legati ai cambiamenti climatici e ai conseguenti eventi estremi (incendi, inondazioni, siccità prolungate), sono stati individuati i principali interventi strutturali da realizzare per interconnettere i diversi sistemi acquedottistici della regione Friuli-Venezia Giulia e di alcuni comuni del Veneto orientale. Il Masterplan, elaborato per conto della rete dei gestori del servizio idrico integrato operanti nella Regione Friuli-Venezia Giulia, definisce

anche la prioritizzazione degli interventi in base a diversi driver, tra cui l'intensità abitativa, il rischio di disservizio delle fonti di approvvigionamento, e gli standard di servizio previsti dalle norme nazionali e da quelle comunitarie, ed è stato condiviso con l'Autorità di Bacino delle Alpi Orientali. Inoltre, il MasterPlan è stato allegato al Piano per la gestione delle emergenze idriche che la Regione sta approvando.

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 di 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". Lo studio ha analizzato le risorse disponibili e il bilancio idrologico della provincia di Pesaro-Urbino e i fabbisogni idropotabili, agricoli e industriali. Sono state poste a confronto le risorse e i fabbisogni individuati, da cui è stato possibile individuare differenti scenari di ottimizzazione a breve, medio e lungo termine per recuperare le risorse idriche necessarie e individuare le azioni da realizzare.

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 2023 è proseguita nei territori gestiti 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. Di particolare interesse per la ricerca delle perdite nella rete e nelle derivazioni di utenza sono i **contatori smart** di tipo evoluto **equipaggiati con un sensore acustico** che permette di rilevare rumori anomali sulla rete, agevolando la prelocalizzazione delle perdite. Tali strumenti evoluti, integrati nelle analisi sui volumi in ingresso ai distretti configurati nella rete, permettono di orientare al meglio l'attività di ricerca perdite in campo agendo anche con maggiore tempestività per ridurre i volumi dispersi.

La **distrettualizzazione della rete** si conferma come azione prioritaria per la riduzione delle perdite idriche. Nel 2023 è stata **estesa a oltre 16 mila km di rete**, con una copertura di oltre il 55% della rete gestita; attraverso il monitoraggio di grandezze significative al telecontrollo, la realizzazione dei distretti di rete permette di orientare meglio la ricerca attiva delle dispersioni a campo, individuando le porzioni di rete che hanno valori anomali di variabili rappresentative, monitorate da remoto al telecontrollo.

**RETE IDRICA DISTRETTUALIZZATA**

| km | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Emilia-Romagna | 13.300 | 14.041 | 15.300 |
| Triveneto | 1.435 | 1.435 | 1.435 |
| Totale rete idrica distrettualizzata | 14.735 | 15.476 | 16.735 |
| Totale rete idrica | 30.192 | 30.202 | 30.233 |
| **Totale rete idrica distrettualizzata (%)** | **48,8%** | **51,2%** | **55,4%** |

I dati non includono Marche Multiservizi.

In arco piano (2024-2027) 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. Inoltre, al 2027 si prevede di raggiungere il 73% di rete distrettualizzata in Emilia-Romagna e Triveneto.

Anche il progetto di **manutenzione predittiva delle reti**, intrapreso per **investigare le cause di rottura nelle condotte idriche**, è stato scalato nel 2023 a una dimensione industriale: l'algoritmo, sviluppato con l'Università di Bologna e competenze di data management e data analytics del Gruppo Hera, è stato **esteso a tutta la rete gestita da Hera Spa**, diventando uno strumento di utilità per orientare i rinnovi della rete sulle tratte che hanno una maggiore probabilità di rottura nell'anno successivo. L'architettura di aggiornamento dell'algoritmo è stata integrata nei diversi sistemi di Hera, permettendo un ricalcolo

della routine previsionale al variare delle grandezze di interesse (rotture, rete di riferimento, variabili esogene come profondità falda o tipo terreno). Dal 2024 il progetto verrà esteso anche in AcegasApsAmga, con l'obiettivo al 2027 di raggiungere la pressoché totale copertura della rete idrica sottoposta a manutenzione predittiva nei territori gestiti in Emilia-Romagna e Triveneto.

**RETE IDRICA SOTTOPOSTA A MANUTENZIONE PREDITTIVA**

| km | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Emilia-Romagna | 2.800 | 13.925 | 27.250 |
| Triveneto | 0 | 0 | 0 |
| Totale rete idrica sottoposta a manutenzione predittiva | 2.800 | 13.925 | 27.250 |
| Totale rete idrica | 30.192 | 30.202 | 30.233 |
| **Totale rete idrica sottoposta a manutenzione predittiva (%)** | **9,3%** | **46,1%** | **90,1%** |

I dati non includono Marche Multiservizi.

Nel 2023 è inoltre proseguito il **progetto di telelettura delle utenze idroesigenti**, in linea con gli obiettivi di Piano industriale che prevedono di procedere con le installazioni fino ad arrivare a circa 310 mila utenze entro il 2027, affiancando alla telelettura delle utenze con grandi consumi quella delle utenze residenziali, partendo dai territori di Forlì, Padova, Ravenna e Trieste. Al 2023 il volume teleletto corrisponde a circa l'8% del volume distribuito. Le utenze telelette possono fruire di una piattaforma di monitoraggio dei consumi e di ricevere avvisi su presunte perdite nell'impianto interno, per permettere di avviare con tempestività la verifica e riparazione della possibile rottura interna.

Per i territori del Veneto e del Friuli-Venezia Giulia AcegasApsAmga ha ottenuto il finanziamento del Piano nazionale per ripresa e resilienza (Pnrr) M2C4 - I4.2 "**Riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione dell'acqua compresa la digitalizzazione e il monitoraggio delle reti**" con due progetti distinti (uno in Veneto e uno in Friuli-Venezia Giulia), frutto rispettivamente delle due partnership con i gestori dell'Ambito gestito per la parte veneta e per quella di tutta la Regione Friuli-Venezia Giulia per la parte triestina. Sono state finanziate misure come l'installazione di contatori smart, l'efficientamento 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**. L'estensione territoriale di questi progetti è una leva importante per diffondere le migliori prassi di gestione europee e garantire un effetto duraturo di riduzione delle perdite a beneficio di tutto il territorio.

**Principali interventi in corso e previsti**

Nel 2023 il piano degli investimenti si è sviluppato secondo gli **assi strategici** incentrati su interconnessioni tra sistemi acquedottistici e nuovi pozzi per aumentare la ridondanza della risorsa.

Proseguono i lavori 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.

Come da programmazione di piano industriale si stanno inoltre sviluppando interventi vari di **realizzazione/potenziamento pozzi** nel ferrarese e bolognese, **rinnovi e potenziamenti dei sistemi di adduzione/distribuzione** in alcuni comuni dell'appennino bolognese, nel riminese e nel modenese.

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, sono in corso interventi di potenziamento delle interconnessioni idriche con i gestori adiacenti al territorio servito da AcegasApsAmga, la cui conclusione è prevista nel 2024.

Gli **investimenti sostenuti nel 2023** verso interventi a favore di una maggiore resilienza dei sistemi acquedottistici ammontano a **circa 7,4 milioni di euro** (7 milioni in Emilia-Romagna e 400 mila in Triveneto).

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

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

Sviluppando la partnership con gli altri gestori è stato definito un insieme di **interventi di potenziamento e interconnessioni** che sono state candidate a finanziamento e saranno oggetto della Pianificazione strategica del prossimo periodo regolatorio (MTI-4).

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

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

Nel territorio **marchigiano** sono stati studiati 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 stati presentati agli enti d'ambito competenti per raccogliere le fonti di finanziamento necessarie.

Le interconnessioni dei sistemi, il potenziamento delle fonti e la realizzazione di vari interventi in questi anni hanno consentito di **ridurre le alimentazioni dei serbatoi montani mediante autobotti** nelle situazioni di particolari criticità delle fonti sorgentizie.

**ACQUA DISTRIBUITA MEDIANTE AUTOBOTTI PER LA GESTIONE DELLE EMERGENZE IDRICHE**

| Metri cubi | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Emilia-Romagna | 47.639 | 39.461 | 5.196 |
| Triveneto | 0 | 0 | 0 |
| Marche | 82.967 | 47.206 | 39.166 |
| **Totale acqua distribuita mediante autobotti** | **130.606** | **86.667** | **44.362** |
| **Totale acqua distribuita mediante autobotti (% sui volumi venduti)** | **0,04%** | **0,03%** | **0,02%** |

Nel 2023 sono stati distribuiti con autobotti 44,4 mila metri cubi di acqua per carenze idriche, pari allo **0,02%** del totale venduto a livello di Gruppo, in miglioramento rispetto agli anni precedenti caratterizzati da maggiori criticità di siccità. Si nota come nei territori gestiti da AcegasApsAmga non risulta necessario il ricorso a questa situazione, e che nei territori di Hera Spa e nelle Marche la situazione sia sempre in miglioramento grazie agli interventi realizzati nel corso degli ultimi anni.

## 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 quindi 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 2024, 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.

Infine, al 2023 risultano attivi 10 secondi gas per il monitoraggio degli eventi franosi.

## 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 2023 sono stati completati in totale **42 interventi**, con ulteriori cinque in fase di esecuzione: si tratta di un totale di linee in media tensione pari a **55 km** (erano 38 a fine 2022), che coincidono con l'**82% del totale** previsto, raggiungendo l'obiettivo fissato al 2023.

Nel 2024 si prevede di **completare il rinnovo totale** delle linee in media tensione previste dal Piano di Resilienza Arera, pari a **67,5 km** (100% sul totale originalmente previsto).

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.

# 5. GOVERNANCE E CREAZIONE DI VALORE

## 5.01 Obiettivi, risultati e target

| Avevamo detto di fare | Abbiamo fatto | SDGs | Avanza-mento* |
|---|---|---|---|
| **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. | Redatto e diffuso il documento divulgativo del nuovo Codice etico purpose-driven, aggiornata e proseguita la formazione destinata ai neoassunti e di nuovi dipendenti entrati nel Gruppo a seguito di acquisizioni societarie, con il coinvolgimento di 590 lavoratori (vedi pag.201) | - | 🟢 |
| **Valore economico agli stakeholder** | | | |
| 2,1 miliardi di euro. Valore aggiunto agli stakeholder al 2026 (+25% rispetto al 2022). | 2.037 milioni di euro il valore aggiunto agli stakeholder nel 2023 (+22% rispetto al 2022). (vedi pag.204) | 8 | 🟢 |
| 4 miliardi di euro. Investimenti realizzati tra il 2022 e il 2026. | 815,8 milioni di euro gli investimenti operativi lordi realizzati nel 2023 (+15% rispetto al 2022). (vedi pag.206) | 8 | 🟢 |
| **Azionisti e finanziatori** | | | |
| 60% degli investimenti 2022-2026 in attività ammissibili allineate alla Tassonomia Ue (54% nel 2022). | 56% degli investimenti 2023 in attività ammissibili allineate alla Tassonomia Ue (erano 54% nel 2022).(vedi pag. 317) | 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.<br>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. | Conclusa un'iniziativa della scorsa edizione del LAB di Modena. Quattro ulteriori iniziative in corso a Modena e Forlì-Cesena.<br>Avviata nel 2023 la terza edizione di HeraLAB nei territori di Imola e Modena (sei incontri totali). (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** | |
| Dare continuità alla formazione ai neoassunti con AlfabEtico, anche attraverso il coinvolgimento dei lavoratori in qualità di formatori. | - |
| **Valore economico agli stakeholder** | |
| 2,4 miliardi di euro. Valore aggiunto agli stakeholder al 2027. | 8 |
| 4,4 miliardi di euro. Investimenti realizzati negli anni 2023-2027. | 8 |
| **Azionisti e finanziatori** | |
| 59% degli investimenti operativi lordi 2023-2027 in attività ammissibili allineate alla Tassonomia Ue. | - |
| Incrementare ulteriormente la quota di debito finanziato con strumenti Esg. | Tutti** |
| **Dialogo con i nostri stakeholder** | |
| Dare continuità all'ascolto e al coinvolgimento degli stakeholder sul tema della neutralità carbonica.<br>Avviare nel 2024 gli HeraLAB in due ulteriori territori. | 11,17 |

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

# 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.

[2-9]
[2-12]
[2-13]
[405-1]

Gli **organi sociali** che formano il sistema di governance di Hera sono il Consiglio di Amministrazione, il Comitato esecutivo, il Collegio sindacale, i Comitati interni e l'Assemblea degli azionisti. Il Consiglio di Amministrazione è supportato nelle proprie funzioni da due comitati: il Comitato per la remunerazione e il Comitato controllo e rischi. Il Consiglio di Amministrazione ha istituito inoltre un Organismo di vigilanza ai sensi del D.Lgs. 231/2001, e anche un Comitato etico e sostenibilità per il monitoraggio, la diffusione e l'attuazione dei principi del Codice etico del Gruppo Hera e la supervisione degli aspetti di sostenibilità collegati alle attività aziendali.

Tutte le informazioni di dettaglio riguardanti la corporate governance del Gruppo e il funzionamento dei suoi principali organi sono trattati nella **Relazione di Corporate Governance** all'interno del fascicolo di Bilancio consolidato e separato di esercizio del Gruppo approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 26 marzo 2024.

## Il Comitato etico e sostenibilità

[2-12]
[2-13]
[2-16]
[2-25]

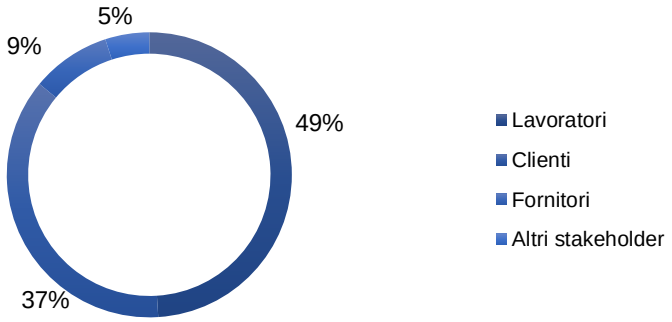
Il Comitato etico e sostenibilità ha il **compito** di monitorare la diffusione e l'attuazione del Codice etico e di esercitare le funzioni di supervisione degli aspetti di sostenibilità connessi all'esercizio dell'attività dell'impresa. In particolare:

- 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,
- esamina in via preventiva il rapporto di sostenibilità da sottoporre al Consiglio di Amministrazione.

Il Comitato etico e sostenibilità di Hera è composto da almeno un Consigliere indipendente di Hera S.p.A., dal Direttore Valore Condiviso e Sostenibilità e almeno un componente esterno esperto in materia di responsabilità sociale e sostenibilità.
I membri del Comitato attualmente in carica sono stati nominati dal Consiglio di Amministrazione di Hera Spa in data 10 maggio 2023. Nel 2023 **il Comitato si è riunito otto volte**. Il 21 febbraio 2024 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 2023.

Nel 2023 sono pervenute al Comitato etico e sostenibilità **14 segnalazioni**. Sette segnalazioni sono arrivate da lavoratori, cinque da clienti e due da altri stakeholder; 285 sono le segnalazioni esaminate dal Comitato etico e sostenibilità dal 2008.

**SEGNALAZIONI AL COMITATO ETICO E SOSTENIBILITÀ PER STAKEHOLDER (2008-2023)**



Le sette segnalazioni dei **lavoratori** hanno riguardato il rispetto della normativa vigente in ambito ambientale per due sedi aziendali, la gestione remote-working anche relativa a casistiche particolari (lavoratori con figli under 14 e compatibilità con legge 104/1992), straordinari, ferie e condivisione da parte del responsabile con il proprio team delle performance individuali, la valorizzazione delle persone, la diligenza ed efficienza nell'utilizzo delle risorse aziendali, l'armonia e l'integrazione tra vita lavorativa-privata e la comunicazione tra responsabile e collaboratori. Le segnalazioni pervenute dai lavoratori, al 31 dicembre 2023, risultano tutte chiuse ad eccezione della segnalazione pervenuta nel mese di dicembre. Il **contributo del Comitato** è consistito nel verificare la conformità dei comportamenti segnalati con quanto riportato nel Codice etico: in un caso nel facilitare il dialogo tra lavoratori e Direzione di appartenenza e, in un altro caso, nell'indirizzare le Direzioni verso i giusti canali, in particolare il canale Whistleblowing dedicato anche ai reati ambientali in ambito 231.

Le cinque segnalazioni ricevute dai **clienti** hanno riguardato la chiarezza e completezza della comunicazione verso i clienti stessi, la correttezza delle pratiche commerciali, l'attenzione ai bisogni del cliente, la continuità del servizio e la relazione con il cliente. Le segnalazioni pervenute dai clienti, al 31 dicembre 2023, risultano tutte chiuse. Il **contributo del Comitato** è, in sintesi, consistito nel: valutare i riscontri di Hera Comm (e di EstEnergy) non pienamente conformi ai principi del Codice etico e suggerire una maggiore chiarezza, completezza e vicinanza al cliente nelle risposte ai reclami, nonché di valutare la possibile maggiore efficienza ed efficacia di un contatto telefonico diretto con il cliente con la finalità di evitare reclami reiterati. Il Comitato si è confermato facilitatore del dialogo tra segnalante e azienda promuovendo nei confronti del segnalante l'attenzione da parte del Gruppo alla correttezza commerciale delle agenzie di vendita.

Le due segnalazioni ricevute da **cittadini** (altri stakeholder) erano riconducibili al tema gestione del servizio rifiuti. Il Comitato per una segnalazione non ha riscontrato violazioni, per l'altra non ha riscontrato alcuna attinenza al Codice etico.

Nello specifico si evidenzia che non sono state riscontrate violazioni in particolare in riferimento a: corruzione, discriminazioni e molestie, dati sulla privacy dei clienti, conflitto di interesse, riciclaggio di denaro e insider trading.

Il Comitato ha mantenuto un **elevato livello di interazione e collaborazione** con le Direzioni/Società sempre improntato a individuare e a condividere, ove possibile, **opportunità di miglioramento**, nonché a farsi **promotore delle buone pratiche aziendali** anche verso l'esterno.

Il Comitato, che nel corso del 2023 ha cambiato i suoi componenti, **ha rispettato il proprio Piano di lavoro** avvalendosi del supporto della Direzione Valore Condiviso e Sostenibilità.

Nel rispetto del piano di lavoro condiviso, nel corso del 2023, il Comitato ha discusso il progetto di **bilancio di sostenibilità,** validando l'analisi di materialità ed esaminando i principali contenuti in via preventiva rispetto al Consiglio di Amministrazione, ha esaminato i **report tematici di sostenibilità** "In buone acque" e "Sulle tracce dei rifiuti", ha approfondito gli elementi di **novità della CSRD** (Corporate Sustainability Reporting Directive) e dei relativi **standard applicativi ESRS** (European Sustainability Reporting Standards).

## 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.

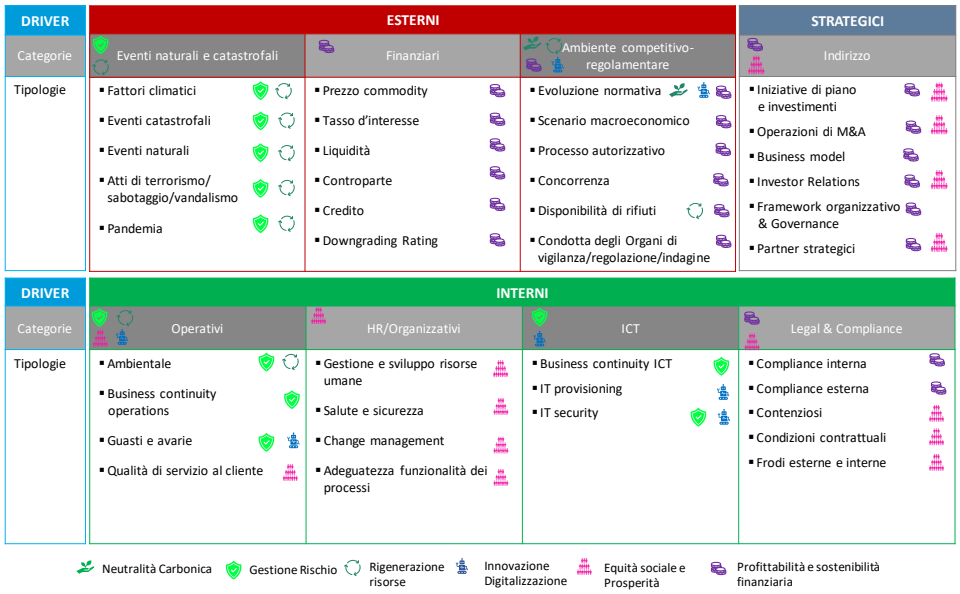
Il **Vertice aziendale** ha un ruolo fondamentale in questo processo ed è chiamato a esplicitare la visione di medio/lungo periodo del profilo di rischio desiderato per il Gruppo definendo gli ambiti di rischio entro i quali il Gruppo intende muoversi.

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 sforamento.

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 2023 sono rappresentate nella tabella seguente:

## IL MODELLO RISCHI DEL GRUPPO HERA




Per la descrizione del sistema di corporate governance per la gestione del rischio e per la natura dei rischi e la loro gestione si rimanda alla Relazione di corporate governance di Gruppo e alla Relazione di gestione presente nel bilancio consolidato del Gruppo al 31 dicembre 2023. 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]**
**[205-2]**

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 e della frode**. 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 e della frode** che integra l'esistente **Modello organizzativo 231**, che già contemplava le fattispecie di corruzione ricomprese nel D.Lgs. 231/2001;
- **Linea Guida** per la prevenzione e gestione delle frodi;
- **audit** periodici e attività di **formazione** in ottica di prevenzione della frode e corruzione;
- sistema di "**whistleblowing**" per la gestione di segnalazioni relative ad illeciti 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, ACR Spa, Aliplast Spa, ASA Scpa, Biorg Srl, Estenergy Spa, Etra Energia Srl, F.lli Franchini 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 Spa, Heratech Srl, Hera Trading Srl, Hestambiente Srl, Inrete Distribuzione Energia Spa, Marche Multiservizi Spa, Recycla Spa, Uniflotte Srl, Vallortigara Servizi Ambientali Spa. Tutte queste 26 società comprendono il **98% 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 e del la Direzione Internal Auditing di Gruppo, a seguito di una mappatura delle attività aziendali sensibili ai rischi di reato inclusi nel D.Lgs. 231/2001, hanno definito 29 protocolli da seguire nello svolgimento dei processi aziendali sensibili in quanto esposti al rischio potenziale di commissione dei reati 231, alcuni di essi sono stati specificatamente declinati per rispondere alle specificità della società. Inoltre, vengono resi disponibili periodicamente da parte delle società 39 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 2023 ne sono stati revisionati cinque "Gestione e comunicazione delle informazioni riservate, privilegiate e rilevanti (P002)", "Bilancio Separato Hera Spa e Bilancio Consolidato di Gruppo (P016)", "Ricerca, Selezione e Assunzione del personale e assegnazione di incarichi di collaborazione (P021)", "Approvvigionamenti (P023)", "Gestione delle segnalazioni all'OdV (whistleblowing) (P029)". L'Organismo di vigilanza ha, inoltre, approvato protocolli specifici per le società Vallortigara e Recycla (sulla tutela ambientale e sulla Salute e sicurezza sui luoghi di lavoro) e per Hera Luce (sulla gestione della contabilità dei contratti d'appalto).

Per maggiori informazioni sul Modello 231 si rinvia alla Relazione di corporate governance presente nel bilancio di esercizio 2023.

**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. Ogni tre anni viene effettuata una mappatura delle attività svolte dalle aree di business e di staff, rilevando se queste siano esposte a rischi. I **rischi esaminati** sono di: compliance normativa, affidabilità e integrità delle informazioni, salvaguardia del patrimonio aziendale ed efficacia ed efficienza delle operazioni. La mappatura dei rischi adotta logiche e scale di valutazione in linea con quelle utilizzate dall'**Enterprise Risk Management** (ERM). Sono ricompresi i rischi di frode, corruzione (anche ai fini della certificazione ISO 37001) e reato di cui al D.Lgs. 231/2001. In particolare, sono stati individuati oltre **mille scenari di rischio** (il cui monitoraggio viene costantemente aggiornato), rispetto ai quali si è valutato inizialmente il rischio inerente (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 annualmente al Consiglio di amministrazione di Hera Spa, nonché della definizione dei limiti di rischio dell'ERM ed in relazione ai rischi di settore derivati da benchmark di altre società peers. 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 data 13 dicembre 2023 è stato, infine, approvato il piano di audit annuale per il 2024.

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 2023 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. Dal 2021 è stato realizzato un tool web che consente di inoltrare le segnalazioni all'OdV in maniera puntuale e assolutamente anonima. I canali sono resi pubblici mediante indicazione presente sul sito internet del Gruppo.

Nel 2023, a seguito dell'entrata in vigore del D.lgs. 24/2023, è stato aggiornato sia il tool sia il protocollo 231 sulla segnalazione degli illeciti, intervenendo anche nelle informazioni presenti sui siti internet del Gruppo, prevedendo altresì canali di comunicazioni aggiuntivi (orale con incontro in presenza, se richiesto dal segnalante).
La **procedura sul "whistleblowing"** prevede misure a tutela della riservatezza di coloro che effettuano segnalazioni e istituisce un canale specifico per la ricezione di segnalazioni in ambito corruzione, frode e reati 231 che si aggiunge a quello previsto dal Codice etico del Gruppo. Nel corso del 2023 sono pervenute all'Organismo di Vigilanza **11 segnalazioni**; nessuna di esse ha portato all'accertamento della commissione di reati 231 o di altro genere. Quelle ritenute di pertinenza hanno principalmente riguardato: attività di vendita, salute e sicurezza, gestione del personale e presunte molestie, gestione dei fornitori, tutela ambientale.
Nel 2023 la Direzione Internal Auditing ha svolto tutte le sue attività, audit di processo, Risk Assesment, attività 231 e tutte le altre attività complementari, seguendo le best practice conformi alla certificazione internazionale Quality Assurance Review.

**Gestione e prevenzione delle frodi**

Il Gruppo Hera ha pubblicato nell'ottobre 2023 Il "**Modello per la Prevenzione di Corruzione e Frode del Gruppo Hera**", avente lo scopo di definire i principi adottati dal Gruppo in materia, i ruoli e responsabilità nell'ambito della prevenzione, rilevazione e investigazione di potenziali frodi, promuovendo all'interno dell'organizzazione comportamenti coerenti e allineati con i principi espressi.

**[205-3]**

La Direzione Centrale Legale e Societario **non ha ricevuto segnalazioni a rischio frode** nel corso del 2023.

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 rinnovare a luglio 2023 la certificazione Uni ISO 37001, ottenuta a 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 e della frode**, che integra il già esistente modello per la prevenzione dei reati 231. Nel luglio 2023 il Modello è stato aggiornato al fine di rafforzare l'attività di prevenzione anche della frode. Tale documento definisce il concetto di corruzione, sia attiva sia passiva, e disciplina le misure di prevenzione della corruzione e dei comportamenti non consentiti nell'ambito dei vari rapporti a rischio reato: con i pubblici ufficiali, con i clienti, con i fornitori e con tutti gli altri business partner aziendali.

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.

A partire dal 2023 i principi presenti nella Linea Guida Prevenzione Rischio Frode, approvata già dal 2018 a supporto della prevenzione e gestione delle frodi, sono confluiti nel Modello per la prevenzione della corruzione e della frode che quindi è stato rinominato in "Modello per la prevenzione della corruzione e della frode"

Il citato modello 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.

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.

In ambito attività di **Compliance alla legge 262/05** è stata rispettata la pianificazione prevista a Piano del Dirigente Preposto per l'anno 2023, 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**.

In quanto alla separazione dei ruoli e delle attività (Segregation of Duties, SoD) 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.

Nel 2023, la Direzione ha condotto un'analisi sull'attuale Bilancio di sostenibilità al fine di comprendere come rispondere alla normativa europea riguardante la rendicontazione di sostenibilità, che entrerà in vigore con il bilancio 2024 (Direttiva Ue 2022/24–4 - **Csrd**). A partire da febbraio 2024, è stato istituito un gruppo di lavoro composto da diverse Direzioni del Gruppo, incaricato di identificare e implementare

le azioni necessarie per sviluppare la Dichiarazione di sostenibilità 2024 in piena conformità con la nuova normativa.

In **AcegasApsAmga** l'area Bilancio di sostenibilità è collocata nella Direzione Amministrazione, Finanza, Controllo, Bilancio di Sostenibilità e Regolatorio. Essa svolge l'attività di accountability sulla sostenibilità, declinando nel contesto AcegasApsAmga le linee guida aziendali relative alla responsabilità sociale d'impresa, e assicura l'informazione al top management sull'andamento delle tematiche di competenza. Garantisce inoltre l'implementazione del sistema di balanced scorecard in coerenza con il piano industriale, il Budget e le linee guida di Gruppo.

In **Marche Multiservizi** l'area Bilancio di sostenibilità è collocata nella funzione Relazioni esterne, Rapporti istituzionali e Affari regolamentari e svolge l'attività di accountability sulla sostenibilità.

**Il Codice etico**
**[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 corso del 2023 sono stati aggiornati i contenuti formativi in coerenza con il nuovo Codice etico ed è proseguita la formazione. Grazie al contributo dei facilitatori interni sono state realizzate 31 sessioni formative e sono state formate 590 persone a livello di Gruppo. La valutazione del gradimento dell'iniziativa ha ottenuto un punteggio molto elevato (4,7 su 5). Il gruppo si impegnerà nel dare continuità alla formazione, anche attraverso il coinvolgimento dei lavoratori in qualità di formatori.

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 come protagonisti i dipendenti. Alcuni articoli del Codice etico sono parte integrante del materiale didattico. Nel corso del 2023 i seminari sono stati trasmessi in modalità distance learning. Sono stati 482 i lavoratori coinvolti nei processi di monitoraggio fornitori formati.

Nel 2023 è stato redatto e diffuso un **documento divulgativo** del nuovo **Codice etico purpose-driven** con lo scopo di valorizzare purpose, missione, valori e principi di funzionamento. Il documento conteneva inoltre una mappa in cui venivano valorizzati gli articoli dove il purpose è stato richiamato.

**Il sistema di gestione qualità, sicurezza, ambiente e responsabilità sociale**

**[403-1]**
**[403-8]**

Nel 2023 le società del Gruppo Hera hanno **mantenuto o rinnovato** la validità di tutti i **certificati** in essere. L'Organismo di certificazione ha condotto le proprie attività di verifica dei vari schemi certificativi, per circa 450 giorni/uomo complessivi, evidenziando il sostanziale rispetto dei requisiti delle norme di riferimento e proponendo a Hera spunti di miglioramento che consentono di evolvere costantemente i propri sistemi di gestione. 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, compresa la certificazione AFNOR XP X30-901 relativa al sistema di gestione dei progetti di Economia Circolare di Hera SpA, AcegasApsAmga, Hera Luce ed Hera Servizi Energia.

Nel corso del 2023 il Gruppo Hera ha sviluppato un **sistema di gestione per la parità di genere** e ha ottenuto la **certificazione UNI/PDR 125:2022** per 11 ragioni sociali (Hera SpA, Inrete, Heratech, Hera Comm, Acantho, Herambiente, HASI, Acegasapsamga, Hera Luce, Hera Servizi Energia, Marche Multiservizi).
Nel 2023 è stata inoltre ottenuta la certificazione ISO 50001, relativa al sistema di gestione dell'energia di Herambiente Servizi Ambientali e la certificazione ISO 14001 di Acantho. L'evoluzione dei sistemi di gestione in direzione dei più riconosciuti standard internazionali proseguirà anche nel 2024: sono infatti in corso importanti progetti, come ad esempio la certificazione ISO 37001 del sistema di prevenzione della corruzione di Marche Multiservizi.

Infine, sempre nel 2023, Bureau Veritas si è aggiudicato lo svolgimento di tutte le attività di certificazione per tutte le società del Gruppo Hera. La scelta di affidare tutte le verifiche a un solo organismo di certificazione garantisce uniformità di approccio e maggior comprensione del contesto di riferimento da parte dei valutatori, e risponde inoltre a requisiti di efficientamento e razionalizzazione degli impegni grazie alle sinergie che si possono attivare nella programmazione delle attività e nell'interazione dei team di verifica.

**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 (2023)**

| Sistema di gestione | Gruppo | |
|---|---|---|
| | Numero società | % lavoratori |
| ISO 9001 – Qualità | 29 | 99% |
| ISO 14001 – Ambiente | 23 | 90% |
| ISO 45001 - Salute e sicurezza [403-8] | 22 | 88% |
| ISO 50001 – Energia | 11 | 72% |
| UNI/PDR 125:2022 – Parità di genere | 11 | 81% |
| SA 8000 - Responsabilità sociale | 4 | 23% |

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

La percentuale di energia consumata in società del Gruppo che hanno la **certificazione energetica ISO 50001** è pari al 98% del totale (era 96% nel 2022).

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, ACR Spa**.**
- **Uni 11352** (società che forniscono servizi energetici - ESCO): Hera Spa, Hera Servizi Energia Spa, Hera Luce, Hera Servizi Energia e Marche Multiservizi.
- **ISO 17025** (accreditamento laboratori): Herambiente Servizi Industriali, HeraTech, Marche Multiservizi, Recycla.
- **ISO 27001, ISO 27017 e ISO 27018** (gruppo di norme che costituiscono il sistema di gestione per la sicurezza dei dati), **ISO 27701** (certificazione in ambito privacy) e **Tia-942 Rated 3** (standard internazionale che valuta configurazione e manutenzione degli aspetti salienti dei Data Center): Acantho e Aresgas (quest'ultima solo per **ISO 27001**).

- **AFNOR** (sistema di gestione dei progetti in ambito economia circolare): Hera Spa, Hera Luce, AcegasApsAmga, Hera Servizi Energia Spa.
- **EuCertPlast** (certificazione europea delle aziende che riciclano materie plastiche), **ISO 22000** (sistema di gestione per la sicurezza alimentare), **ISO 28000** (sistema di gestione della sicurezza della catena di fornitura), **RecyClass** (Riciclabilità dei packaging): Aliplast.
- **AWS International Water Stewardship** (standard internazionale in ambito di tutela dell'acqua): potabilizzatore Val di Setta di Hera SpA;
- **ISO 14067** (carbon footprint): servizio teleriscaldamento di Ferrara;
- **CPR** (Certificazione materiali da costruzione – aggregati): Herambiente Servizi Industriali;
- **F-GAS** (Imprese autorizzate a operare sui gas fluoruranti a effetto serra): Hera Servizi Energia Spa;
- **Bilancio Materico** (Disciplinare privato di proprietà di MATREC per la realizzazione di un sistema di gestione per l'implementazione di bilanci materici): Hera Servizi Energia Spa, Hera Luce;
- **Biometano** (certificazione basata sul Sistema Nazionale Certificazione Sostenibilità Biocarburanti e Bioliquidi): Herambiente, Biorg.

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 2023 sono **37 i siti con registrazione EMAS**. Il **100% dei rifiuti trattati** dal Gruppo è stato trattato in **impianti con certificazione ISO 14001**.

## 5.03 Valore aggiunto per gli stakeholder

### La produzione e la distribuzione del valore aggiunto

[201-1] All'interno del bilancio di sostenibilità, il valore aggiunto viene inteso come la differenza tra i ricavi e i costi della produzione che non costituiscono una remunerazione per gli stakeholder aziendali e i costi di acquisto di beni e servizi utili per il processo produttivo. È quindi la differenza tra ricavi e costi sostenuti per l'acquisto dei fattori produttivi da altre aziende e, pertanto, **rappresenta il valore che i fattori produttivi interni all'impresa**, capitale proprio e lavoro, **hanno "aggiunto" agli input acquistati dall'esterno**. Il concetto di valore aggiunto qui adottato si distingue dalla definizione più strettamente contabile perché adotta la metodologia proposta nel 2001 dal Gruppo di studio per il Bilancio Sociale (GBS). Rispetto alla **metodologia proposta dal GBS** sono stati considerati i canoni per utilizzo di beni di proprietà dei Comuni soci e i costi per sponsorizzazioni perché ritenuti significativi per gli stakeholder. Inoltre, differentemente da quanto proposto dal GBS, la quota distribuita ai finanziatori è stata calcolata considerando il saldo tra oneri e proventi finanziari, ritenuto maggiormente rispondente a una corretta quantificazione dei rapporti con questa tipologia di stakeholder rispetto al solo dato degli oneri finanziari. Con questa impostazione il valore aggiunto globale lordo distribuito è quasi riconducibile al valore aggiunto lordo prodotto dalla gestione caratteristica.

Il valore aggiunto viene utilizzato per due motivi principali. In primo luogo, permette di **quantificare quanta ricchezza è stata prodotta dall'azienda**, come è stata prodotta e come viene distribuita ai suoi 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 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Ricavi | 10.377,1 | 19.871,3 | 14.976,8 |
| Altri ricavi operativi e non operativi | 400,1 | 548,2 | 667,8 |
| Contributi ricevuti da enti pubblici | -36,0 | -60,6 | -95,7 |
| Consumi di materie prime e materiali di consumo (al netto della variazione delle rimanenze di materie prime e scorte) | -6.668,5 | -16.730,0 | -9.672,2 |
| Costi per servizi riclassificati | -2.380,2 | -2.023,1 | -3.570,0 |

| milioni di euro | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Accantonamento al fondo svalutazione crediti | -94,4 | -133,9 | -158,0 |
| Accantonamenti a fondi rischi e altri fondi | -54,4 | -56,1 | -76,4 |
| Altre spese operative riclassificate | -25,8 | -31,6 | -48,5 |
| Costi capitalizzati | 60,8 | 82,5 | 82,1 |
| Valore aggiunto caratteristico lordo | 1.756,8 | 1.684,1 | 2.026,4 |
| Quota di utili (perdita) di imprese collegate e joint venture | 13,2 | 10,0 | 10,3 |
| **Valore aggiunto globale lordo** | **1.764,4** | **1.674,1** | **2.036,7** |

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 2023 pari a **2.036,7 milioni di euro** con un aumento di 362,6 milioni di euro rispetto all'anno precedente (+22%). Al 2027, si prevede che il valore aggiunto agli stakeholder ammonti a 2,4 miliardi di euro.

### DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO AGLI STAKEHOLDER

| milioni di euro | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Lavoratori | 592,8 | 601,1 | 641,1 |
| Azionisti | 217,9 | 236,3 | 250,3 |
| Azienda | 618,1 | 546,1 | 752,2 |
| Finanziatori/Istituti bancari | 218,0 | 135,0 | 187,9 |
| Pubblica amministrazione | 115,1 | 151,8 | 201,0 |
| Comunità locale | 2,5 | 3,8 | 4,2 |
| **Valore aggiunto globale lordo** | **1.764,4** | **1.674,1** | **2.036,7** |

La quota di valore aggiunto destinato ai **lavoratori** aumenta di 40 milioni di euro rispetto al 2022 (+7%). Questo aumento è legato per circa 30 milioni di euro alla variazione di perimetro generata dalle acquisizioni societarie (si veda il paragrafo "Guida metodologica" per le variazioni di perimetro). Al netto di tali eventi l'aumento del costo del personale è contenuto al 2% per gli incrementi retributivi previsti dai contratti collettivi nazionali di lavoro.

La quota destinata agli **azionisti** di Hera Spa e agli azionisti di minoranza delle società controllate è aumentata di 14 milioni di euro (+6%). Questa quota si compone di 208,5 milioni di euro per dividendi distribuiti ai soci di Hera Spa (in aumento rispetto al 2022 per l'incremento della quota di dividendi distribuiti da 12,5 a 14 centesimi di euro per azione) e di 41,8 milioni per la quota di utile di competenza degli azionisti di minoranza delle società controllate di Hera Spa.

Il 37,0% del valore aggiunto prodotto nel 2023 è stato **reinvestito all'interno dell'azienda**. Questa quota aumenta rispetto al 2022 (+38%) e comprende l'utile di esercizio che non viene distribuito agli azionisti (232,9 milioni di euro; era 69 milioni di euro nel 2022) e gli ammortamenti degli investimenti effettuati (519,3 milioni di euro; +9% rispetto al 2022). L'aumento dell'utile non distribuito è correlato al significativo incremento del risultato di periodo a fronte di un dividendo che ha proseguito la crescita secondo le aspettative di piano industriale, ma in modo meno che proporzionale rispetto all'utile di riferimento.

La quota di valore aggiunto distribuita ai **finanziatori** è stata pari nel 2023 a 187,9 milioni di euro (il 9,2% del totale; in aumento del 39% rispetto al 2022). Questa quota è composta per 345,0 milioni di euro da oneri finanziari (erano 217,2 nel 2022) e per 157,1 milioni di euro da proventi finanziari (erano 82,2 nel 2022). L'aumento degli oneri finanziari è prevalentemente dovuto alle operazioni di raccolta finanziaria effettuate nel corso del secondo semestre 2022 in un contesto di tassi di interesse in crescita e al maggior volume dei crediti in portafoglio a fine 2023 per effetto dei lavori relativi al bonus 110% con successiva cessione. L'incremento dei proventi, invece, è principalmente riconducibile all'aumento dei proventi da crediti verso società del Gruppo per tesoreria centralizzata e finanziamenti erogati e all'incremento degli

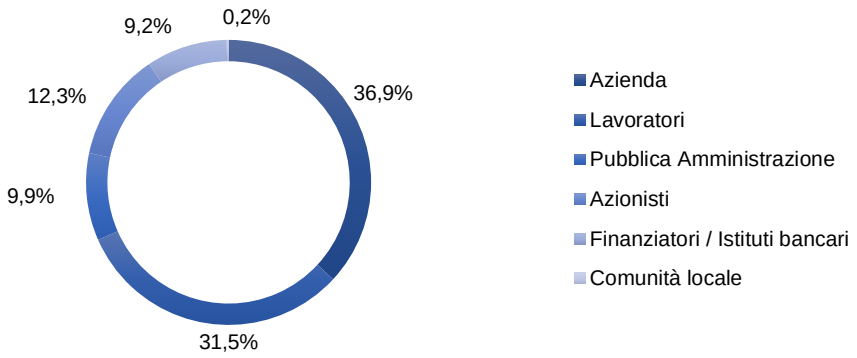
interessi bancari per aumento delle giacenze medie disponibili, remunerate a tassi di interesse in crescita rispetto al 2022.

La quota distribuita alla **Pubblica amministrazione** è stata pari a 201,0 milioni di euro, il 10% del totale (in crescita del 32% rispetto al 2022). Di seguito le principali voci che la compongono:

- **imposte e tasse** pari a 198,2 milioni di euro (il 9,7% del totale del valore aggiunto distribuito) e in aumento del 66% rispetto allo scorso anno. Nel 2023 le imposte sul reddito d'impresa sono pari a 173,2 milioni di euro (+81% rispetto al 2022). Le imposte e tasse sono di competenza:
  - dello Stato per 129,4 milioni di euro (erano 68,7 nel 2022);
  - delle Regioni (IRAP) per 43,8 milioni di euro (erano 27,1 nel 2022);
  - dei Comuni per 25,0 milioni di euro (erano 23,3 nel 2022).
- **canoni** corrisposti per l'utilizzo degli impianti produttivi utilizzati dall'azienda di proprietà dei Comuni soci e gli importi destinati ai Comuni per le **compensazioni ambientali** relative agli impianti di smaltimento rifiuti, pari a 91,6 milioni di euro (erano 87,4 nel 2022);
- **costi di funzionamento delle authority nazionali** (Arera e Agcm) e **locali**, pari a 7,0 milioni di euro;
- **contributi pubblici** pari a 95,7 milioni di euro (+58% rispetto ai 60,6 milioni del 2022). Tale quota viene sottratta alla quota di valore aggiunto distribuito alla Pubblica amministrazione.

Per finire, una somma pari a 4,2 milioni di euro è stata destinata alle **liberalità** (1,3 milioni) e alle **sponsorizzazioni** (2,9 milioni); queste voci sono dettagliate nel paragrafo Sviluppo economico e inclusione sociale.

**LA DISTRIBUZIONE DEL VALORE AGGIUNTO AGLI STAKEHOLDER (2023)**




[203-1]

## Gli investimenti

Al lordo dei contributi in conto capitale, gli investimenti operativi del Gruppo sono pari a 815,8 milioni di euro, in crescita di 106,3 milioni di euro rispetto all'anno precedente, 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. Si rimanda alla "Relazione sulla gestione" del Gruppo Hera per i dettagli. Al 2027, si prevede che gli investimenti realizzati ammontino a 4,4 miliardi di euro.

## 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 princìpi e finalità dell'ordinamento italiano (abuso del diritto). La seconda parte del progetto, attualmente in fase di completamento, prevede l'avvio operativo 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 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.

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 dopo l'ingresso a pieno regime nell'istituto di cooperative compliance, come di seguito esplicitato.

Nel corso del 2023 è stato esteso il modello Tcf alle società del Gruppo Hera Comm Spa, Hera Trading Srl, Inrete Distribuzione Energia Spa e Herambiente Spa, con l'obiettivo di avere una copertura e controllo ancora più ampi 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.

Il 21 dicembre 2023 Hera Spa è stata formalmente ammessa al regime di adempimento collaborativo e nel corso del 2024 ci si aspetta di ricevere dall'autorità fiscale le ultime indicazioni per rendere pienamente operativo il rapporto collaborativo e di interlocuzione.

Nel mese di dicembre dell'anno 2023, inoltre, le società a cui è stato esteso il modello del Tcf hanno presentato all'autorità fiscale competente le istanze di adesione per l'ingresso nel regime di adempimento collaborativo e al termine del 2024, concluse le fasi istruttorie e di interlocuzione, si prevede di concretizzare l'ingresso formale in tale regime.

Di seguito si riepilogano i principali dati fiscali per l'Italia, che in media rappresenta più del 99,5% del totale dei valori di Gruppo.

[207-4]

**RENDICONTAZIONE FISCALE ITALIA**

| milioni di euro | 2022 | 2023 |
|---|---|---|
| Ricavi da vendite a terze parti | 19.791,4 | 14..921,6 |
| Utile/perdita ante imposta | 415,4 | 662,5 |
| Attività materiali diverse da disponibilità liquide e mezzi equivalenti | 1.978,6 | 2.053,6 |
| Imposte sul reddito delle società versate sulla base del criterio di cassa | 165,9 | 96,6 |
| Imposte sul reddito delle società maturate sugli utili/perdite | 114,9 | 229,5 |

## 5.04 Azionisti e finanziatori

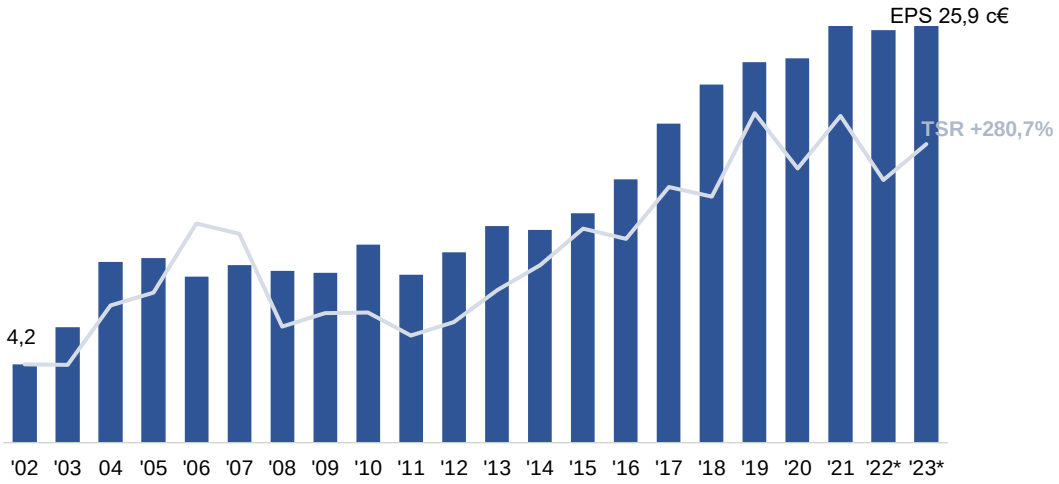
### L'impegno di Hera verso gli investitori

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 21 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 2023 è pari al **+280,7%**: un valore che è rimasto sempre positivo anche nei periodi caratterizzati da una notevole volatilità sui mercati finanziari.

**TOTAL SHAREHOLDER RETURN (TSR) DALL'IPO A CONFRONTO CON LA CRESCITA DEGLI UTILI PER AZIONE (EPS)**




* 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 profondere il massimo impegno per garantire una **pluralità di valutazioni professionali e indipendenti** sul valore della società e sull'approccio sostenibile del Gruppo.

Al fine di offrire opinioni professionali di terze parti sul Gruppo e i suoi risultati, le Investor Relations di Gruppo mantengono, sotto il diretto controllo del Presidente Esecutivo, un costante **monitoraggio delle analisi** effettuate da analisti finanziari, anche **Esg**, che coprono il titolo al fine di intercettare eventuali cambiamenti di sensibilità e l'evoluzione delle best practice, nonché per promuovere un continuo miglioramento della soddisfazione delle richieste degli investitori.

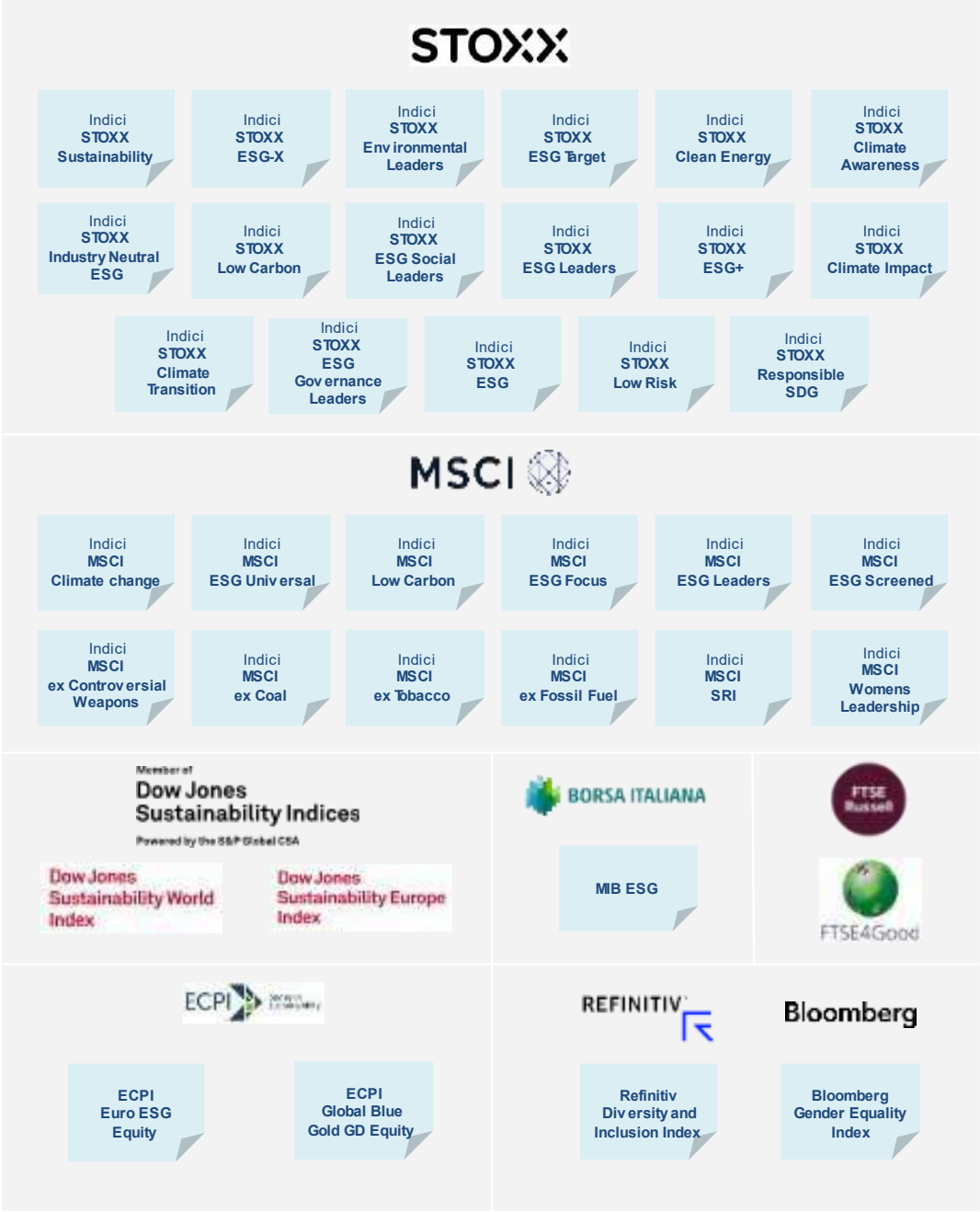
Nel 2019 il Gruppo si è dotato di una **politica di gestione degli analisti Esg**, per selezionare gli interlocutori esterni più autorevoli e con la migliore qualità della ricerca, a cui fornire l'assistenza necessaria affinché possano affinare la loro conoscenza sul Gruppo e di conseguenza rispecchiare più fedelmente le pratiche e le strategie intraprese sin dalla fondazione.

## SCORING ESG SUL TITOLO HERA

| Società | Scoring | Commento |
|---|---|---|
| Dow Jones Sustainability Indices | 82<br>Top 1%<br>(dicembre 2023) | Hera ha conseguito un punteggio complessivo di 82/100, un risultato che la posiziona come seconda tra le multi-utility a livello globale (43/100 la media del settore). Hera consegue inoltre il miglior punteggio le dimensioni della sostenibilità Environment e Social |
| SUSTAINALYTICS | 16,6 low risk<br>(gennaio 2024) | Hera ha conseguito un punteggio di 16,6, che la posiziona tra le società a minor rischio Esg (migliore multi-utility europea). Lo score è migliorato di +1,6 punti rispetto al 2022 |
| Moody's ESG | Advanced<br>(settembre 2023) | Hera si è classificata nella categoria Advanced, propedeutica per l'entrata nell'indice di Borsa Italiana 'Mib Esg' che si basa sulle valutazioni effettuata da Vigeo |
| MSCI | A<br>(gennaio 2024) | Hera ha confermato il rating A da parte di MSCI. In particolare, lo score evidenzia una forte outperfromance nella categoria 'Carbon Emissions' con un punteggio di 10/10 |
| CDP | A-<br>(dicembre 2023) | Nel 2023 Hera ha ottenuto il livello A-, in miglioramento rispetto al livello B conseguito l'anno precedente. Tale risultato classifica il Gruppo a livello Leadership. Il rating di Hera è superiore sia alla media regionale europea sia alla media del settore reti Energy, entrambe B. |
| INTEGRATED GOVERNANCE INDEX | 2° posto<br>(giugno 2023) | Nel 2023 Hera è salita nuovamente sul podio per l'integrazione delle politiche di sostenibilità nelle proprie strategie di business |
| REFINITIV TOP 100 COMPANY 2022 Diversity and Inclusion Index | Top 100<br>(settembre 2023) | Nel 2023 Hera è la prima multi-utility al mondo nella classifica stilata da Refinitiv sulla promozione della diversità, inclusione e sviluppo delle persone. |
| Bloomberg | 80,1/100<br>(gennaio 2024) | 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 |
| ISS ESG | B- Prime | Hera ha confermato il rating B- con status Prime, posizionandosi tra i migliori del settore. In particolare, figura nei primi posti per gli aspetti ambientali e sociali |

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.

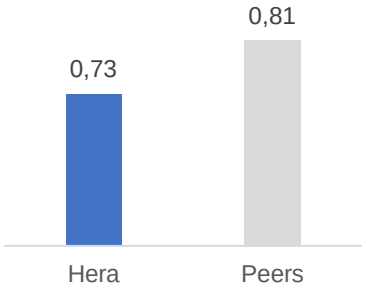
### INDICI SOSTENIBILI IN CUI È PRESENTE IL TITOLO HERA




### 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 (2023)**




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.

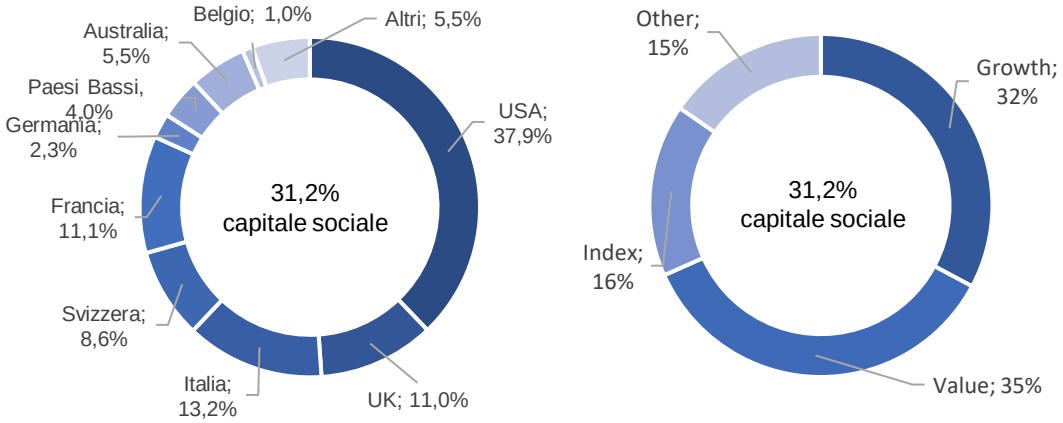
I **contatti nel 2023** sono stati 377, comprensivi dell'avvio di nuove relazioni con investitori professionali che hanno uno stile di investimento coerente con il profilo azionario del Gruppo. Il management ha partecipato a conference tematiche e di sostenibilità, incontrando investitori che affiancano gli aspetti Esg alle valutazioni finanziarie e che oggi rappresentano circa il 30% del totale delle masse gestite a livello globale.

## L'azionariato istituzionale

La **diversificazione degli investitori istituzionali** tra i soci della società è un fattore importante per agevolare l'evoluzione continua della compagine sociale e l'equilibrio delle quotazioni del titolo nel tempo.

Come mostrano i grafici seguenti, Hera presenta un'equilibrata diversificazione geografica e per stile di investimento degli investitori professionali, a beneficio della resilienza e della bassa volatilità del titolo.

**FONDI DI INVESTIMENTO PER AREA GEOGRAFICA E STILE DI INVESTIMENTO AL 31/12/2023**




Nel grafico di sinistra la voce Altri comprende: Austria, 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.

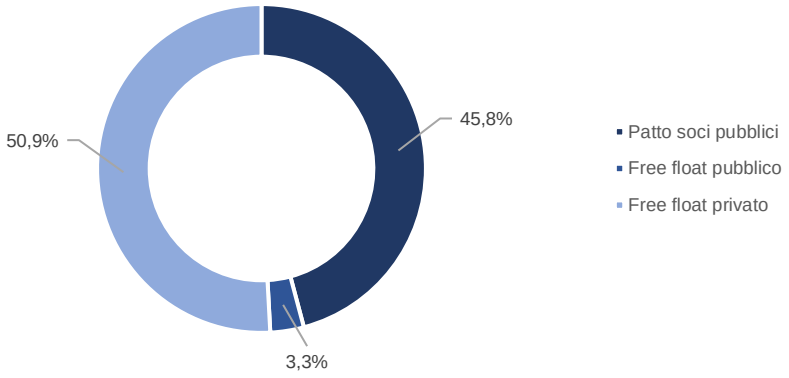
Nella medesima assemblea che ha istituito il voto maggiorato, gli azionisti hanno anche approvato l'incremento da tre a quattro del numero di consiglieri di amministrazione eletti dalle liste presentate dalle minoranze: questa novità si propone di attrarre una maggiore partecipazione dei capitali privati 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 52 utility e che ha garantito circa il 40% della crescita dei risultati negli ultimi 21 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 2023. Queste operazioni non sono state diluitive 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 2023 quasi 4,4 miliardi di euro (rispetto a un miliardo di euro del 2003), ovvero con una crescita del +8% 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 2023**




## I Green bond di Hera

I Green bond (c.d. obbligazioni verdi) sono titoli di debito la cui emissione è legata al finanziamento di progetti ed attività che abbiano un impatto positivo dal punto di vista ambientale. Il primo strumento finanziario di questo tipo era stato emesso dalla Banca Mondiale nel 2008. Tale strumento ha avuto una costante crescita nel tempo per poi subire una flessione intorno al 2022 anche a causa del rialzo dei tassi di interesse di BCE e FED, dell'inflazione e delle tensioni geopolitiche. I trend attuali mostrano, tuttavia, una ripresa dell'interesse del mercato per gli strumenti di debito Esg-related, la cui maggior componente è rappresentata proprio dai Green Bond che ha raggiunto la quota record di quasi 600 miliardi di emissioni in un singolo anno.

Nel 2023, la quota dei bond sostenibili emessi da Hera Spa. sul totale dei bond in circolazione è pari al 57% in aumento di 8 punti percentuali rispetto al 2022 (quota pari al 49%). La quota 2023 è in crescita in conseguenza della nuova emissione del Sustainability-Linked Bond fatta ad aprile.

**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 no. 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. Il Gruppo Hera conferma la sua strategia sostenibile con le emissioni di altri due green bond nel 2019 e nel 2022 con il **primo green bond allineato alla Tassonomia Europea**.

**Green bond 2019-2027**

Nel 2019, a cinque anni dall'emissione del primo Green bond, **Hera ha lanciato il suo secondo Green bond da 500 milioni di euro**. 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 ambiente, acqua ed energia. 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 sono stati 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. I net proceeds ricavati sono utilizzati per finanziare i progetti delle tre categorie di seguito elencate. 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" allineati alla Tassonomia Europea e l'iter di gestione dei finanziamenti ricevuti e gli impegni in termini di reportistica e 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 **sei obiettivi ambientali** definiti dalla Tassonomia europea:

- 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.

A valle dell'aggiornamento del Gff, Hera ha emesso il **primo Green Bond allineato alla Tassonomia Europea** diventando **la prima multiutility europea ad emettere un bond di questo tipo** certificato dalla società esterna Sustainalytics. Al 2023 gli investimenti operativi del Gruppo che sono risultati allineati alla Tassonomia Europea sono pari a 55%, con l'obiettivo di raggiungere il 59% al 2027.

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.

I fondi raccolti sono usati per finanziare o rifinanziare numerosi progetti, già effettuati o previsti nel Piano industriale al 2027, 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;
- **gestione sostenibile dell'acqua e delle acque reflue** (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 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%.

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**.

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, 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% |
| 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%** |

## I Sustainability-linked bond di Hera

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, 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 2030. Il primo indicatore riguarda le **emissioni di gas serra** del Gruppo (Scopo 1+2+3 da vendita di 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 da SBTi. Il Gruppo Hera punta nel 2030 a ridurre le emissioni di gas serra del 37% (rispetto al 2019) e ad aumentare del 150% i quantitativi di plastica riciclata (rispetto al 2017). Per approfondimenti in merito si vedano i paragrafi "Hera per il clima" e "Il contributo del Gruppo Hera alla plastica del futuro" oltre al case study "L'impegno del Gruppo Hera nella nuova economia della plastica".

**INDICATORI PREVISTI DAL SUSTAINABILITY-LINKED FINANCING FRAMEWORK**

| | Anno base | 2023 | 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) | 10.226,2 kt -13,8% | 7.459,5 kt -36,7% |
| Plastica riciclata da Aliplast (migliaia di t) | 59,6 (2017) | 84,6 | 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 2023 Hera **ha aggiornato il Sustainability-Linked Financing Framework** ed i relativi target intermedi. I nuovi target intermedi fanno riferimento al 2026:

- le emissioni di gas serra del Gruppo risultano in diminuzione del 13% circa rispetto al 2019 a fronte di una riduzione prevista al 2026 del 22,5%;
- la plastica riciclata è aumentata del 42% rispetto al 2017 a fronte di un incremento previsto del 101% al 2026.

Per ulteriori informazioni in merito all'andamento di questi indicatori si vedano rispettivamente i paragrafi "Hera per il clima" e "Transizione verso un'economia circolare".

A seguito della pubblicazione del Sustainability-linked financing framework, nel 2021 il Gruppo Hera ha emesso il suo **primo Sustainability-linked bond di 500 milioni di euro**, rimborsabili in 12 anni e mezzo. Hera riconosce agli investitori una cedola annuale a tasso fisso dell'1%. A partire dalla data di pagamento interessi del 2032, è previso 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 GHG misurata in tonnellate di $CO_2$ (aumento del tasso di 0,20%) e della quantità di plastica riciclata in migliaia di tonnellate (aumento del tasso di 0,15%).

Nel 2023 Hera riconferma l'impegno e l'interesse per la riduzione dell'impronta carbonica e l'incremento della rigenerazione della plastica, in coerenza con le strategie per la transizione energetica e ambientale delineate nel nostro piano industriale, con l'emissione di un **nuovo Sustainability-linked bond da 600 milioni di euro**, rimborsabile in 10 anni. È previsto il pagamento di una cedola annuale a tasso fisso del 4,25%. A partire dalla data di pagamento interessi del 2032, è previsto un eventuale step-up nel caso in cui la società non dovesse raggiungere gli obiettivi di 1) riduzione delle emissioni di GHG misurata in tonnellate di $CO_2$ (aumento del tasso di 0,30%) e 2) aumento della quantità di plastica riciclata in migliaia di tonnellate (aumento del tasso di 0,20%).

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 2023 dell'Icma (International Capital Market Association).

## Linee di credito Revolving Credit Facility Sustainability-Linked

Nel maggio 2018 Hera ha sottoscritto la prima "**Esg Linked RCF Facility**" ovvero una linea di credito da 200 milioni di euro, 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 erano stati definiti alcuni **indicatori di performance di sostenibilità**, in virtù dei quali la multiutility ha beneficiato 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 ai KPIs ed ai target inseriti nel Sustainability-Linked Financing Framework adottato da Hera nel 2021 ed aggiornato a dicembre 2023.
Il Sustainability-Linked Financing Framework, cui fanno riferimento le Revolving Credit Facility Sustainability-Linked prevede **due indicatori ambientali** ed i relativi target intermedi e di lungo periodo.

In particolare, il primo indicatore riguarda le emissioni di gas serra del Gruppo (Scopo 1+2+3 da vendita di energia elettrica e gas downstream) mentre il secondo è relativo al quantitativo di plastiche riciclate dal Gruppo. In entrambi i casi il target di lungo periodo è fissato per il 2030 e, per il primo indicatore il target è stato validato da SBTi.

Nel 2023 Hera ha sottoscritto una **nuova linea di credito Revolving Credit Facility Sustainability-Linked** da **450 milioni di euro** che va ad ampliare ulteriormente i prodotti e gli strumenti finanziari innovativi adottati dall'azienda, contribuendo a mantenerne la solidità finanziaria.

## 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 2023.

Le principali attività di engagement e dialogo con gli stakeholder dell'azienda e la metodologia per l'individuazione deli temi materiali che hanno guidato questa attività sono descritte nella guida metodologica del presente bilancio nel paragrafo "Gli stakeholder e l'analisi di materialità".

**L'indagine di soddisfazione dei clienti**

Dal 2005 la qualità dei servizi è valutata con indagini annuali relative alla soddisfazione dei clienti di Gruppo finalizzate a definire azioni di miglioramento.

**VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE COMPLESSIVA DEI CLIENTI RESIDENZIALI**

| ICS (da 0 a 100) | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Indice di soddisfazione complessivo (ICS) | 73 | 72 | 73 |
| Indice di soddisfazione complessivo per i servizi (ICS Servizi) | 78 | 75 | 76 |

Dati 2020 e 2021 non comprendono Marche Multiservizi

Dopo il leggero calo del 2022 (72 punti), **l'indice di soddisfazione** nel 2023 torna ad aumentare raggiungendo i 73 punti, confermandosi oltre la soglia di elevata soddisfazione. Il livello di **soddisfazione complessivo per i servizi** aumenta a 76 punti. In particolare, aumenta la soddisfazione per tutti i servizi (energia elettrica: 77 punti, servizio idrico 75 punti, servizi ambientali 73 punti).

La soddisfazione per i **canali di contatto** torna ad aumentare: sportelli, call center, servizi on line e app hanno valutazioni superiori a 78 punti. Dal 2023 è stato inserito anche il monitoraggio del sito internet che si attesta a 76. Questo garantisce al cliente di trovare sempre, a prescindere dal canale di contatto, operatori competenti e strumenti adeguati.

La **fedeltà** dichiarata dai clienti e il passaparola positivo si confermano su ottimi livelli, rispettivamente a 81 e 76 punti. Anche le valutazioni per la **bolletta** si confermano al di sopra dei 70 punti, attestandosi a 71 punti nl 2023.

**CLIENTI SODDISFATTI**

| % | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Percentuale di clienti soddisfatti | 92% | 91% | 93% |

**La percentuale di clienti soddisfatti** (clienti che hanno espresso un voto di gradimento pari o superiore a 6) è stata nel 2023 **pari al 93%**, dato in aumento 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 2022 in quanto quelli relativi all'indagine 2023 sono in corso di elaborazione alla data di approvazione del presente bilancio.

**VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CLIENTI BUSINESS**

| ICS (da 0 a 100) | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---|---|---|
| Indice di soddisfazione complessivo (ICS) | 73 | 72 | 70 |
| Indice di soddisfazione complessivo dei servizi (ICS Servizi) | 77 | 74 | 72 |

Si osserva un leggero calo sia per l'**ICS** che per la **soddisfazione media dei servizi** forniti che si attestano rispettivamente a 70 e 72 punti, che rimangono comunque sulla soglia di elevata soddisfazione per il quarto anno consecutivo. L'incremento dei prezzi dell'energia ed il relativo dibattito a livello nazionale influenzano i livelli di soddisfazione.

I **canali di contatto** evidenziano un ottimo gradimento dei clienti business, superando il livello di 70 punti sia per i canali fisici che per quelli online. La **fedeltà** dichiarata dai clienti a mercato libero si attesta sulla soglia degli 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 2023 è stato pari a **12.021** effettuate in due momenti distinti dell'anno: maggio-giugno, settembre-ottobre. 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 16 mila 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 2023 sono state realizzate circa **200 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 i tempi di risposta e risoluzione delle problematiche. Nel 2023, il portale web ha registrato **4.701 visitatori** (-8,6% rispetto al 2022) e un totale di **14.797 pagine visualizzate** (+6,2% rispetto al 2022).

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 2023 sono state 612 le pratiche gestite attraverso il canale dedicato (erano 529 nel 2022), il 100% delle quali si sono risolte positivamente; il tempo medio di risoluzione della pratica è di 4,3 giorni lavorativi.

Inoltre, con l'obiettivo di coltivare relazioni positive e di creare un dialogo sempre aperto, anche nel 2023 Hera ha organizzato incontri dedicati ai referenti delle Associazioni consumeristiche. Come ogni anno,

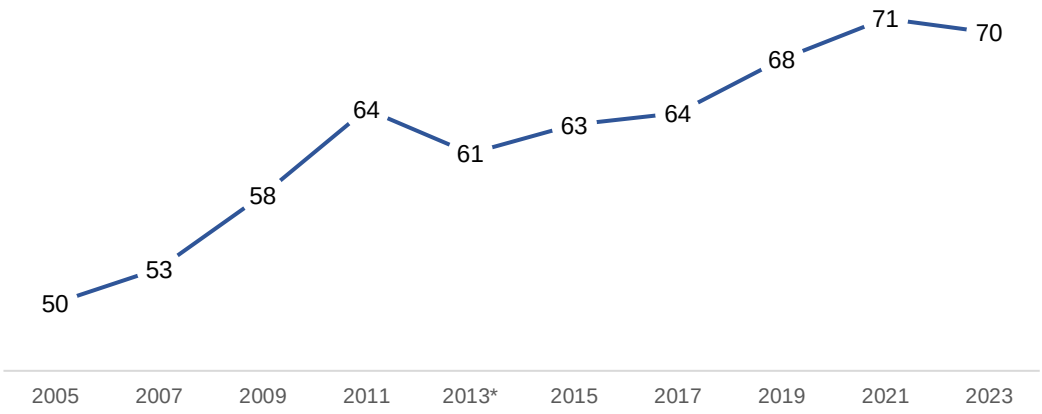
si sono tenuti gli incontri periodici dedicati ai referenti provinciali e locali delle Associazioni: come già nel 2020, 2021 e 2022, questi appuntamenti si sono svolti online. Complessivamente si sono tenute **due riunioni** nel mese di novembre che hanno coinvolto un totale di **22 rappresentanti delle principali Associazioni operanti sul territorio**. Durante gli incontri sono stati affrontati temi di interesse per le Associazioni, tra cui aggiornamenti normativi sulla fine tutela gas e energia elettrica e passaggio a libero mercato, l'andamento del fondo fughe, un aggiornamento rispetto all'emergenza maltempo che ha colpito l'Emilia-Romagna a maggio del 2023, il sistema di tutele e, infine, l'andamento del Canale dedicato alle Associazioni Consumatori.

Durante tutto l'anno, inoltre, è stato aperto e continuo il confronto con i rappresentanti delle **principali Associazioni** Consumatori a livello nazionale e regionale con i quali si sono tenuti **altri due incontri**, sempre in modalità online, uno sull'emergenza maltempo e l'altro sul bonus Teleriscaldamento.

**L'indagine di clima interno e le altre iniziative di dialogo**

La prima rilevazione dell'indagine di clima è avvenuta diciotto anni fa, nel 2005: oggi, dopo dieci indagini realizzate, si può attestare la bontà del percorso intrapreso dal Gruppo Hera.
Il punteggio di soddisfazione complessiva (Esi – Employee satisfaction index) **è cresciuto di 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.

In particolare, gli investimenti principali del Gruppo Hera sono stati indirizzati per garantire: condivisione di purpose, missione e valori, sicurezza dei lavoratori, rinnovo delle facilities (spazi di lavoro, mensa, dotazioni e devices), miglioramento della comunicazione aziendale, sviluppo delle leve HR (formazione, leadership, welfare, agilità, performance management, ecc.).
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.

L'indagine del 2023 ha visto il coinvolgimento di tutte e 9.237 persone del Gruppo. Ha risposto **il 91% della popolazione** (pari a 8.399 persone).
L'Esi, il principale indicatore di soddisfazione dei dipendenti, continua a mostrare un punteggio positivo in tutti i perimetri di Gruppo: **la soddisfazione è**, infatti, **pari a 70/100**. 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 degli operai che raggiunge quota 72 mentre per le altre qualifiche si rileva una leggera flessione. I dipendenti più giovani (≤ 34 anni), così come quelli over 50 mostrano i tassi di soddisfazione più elevati. Cresce inoltre la soddisfazione per l'area responsabili e team. Nel corso del 2024 sarà creato e realizzato il piano di azioni di miglioramento

La **percentuale di dipendenti soddisfatti** (dipendenti che hanno espresso un voto di gradimento pari o superiore a 7) è stata nel 2023 pari al 71% (era 82% nel 2021).

## La comunicazione interna

La **funzione della comunicazione interna** è mantenere informate e coinvolte le persone di Hera rispetto a progetti e risultati dell'Azienda, promuovere iniziative di incontro e aggregazione, favorire un clima lavorativo positivo e consolidare la cultura aziendale anche in ottica di inclusione.

Il 2023 è stato caratterizzato da uno scenario politico-economico instabile e dalla sempre più evidente emergenza climatica che nel mese di maggio ha prodotto eventi estremi come l'alluvione in Emilia-Romagna, con un enorme impatto sui territori serviti e su Hera. In questo contesto la comunicazione interna è stata particolarmente importante per mantenere connesse le persone, sostenere le raccolte fondi a favore dei territori e di colleghi e colleghe colpite e valorizzare chi hanno lavorato senza sosta per ripristinare la normalità.

Inoltre, l'uscita dal Covid ha cambiato le abitudini lavorative e dato una spinta alla digitalizzazione, incrementando il lavoro a distanza e i bisogni informativi basati su una comunicazione digital sempre più capillare e puntuale. Per questo, oltre alle notizie su inHera, sono state realizzate numerose campagne di comunicazione mirate a sensibilizzare e divulgare progetti aziendali. Fra queste: "**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; "**Good working**", una miniserie video per accompagnare i colleghi e le colleghe verso le buone pratiche sulle riunioni online e gli strumenti del digital workplace; nuova edizione di **Hera Solidale**, con l'obiettivo di stimolare la solidarietà verso le organizzazioni che si occupano di volontariato; **ecoHera e Her@futura**, i progetti per aggiornare le competenze della popolazione aziendale; **Hextra** e conversione del premio realizzata con una miniserie video.

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 due anni 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.

Nel 2023 è stata inaugurata la newsletter audio di gruppo, in formato podcast: due podcast settimanali, rilasciati il venerdì mattina, per parlare delle principali notizie interne della settimana (HO in 3 minuti) e fare il punto sulla rassegna stampa settimanale relativa allo scenario dei nostri business (La stampa in 3 minuti).

Sempre in relazione al potenziamento degli strumenti digital, il 2023 ha visto il nascere e il consolidarsi di alcune community su **Viva Engage**, come ad esempio quella dedicata agli eventi di aggregazione.

Il 2023 è stato anche l'anno del cambio del vertice aziendale e il Presidente Esecutivo Tommasi, in Hera dalla nascita dell'azienda, ha lasciato il timone a Cristian Fabbri, Direttore Centrale Mercato. Per questo è stato realizzato un ciclo di incontri "Facciamo il punto", rivolto a tutta la popolazione aziendale, sia per aggiornare i colleghi e le colleghe sull'azienda, sia per congedare il Presidente e ripercorrere con lui i 20 anni della storia di Hera.

Per quanto riguarda gli eventi, è da segnalare l'incontro di ringraziamento per le persone di Hera che hanno lavorato al ripristino della normalità post-alluvione. L'incontro, che si è svolto il 10 luglio, ha coinvolto circa 300 persone e, per l'occasione, è stato mostrato un video su quanto accaduto durante e subito dopo l'alluvione e 8 video interviste (che ha visto la partecipazione di 13 persone che hanno raccontato il loro contributo durante l'emergenza), per valorizzare le persone coinvolte.

Sono stati anche valorizzati i temi promossi dal **Diversity management** con articoli, video e la realizzazione di eventi in presenza rivolti ai colleghi. In particolare il 2023 ha visto la nascita del progetto sul linguaggio inclusivo: un progetto biennale di revisione degli strumenti di comunicazione interna e produzione di linee guida sull'utilizzo di un linguaggio inclusivo. Nel 2023 sono state coinvolte circa 100 persone, con focus group e interviste, per cogliere la sensibilità aziendale su queste tematiche.

Parallelamente, sono proseguite tutte le attività ordinarie di comunicazione interna:

- **210 articoli** HO cartaceo;
- **387 articoli** HO digitale;
- **105** 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.);
- **80** video
- **45** newsletter audio di Gruppo;
- **11** eventi

## 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.

Gli HeraLAB del 2023 si sono concentrati sul tema della **neutralità carbonica**. La scelta di questo tema è stata condivisa con le Direzioni maggiormente impattate dai lavori dei LAB prima dell'avvio della terza edizione.

**Modena** e **Imola** sono stati prescelti come i due territori sui quali avviare i laboratori, in quanto capoluoghi energetici del Gruppo in Emilia-Romagna.

Dopo la nomina dei **28 partecipanti** dei consigli multi-stakeholder di Modena e Imola, avvenuta nel corso del Cda di dicembre 2022, si sono svolte d propedeutiche degli incontri propedeutici alla programmazione degli incontri volti ad approfondire le tematiche di maggior interesse per i due LAB, in ambito **efficienza energetica, energie rinnovabili e comunità energetiche rinnovabili (Cer)**.

Durante il **primo incontro** (3 aprile a Modena; 20 aprile a Imola), i partecipanti si sono confrontati attraverso un dialogo proficuo e costruttivo anche con alcuni manager e responsabili di Hera. Sono state raccontate le competenze e le attività di Hera in ciascuno dei tre ambiti della neutralità carbonica.

Il **secondo incontro** (22 giugno a Modena e 26 giugno a Imola) è stato organizzato in tre tavoli di lavoro tematici. Sotto la guida di alcuni manager di Hera e con l'aiuto di facilitatori, sono state individuate le aree di potenziale collaborazione tra l'azienda e i suoi stakeholder. I partecipanti hanno selezionato uno o due ambiti di potenziale collaborazione o di particolare interesse per gli stakeholder e hanno prodotto una Swot analysis. I ragionamenti sottostanti a tali analisi e i temi di confronto emersi costituiscono il punto di partenza per la fase successiva del lavoro, cioè la valutazione da parte di Hera dell'interesse, delle opportunità e dell'effettiva fattibilità di alcune di queste progettualità e possibili collaborazioni. Lo studio e l'analisi di tali contenuti, infatti, hanno le potenzialità per consentire di individuare ambiti di lavoro a cui dare concretezza con veri e propri progetti futuri.

Durante gli incontri dei LAB sono state condivise **otto aree di potenziale collaborazione**:

- Incentivi e opportunità dell'efficienza energetica per le imprese
- Piani di potenziamento della rete a supporto dell'elettrificazione (solo LAB Modena)
- Fotovoltaico in autoconsumo, un'opportunità per le imprese (solo LAB Modena)
- Opportunità del fotovoltaico off-site (PPA – solo LAB Modena)
- Energy Park
- Cer applicata ai condomini
- Modello cooperativo applicato alle Cer (solo LAB Modena)
- Cer in area produttiva/simili (solo LAB Imola).

Inoltre, nel 2023 sono proseguiti alcuni progetti per la realizzazione delle iniziative dell'**edizione 2021** degli HeraLAB Modena e Forlì Cesena, in alcuni casi conclusi.
Per quanto riguarda le iniziative promosse dal LAB di **Modena**:

- **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). Con il coordinamento del Dipartimento di Economia, Università di Modena e Reggio Emilia e in collaborazione con le Associazioni economiche del territorio, è stato elaborato un questionario che a partire da giugno 2023, è stato somministrato a circa 100 aziende del settore. I risultati dello studio saranno resi noti entro il primo semestre del 2024. Il progetto è concluso (2023).
- **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 sottoscritto un protocollo di intesa da 15 Comuni del circondario modenese e le fontanelle saranno installate a cura di Hera entro maggio 2024.
- **Il tutor energetico.** L'iniziativa ha l'obiettivo di implementare dei canali strutturati dedicati alla formazione del personale degli sportelli di assistenza del Terzo Settore, per accrescere la consapevolezza sull'accessibilità ai bonus e a tutte le agevolazioni messe in campo da Hera e non, per contenere la povertà energetica e la morosità. Il progetto è partito con la firma dei due primi protocolli con gli Empori Sociali del Centro Servizi per il Volontariato delle Terre Estensi (7 di Modena e 2 di Ferrara) e la Caritas di Pavullo e sono stati formati i primi 40 volontari. Sono in

corso le attività per rinnovare il protocollo nel 2024, estendendolo anche ad altre realtà che operano nel Terzo Settore.

Mentre il piano delle iniziative locali di **Forlì-Cesena** prevede le seguenti 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. Il progetto è stato presentato pubblicamente il 26 gennaio u.s. a Cesenatico 2023 dove è stato sottoscritto un protocollo d'intesa per l'avvio della presentazione tra Comune di Cesenatico, Federalberghi ADAC e Gruppo Hera. Il progetto Alberghi Green è stato realizzato sperimentalmente nell'estate 2023 con il coinvolgimento di un primo gruppo di 22 strutture. Il progetto proseguirà anche per il 2024.
- **Transazione ecologica nel distretto calzaturiero di San Mauro Pascoli.** Nel distretto di San Mauro Pascoli (FC), in collaborazione con amministrazione pubblica, imprese, associazioni di categoria ed università, sarà promosso uno studio per conoscere le varie topologie di scarti produttivi della filiera calzaturiera e per comprendere come sono gestiti dalle aziende. Ciò al fine di individuare eventuali processi sui quali è possibile applicare iniziative di circolarità. Nel 2022 è stata finanziata una borsa di ricerca scientifica al CIRI FRAME – 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. Il progetto è concluso ed i risultati sono stati presentati a dicembre 2023 durante una conferenza pubblica organizzata a cura del CERCAL (Centro Ricerca e Scuola Internazionale Calzaturiera).

Al 31 dicembre 2023 per il progetto HeraLAB sono stati realizzati complessivamente **126 incontri (pari a circa 3.000 ore di ascolto)**. La comunità coinvolta da HeraLAB negli anni è composta da **144 membri** e il totale dei progetti approvanti durante i lavori dei laboratori si attesta a 78, dei quali 60 già realizzati. Oltre a dare continuità all'ascolto e al coinvolgimento degli stakeholder sul tema della neutralità carbonica, il Gruppo si pone l'obiettivo di avviare nel 2024 gli HeraLAB in due ulteriori territori.

A dieci anni dall'inizio del progetto HeraLAB e prima di implementare la terza edizione, è stato condotto un assessment, a seguito del quale, nel 2022, 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 2023, sono stati devoluti 134.200 euro di gettoni di presenza, a 26 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 Airu (Associazione Italiana Riscaldamento Urbano), Renael (Rete Nazionale delle Agenzie Energetiche Locali), Fire (Federazioni Italiana per l'uso Razionale dell'Energia), OPG (Open Power Grid Association), Assorisorse (Associazione Risorse Naturali ed Energie sostenibili) Apce (Associazione per la Protezione delle Corrosioni Elettrolitiche); Uni (Ente Italiano di Normazione); Cti (Comitato Termotecnico Italiano) e partecipa ai lavori di Cig (Comitato Italiano Gas). In ambito europeo partecipa al Cce (Consiglio di Cooperazione Europea), in particolare su tematiche legate alla transizione energetica.

Nel **settore dell'ambiente** il Gruppo partecipa altresì all'associazione nazionale Fise Assoambiente e a quella europea relativa ai rifiuti pericolosi Eurits e, sempre in ambito europeo, a Rdf Industry Group, che riunisce organizzazioni di tutta la catena di approvvigionamento dei combustibili derivati dai rifiuti. Partecipa inoltre ai consorzi di filiera Conip e Cic, nonché ad Unichim (Associazione per l'Unificazione nel settore dell'Industria Chimica).

Il Gruppo contribuisce inoltre alle **attività di ricerca** nel settore dei servizi di pubblica utilità condotte da istituzioni di primo piano, sia in qualità di committente a specifiche ricerche, sia partecipando al dibattito

scientifico da queste promosso con contributi pubblicati agli atti: Agici Finanza d'impresa, Fitchner, Ref Ricerche e Ambrosetti Club.

Con riferimento alla **responsabilità sociale d'impresa** e la **sostenibilità** Hera è altresì socia della Fondazione Asphi (promozione e integrazione delle persone disabili attraverso l'uso dell'Information and Communication Technology), di Impronta Etica (associazione di imprese per la promozione della responsabilità sociale); aderisce inoltre alla Ellen MacArthur Foundation e al Circular Economy Network (per il sostegno e la promozione dello sviluppo dell'economia circolare), a Csr Manager Network (per i temi di sostenibilità), ad Aspen Institute (organizzazione internazionale non profit che ha come mission l'internazionalizzazione della leadership imprenditoriale ed il confronto sui grandi temi contemporanei), ad Aziende Modenesi per la Responsabilità Sociale d'Impresa, a Fondazione Rubes Triva (per la formazione e la promozione della sicurezza sul lavoro nelle imprese di igiene ambientale) ed infine a Fondazione Global Compact Network (per la promozione della cultura della cittadinanza d'impresa).

[415-1] Anche nel 2023, 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 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Politici e partiti politici | 0 | 0 | 0 |
| Associazioni di categoria | 1.284 | 1.276 | 1.522 |
| Altre associazioni/organizzazioni (promozione e diffusione della sostenibilità, ricerche e studi di settore/tematici) | 178 | 176 | 286 |
| Altri contributi | 0 | 0 | 0 |
| **Totale** | **1.462** | **1.452** | **1.808** |

Tra i principali contributi erogati nel 2023, si trovano circa 1,6 milioni di euro ad associazioni di settore e oltre 286 mila euro ad associazioni che si occupano di sostenibilità e di ricerca. Alla prima categoria appartengono prevalentemente Utilitalia (686.879 euro) e Confservizi Emilia-Romagna (184.500 euro), mentre il contributo singolo maggiore erogato alla seconda categoria è quello di Ellen MacArthur Foundation (40.919 euro).

## 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 2023 risultano pendenti ulteriori **626 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 2023 sono stati definiti 1.027 contenziosi di cui: 264 con clienti energy, 25 con clienti del servizio idrico, 19 con clienti dei servizi ambientali, sei con fornitori, e i restanti 708 contenziosi con altre tipologie di stakeholder dell'azienda.

Nel corso del 2023 risultano pervenute **69 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:

**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 stata impugnata innanzi alla Corte di Cassazione.
Ad esito del giudizio di impugnazione la sentenza di condanna in primo grado è stata annullata e i reati contestati sono stati dichiarati estinti.

**Ricorsi Piani economico finanziari**
Tutti i ricorsi proposti dai Comuni nel corso degli anni passati in materia di piani economico finanziario, sono stati rigettati dal TAR dell'Emilia-Romagna ovvero definiti in via transattiva, fatta eccezione per:

- ricorso promosso dal Comune di Imola per i piani economico finanziario fino all'anno 2022;
- ricorso promosso dal Comune di Castelguelfo contro Atersir, relativamente ai piani economico finanziario 2019-2022.

Entrambi i ricorsi sono stati parzialmente accolti dal TAR Emilia-Romagna. Atersir ha impugnato entrambi i provvedimenti innanzi al Consiglio di Stato, che ne ha sospeso in via cautelare l'efficacia. I procedimenti di appello sono in corso.

**Discarica di Finale Emilia (Mo)**
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 che ha dichiarato inammissibile il ricorso del Pubblico ministero. L'ordinanza di dissequestro è, pertanto, definitiva.

Quanto al merito, all'udienza del 29 aprile 2022 gli indagati sono stati rinviati a giudizio. Il procedimento si trova attualmente in fase dibattimentale.

**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 2023 si segnalano i seguenti **nuovi contenziosi** aperti nei confronti del Gruppo:

- Alcuni residenti nei pressi della discarica Tremonti hanno proposto ricorso al Presidente della Repubblica contro Regione Emilia-Romagna, Arpae e nei confronti di Herambiente per l'annullamento, previa sospensiva, della deliberazione della Giunta regionale dell'Emilia-Romagna n.1100 del 26 giugno 2023 con cui si è adottato il provvedimento di VIA-valutazione di impatto ambientale recante la determinazione motivata di conclusione della conferenza di servizi che comprende i titoli abilitativi necessari per la realizzazione e l'esercizio del progetto di "Ampliamento della discarica di Tre Monti: recupero volumetrico in sopraelevazione del 3° lotto nel Comune di Imola (BO)" presentato da CON.AMI ed Herambiente S.p.A. Herambiente si è costituita.
- Il Comune di Finale Emilia ha presentato ricorso innanzi al TAR Emilia-Romagna contro Arape e nei confronti di Feronia S.r.l. per l'annullamento della determinazione dirigenziale di Arpae n. DET-AMB-2023-2553 del 18 maggio 2023 avente ad oggetto "Art. 240,244 e 245 del D.Lgs. 152/06, Bonifica di Siti Contaminati. Ditta "Feronia S.r.l." – Impianto di discarica per rifiuti speciali non pericolosi sita in comune di Finale Emilia (MO), via Canaletto Via Rovere 18/A." con cui Arpae ha assunto, per determinati parametri, le nuove concentrazioni soglia di contaminazione (CSC), pari ai valori di fondo. L'udienza è fissata per il 5 giugno 2024.

## I rapporti con la Pubblica amministrazione

**I rapporti con gli Enti Locali**

La Direzione Centrale Strategia, Regolazione ed Enti Locali presidia in maniera continua ed efficace attraverso la funzione degli Area Manager, con particolare riferimento alla regione Emilia-Romagna, 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.

**Il 2023 è stato un anno di particolare attenzione agli effetti sulle comunità locali della crisi energetica**, poiché questa ha imposto anche a livello locale un'accelerazione del processo di transizione attraverso la produzione da energie rinnovabili e un aumento delle iniziative di efficienza energetica. A questo scopo è stato attivato un monitoraggio specifico delle azioni in corso sui territori coerenti con l'esigenza di una progressiva decarbonizzazione. Su questo specifico tema è proseguito, 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 2023 sia stato segnato dall'emergenza vissuta nei territori della Romagna. Durante l'anno e in particolare nel periodo concomitante all'alluvione, infatti, gli Area Manager hanno presidiato una serie di attività straordinarie di dialogo col territorio con l'obiettivo di facilitare le relazioni istituzionali e operative con le realtà locali maggiormente colpite. Questa attività ha coinvolto principalmente: i servizi ambientali, impegnati nello sgombero dei rifiuti dalle aree alluvionate; i servizi a rete idrici ed energetici, per il ripristino della funzionalità degli stessi; ma anche ambiti di dialogo più istituzionali per favorire assieme agli Enti Locali un corretto recepimento da parte dell'utenza delle disposizioni governative a supporto della ripresa che sono state veicolate attraverso i concessionari di servizi pubblici, tra cui il Gruppo Hera.

In termini quantitativi, nel 2023 sono state **circa quattromila le relazioni presidiate con gli stakeholder locali.** Dal punto di vista qualitativo, nel 2023 le relazioni hanno riguardato principalmente i servizi ambientali (33%), che per effetto dell'avvio delle nuove concessioni continuano a richiedere numerosi momenti di confronto straordinario con le singole amministrazioni comunali. A seguire i temi oggetto di dialogo sono stati il servizio idrico integrato (32%), gli altri servizi a rete (9%), l'area mercato (10%) e le tematiche aziendali di interesse generale (9%).

**La relazione con le autorità nazionali di regolazione e controllo**
**[2-27]**
**[417-2]**
**[417-3]**
**[206-1]**

Le autorità nazionali di regolazione che maggiormente incidono sulla gestione e sulle attività del Gruppo sono l'**Autorità di regolazione per energia reti e ambiente** (Arera), e l'**Autorità garante della concorrenza e del mercato** (Agcm).

Con riferimento ad Arera, nel corso del 2023, le società del Gruppo non hanno ricevuto sanzioni rilevanti.

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 sospensiva.

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.

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…".

Con provvedimento del 12 settembre 2023, l'Agcm ha poi accolto gli impegni presentati da Hera Comm Spa nel maggio 2023, chiudendo il procedimento istruttorio principale senza accertare alcuna infrazione.

**Le sanzioni comminate al Gruppo**
**[2-27]**
**[417-2]**
**[417-3]**
**[206-1]**

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'Autorità Garante della concorrenza e del mercato (di seguito 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 S.p.A. 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 S.p.A. ed Herambiente S.p.A. hanno fornito elementi solidi a dimostrazione del fatto che solo l'affidamento infragruppo avrebbe potuto preservare, attraverso la comunque esercitata potestà di sovraordinazione (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.

  Il Consiglio di Stato, Sez. VI con sentenza n.2114/2023 ha accolto solo parzialmente il ricorso di Agcm e ridotto significativamente la sanzione a circa 300.000 euro.

- A novembre 2015 l'**Autorità garante della concorrenza e del mercato (Agcm)** ha comminato ad Hera Comm una **sanzione** di 366.000 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.

Con sentenza pubblicata in data 1° marzo 2024, il Consiglio di Stato ha respinto l'appello di Hera Comm. Hera Comm già nell'ambito del procedimento aperto dall'AGCM aveva comunque posto in essere una serie di misure operative a rafforzamento della tutela dei consumatori.

- 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 800.000 euro. È stato depositato il ricorso al TAR del Lazio avverso il citato provvedimento, ricorso che è stato rigettato dal TAR Lazio con sentenza del 17 febbraio 2023. Avverso tale sentenza è stato promosso ricordo innanzi al Consiglio di Stato. Al momento della redazione del presente bilancio si è in attesa della fissazione udienza.

- 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; Nel maggio 2023 EstEnergy ha proposto ricorso avanti al TAR Lazio contro il provvedimento sanzionatorio e si è in attesa della fissazione dell'udienza di merito.

**[2-27]**

Riguardo alle sanzioni minori rilevate nel 2023 risultano sanzioni amministrative per un importo complessivo di circa 154 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 che è stata ritenuta non fondata e conseguentemente rigettata. Il Consiglio di Stato, con sentenza dell'8 settembre 2023 ha rigettato i ricorsi di Herambiente.

- 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, che è stata ritenuta non fondata e conseguentemente rigettata.
  Il Consiglio di Stato, con sentenza dell'8 settembre 2023 ha rigettato i ricorsi di Herambiente.

- Con distinti ricorsi, poi riuniti, Herambiente impugnava avanti al TAR Molise i seguenti atti:
  - impugnazione D.G.R. n. 231 del 19/05/2015 che individua come varianti sostanziali l'inserimento del codice CER 19.12.12, l'adeguamento del titolo autorizzatorio sulla saturazione del carico termico e l'inserimento di un trituratore.
  - impugnazione AIA relativa all'impianto di Pozzilli e, con i motivi aggiunti, anche l'Autorizzazione Unica.
  - impugnazione deliberazione Consiglio regionale n. 341 del 28/12/2015 avente ad oggetto il "Piano regionale per gestione dei rifiuti. D.Lgs. 152/2006. Conclusione della procedura di Valutazione Ambientale Strategica. Adozione della proposta di Piano."

  Il TAR Molise non ha accolto i ricorsi di Herambiente la quale ha impugnato il provvedimento avanti al Consiglio di Stato che, con sentenza n. 2245/2023, ha respinto l'appello.

- 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. Con sentenza emessa in data 11 maggio 2023 il Consiglio di Stato ha accolto il ricorso di Herambiente, riformato la sentenza di primo grado e condannato le controparti in solido alla rifusione delle spese legali.

- 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.
A febbraio 2024 Hera Spa e AcegasApsAmga Spa hanno presentato nell'ambito del citato ricorso, motivi aggiunti per l'annullamento della delibera Anac 584/2023 recante indicazione 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.

# 6. CLIENTI

## 6.01 Obiettivi, risultati e target

| Avevamo detto di fare | Abbiamo fatto | SDGs | Avanza-mento* |
|---|---|---|---|
| **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).<br>Circa 100 mila contatori smart idrici installati al 2026 (5 mila al 2022). | A fine 2023,<br>▪ il 41,8% dei contatori energia elettrica è di seconda generazione, di cui il 30,5% in plastica riciclata,<br>▪ l'88% dei contatori elettronici gas è teleletto,<br>▪ circa 6.700 contatori smart idrici risultano installati.<br>(vedi pag.246) | 9, 12 | 🟢 |
| Garantire il rispetto degli standard di qualità commerciale/contrattuale relativi ai servizi gas, energia elettrica, acqua e teleriscaldamento, in linea con il 2022. | 99,6% dei casi con standard di qualità contrattuale rispettati nel 2023, in linea con il 2022. (vedi pag.244) | - | 🟢 |
| **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. | 96,5% la percentuale di arrivo nel luogo di chiamata entro 60 minuti (a fronte di un obbligo di servizio del 90%). (vedi pag.247) | - | 🟢 |
| 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). | A fine 2023, risultano installati 250 mila contatori gas NexMeter (circa il 15% del totale). Completate le prove tecniche per studiare la resistenza della plastica riciclata sotto diverse sollecitazioni ambientali. (vedi pag.246) | 9 | 🟢 |
| **Relazioni con i clienti** | | | |
| 10 minuti il tempo medio di attesa agli sportelli e 80 secondi il tempo medio di attesa al call center. | 12 minuti il tempo medio di attesa agli sportelli (a causa di un significativo aumento dei contatti, superiore ai numeri precedenti alla pandemia) e 59 secondi il tempo medio di attesa al call center nel 2023. (vedi pag.255) | - | 🟡 |

* 🟢 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** | |
| 91% contatori energia elettrica intelligenti di seconda generazione (circa 449 mila contatori), di cui il 60% in plastica riciclata.<br>95% contatori gas elettronici installati e teleletti a fine 2027.<br>Circa 310 mila contatori smart idrici installati al 2027. | 9,12 |
| Migliorare al 2027 il rispetto degli standard di qualità Arera relativi ai servizi gas ed energia elettrica, per massimizzare i premi e minimizzare gli indennizzi ai clienti. | - |
| **Sicurezza e continuità del servizio** | |
| Pronto intervento gas: mantenere al 2027 a un livello significativamente superiore agli obblighi Arera la percentuale di chiamate con arrivo entro i 60 minuti. | - |
| 310 mila contatori gas evoluti NexMeter installati a fine 2027 (il 18% del totale). | 9 |
| **Relazioni con i clienti** | |
| 10 minuti il tempo medio di attesa agli sportelli e 80 secondi il tempo medio di attesa al call center nel 2024. | - |

# 6.02 Clienti

### CLIENTI SERVIZI ENERGETICI

| migliaia | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Clienti gas | 2.072,7 | 2.094,1 | 2.112,1 |
| Clienti energia elettrica | 1.400,9 | 1.448,9 | 1.727,5 |
| Clienti teleriscaldamento | 12,8 | 12,9 | 13,0 |

I dati non includono AresGas e le sue controllate in Bulgaria.

### CLIENTI SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

| migliaia | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Clienti acqua | 1.478,6 | 1.483,9 | 1.493,8 |

### CITTADINI SERVIZIO DI IGIENE URBANA

| | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Comuni serviti (n.) | 189 | 188 | 188 |
| Cittadini serviti (migliaia) | 3.220,2 | 3.195,0 | 3.201,1 |

Anche nel 2023 il Gruppo Hera ha registrato una **crescita complessiva della base clienti**, in particolare nell'energia elettrica (+19%). Il risultato ottenuto conferma l'efficacia della **strategia di crescita** adottata, anche a fronte di eventi straordinari quali quelli registrati nell'ultimo periodo.

Sul servizio energia elettrica, nel corso del 2023 continua la crescita sul mercato libero grazie all'attività commerciale, sia per Hera Comm che per Estenergy. Nei mercati a gara, crescono i punti serviti in convenzione Consip e i punti di fornitura del Servizio a tutele graduali grazie all'aggiudicazione di un lotto della gara per le micro-imprese, prima tappa di un percorso per il progressivo passaggio al mercato libero. A inizio 2024 Hera Comm si è inoltre aggiudicata la gara dell'Acquirente unico per il Servizio a tutele graduali per i clienti in 37 province italiane (sette lotti in totale), indetta in relazione alla fine del mercato elettrico di maggior tutela dal 1° luglio 2024, per un totale di oltre un milione di nuovi clienti domestici.

Si segnala inoltre un aumento nel numero dei clienti del servizio idrico integrato a seguito dell'ingresso di un nuovo comune nel modenese.

## Le politiche commerciali

Hera Comm si propone come **partner "abilitatore" per la transizione energetica del cliente**, basata su diversi assi principali di sviluppo:

- l'evoluzione dei **canali digitali** come amplificatori dell'esperienza del cliente con la propria fornitura;
- una crescente penetrazione di servizi a valore aggiunto, quali **prodotti per l'efficienza energetica** e soluzioni per la riduzione degli sprechi e per la **manutenzione degli impianti**;
- l'accesso a un ventaglio di offerte per la fornitura di **gas con compensazione delle emissioni di gas serra** (per i primi 12 mesi dall'attivazione dell'offerta) e di **energia elettrica da fonti rinnovabili certificate**; si segnala inoltre che tutte le nuove offerte rivolte alle famiglie vengono proposte di default con queste opzioni.

Lungo il primo asse di sviluppo, nel 2023 le offerte "PiùControllo" rivolte alle famiglie sono nate per aiutare i clienti a monitorare ogni giorno i propri consumi, in sinergia con il Diario dei consumi, grazie all'utilizzo dell'app mobile Hera 2G, che consente a chi è dotato di un contatore di seconda generazione di monitorare il dettaglio dei consumi giornalieri, **anche su base oraria**, e sapere in anticipo in quale fascia oraria l'energia costerà meno il giorno successivo.

Con il lancio successivo della nuova offerta luce "SM4RT", che sfrutta le potenzialità dei contatori di ultima generazione, l'utilizzo dell'app Hera 2G si potenzia ulteriormente, consentendo una personalizzazione dell'offerta anche in corso di fornitura e un maggior coinvolgimento dei clienti, e promuovendo quindi un'evoluzione verso un **approccio proattivo all'utilizzo dell'energia**, al cambiamento degli stili di vita e delle abitudini di consumo.

Lato servizi, nel 2023 Hera Comm ha continuato nel suo percorso di affiancamento dei clienti con la vendita e installazione di **impianti ad alta efficienza energetica** (caldaie a condensazione e climatizzatori a pompa di calore) e per l'**autoproduzione di energia da fonti rinnovabili** (impianti fotovoltaici). Inoltre, il catalogo dell'offerta si è arricchito con l'introduzione di una nuova gamma innovativa di caldaie a condensazione ibride, in grado di combinare in modo efficiente l'utilizzo del vettore energetico più appropriato (gas o energia elettrica). È stato poi ampliato il portafoglio delle soluzioni sostenibili con la nuova offerta Hera Led Smart e l'aggiornamento dell'offerta Hera Fotovoltaico Kit Fai da Te: la prima permette di gestire l'illuminazione di casa in modo smart tramite app; la seconda offre la possibilità di installare un micro-impianto fotovoltaico in modalità "plug & play" anche per chi ha spazi domestici ridotti e non dispone della possibilità di installare sul tetto.

Non da ultimo, nel corso del 2023 è stata interamente rivista la gamma di prodotti per la **ricarica dei veicoli elettrici**, con l'inserimento di dispositivi connessi e gestibili tramite app per monitorare i consumi e programmare la ricarica della propria auto.

**PENETRAZIONE DEI SERVIZI A VALORE AGGIUNTO A FINE ANNO**

| % | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Penetrazione dei servizi a valore aggiunto a fine anno | 10,9% | 14,7% | 17,9% |

Considerando il mercato libero, il 17,9% dei clienti utilizza servizi a valore aggiunto, con una prevalenza di servizi assicurativi relativi ai guasti agli impianti domestici (No problem gas e No problem acqua) e alla manutenzione della caldaia (Caldaia sicura).

L'indicatore considera i seguenti servizi a valore aggiunto: Led, Contawatt, Clima, Fotovoltaico e Fotovoltaico Kit Fai da te, No problem luce; Thermo, Caldaia e Caldaia ibrida in pompa di calore, Scaldacqua, No problem gas; No problem acqua, Caldaia sicura; Sanificaria.

## La rete di vendita di Hera Comm e la condotta commerciale

Le attività commerciali nel 2023 registrano un **aumento significativo delle acquisizioni** rispetto all'anno precedente. Tale risultato è frutto dell'apporto di tutti i canali di vendita e in particolar modo delle agenzie e del call center inbound, i primi due canali per numero di clienti acquisiti.

Inoltre, nell'arco dell'anno è stata completata la messa a regime del nuovo canale di vendita "master dealer" attivato a fine 2022. Si tratta di soggetti (grandi strutture) che affiliano esercenti commerciali di vario tipo (ad esempio, negozi di telefonia, elettrodomestici, tabaccai) a cui affidano la vendita di prodotti e servizi dei quali il master dealer è distributore. 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.

Nell'ultima parte dell'anno sono state inviate ai clienti gas delle lettere informative relative alla fine del servizio tutela gas nelle quali si illustravano le conseguenze e le opportunità in materia di offerte a mercato libero. Ciò ha determinato un **maggior afflusso** agli sportelli e un incremento del numero di clienti che sono passati a libero mercato per le forniture di gas.

Sempre nel corso del 2023 è stato notevolmente **potenziato il sistema di controllo interno** della condotta commerciale al fine di garantire la massima qualità e correttezza in acquisizione attraverso l'implementazione di strumenti evoluti di analisi delle vendite.

Si confermano inoltre anche per il 2023 le **tutele aggiuntive** che il Gruppo Hera ha attuato nei confronti dei clienti e che si affiancano a quelle già previste da Arera, come l'esercizio del ripensamento facilitato via e-mail, lettera semplice o fax (non solo a mezzo raccomandata). 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. Qualora il cliente non sia contattabile il contratto viene bloccato automaticamente. 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 durante la quale ci si assicura che il cliente voglia procedere all'attivazione dei contratti firmati ovvero che voglia esercitare il diritto di recessoNel 2023 sono inoltre stati aggiunti agli script di chiamata ulteriori quesiti più specifici allo scopo di monitorare con più efficacia la qualità del canale di vendita ed eventualmente agire nei confronti dell'agente o dell'agenzia come previsto dal mandato di vendita sottoscritto.

Nel 2023 è stato **potenziato il sistema di monitoraggio attivo**, aumentando il numero dei parametri di controllo qualità che fanno attivare tale monitoraggio e diminuendo le soglie sopra le quali i livelli qualitativi della vendita non sono considerati adeguati. Tale potenziamento ha consentito di chiudere il 2023 con un numero di agenti in monitoraggio **nove volte superiore** a quelli dell'anno precedente. I contratti sottoscritti dagli agenti in monitoraggio, in caso di mancata risposta da parte del cliente alle chiamate di verifica, non vengono attivati.

Anche nel corso del 2023, caratterizzato nella prima parte dell'anno da una elevata e straordinaria volatilità del costo dei vettori energetici, Hera Comm non 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.

## 6.03 Costo dei servizi

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 energetiche ai clienti domestici che godono delle condizioni economiche di tutela, Arera definisce e aggiorna (trimestralmente per l'energia elettrica e mensilmente 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 2023 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: 574 mc per il gas (-25% rispetto al 2022), 1.592 kWh di energia elettrica (-9%) e 109 mc di acqua (+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)

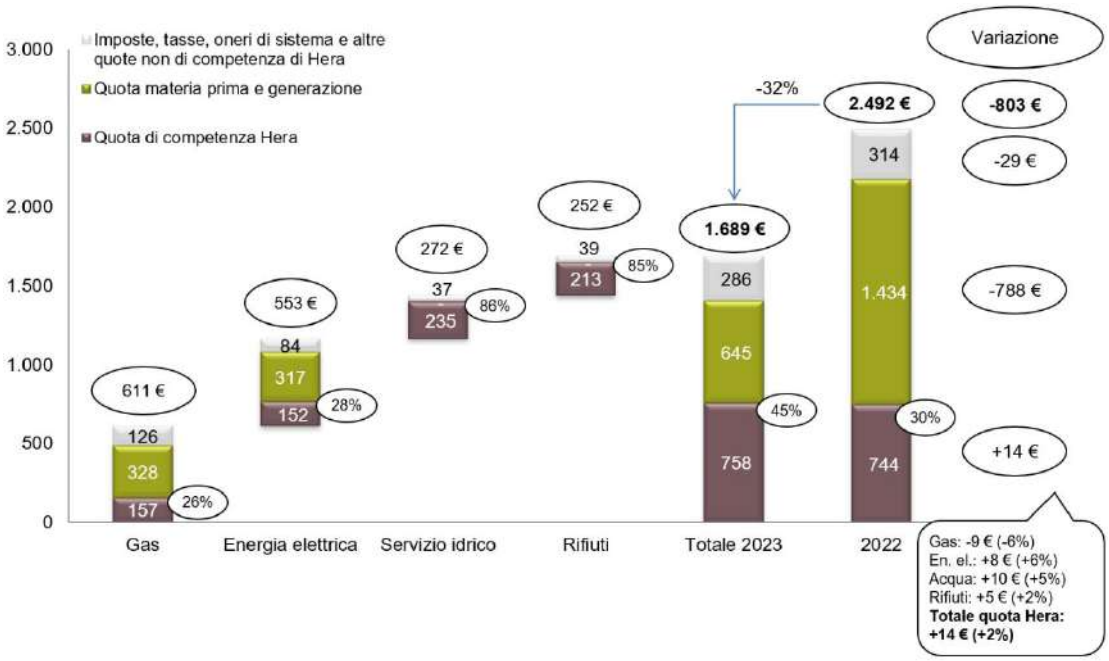
| Euro | 2022 | 2023 | Var. 2023/2022 (€) | Var. 2023/2022 (%) |
|---|---|---|---|---|
| Gas | 1.101,75 | 611,40 | -490,35 | -45% |
| Energia elettrica | 878,90 | 553,37 | -325,53 | -37% |
| Servizio idrico | 260,60 | 272,31 | +11,71 € | +4,5% |
| Rifiuti | 250,74 | 252,05 | +1,31 € | +0,5% |
| **Totale** | **2.488,97** | **1.689,13** | **-802,86** | **-32%** |
| *di cui di competenza Hera* | *743,77 (30%)* | *758,00 (45%)* | *+14,23* | *+2%* |
| *di cui quota materia prima e generazione* | *1.433,80* | *645,35* | *-788,45* | *-55%* |
| *di cui imposte, tasse, oneri di sistema e altri oneri* | *314,43* | *285,76* | *-28,67* | *-9%* |

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 2023 una famiglia media ha speso complessivamente quasi 1.690 euro per i servizi forniti da Hera, il 32% in meno rispetto al 2022, corrispondente a circa 803 euro. Rispetto al 2022 incide in maniera prevalente il rientro dei prezzi della componente materia prima delle **bollette del gas e dell'energia elettrica** (788 euro in meno, 450 euro per il gas e 338 euro per l'energia elettrica). Per il servizio idrico si registra un aumento di 12 euro rispetto al 2022. Infine, il costo della bolletta relativa ai rifiuti rimane sostanzialmente stabile.

Il 44,9% della spesa complessiva, pari a 758 euro è riconducibile alle componenti della bolletta di competenza di Hera. Questa quota è aumentata nel 2023 di 14 euro, così suddivisi: -9 euro per il gas, +8 euro per l'energia elettrica, +10 euro per l'idrico e +5 euro per i rifiuti.

### IL COSTO DEI SERVIZI HERA PER UN CLIENTE MEDIO (CONSUMI REALI)

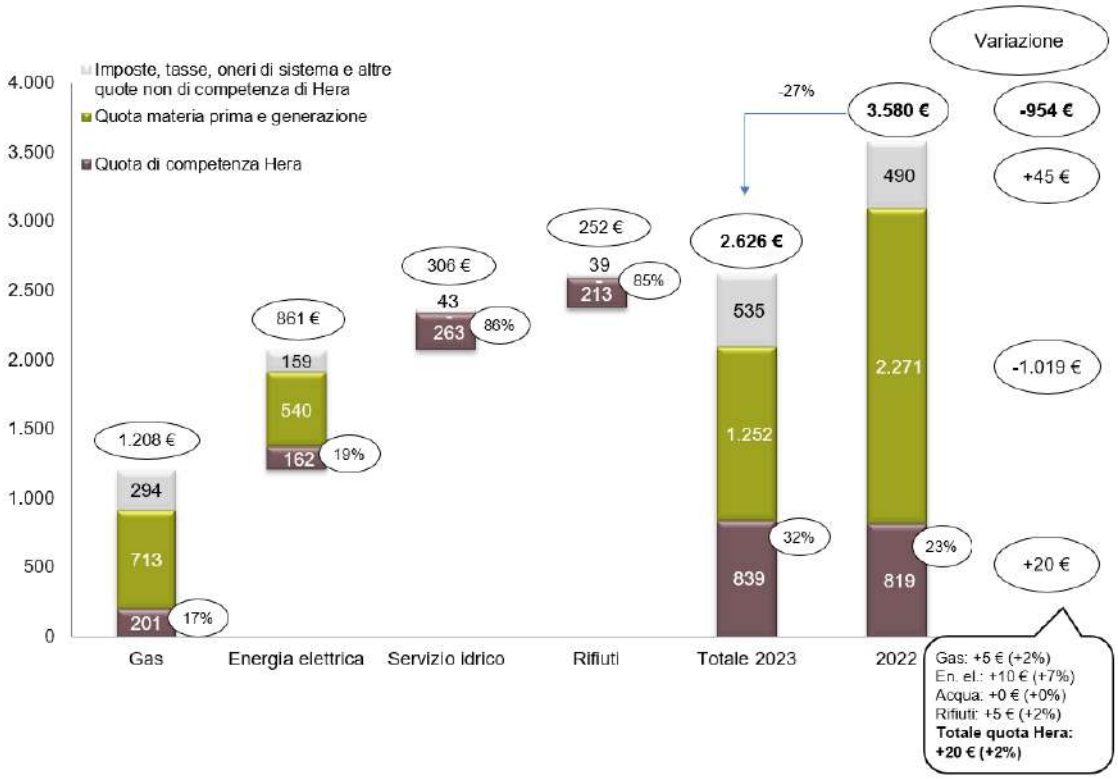



### Il costo dei servizi Hera per un cliente medio (consumi costanti)

| Euro | 2022 | 2023 | Var. 2023/2022 (€) | Var. 2023/2022 (%) |
|---|---|---|---|---|
| Gas | 1.714,46 | 1.207,67 | -506,79 | -30% |
| Energia elettrica | 1.308,92 | 860,71 | -448,21 | -34% |
| Servizio idrico | 305,41 | 305,58 | +0,16 € | +0,1% |
| Rifiuti | 250,74 | 252,05 | +1,31 € | +0,5% |
| **Totale** | **3.579,54** | **2.626,01** | **-953,53** | **-27%** |
| *di cui di competenza Hera* | *818,89 (23%)* | *838,86 (32%)* | *+19,97* | *+2%* |
| *di cui quota materia prima e generazione* | *2.271,09* | *1.252,21* | *-1.018,88* | *-45%* |
| *di cui imposte, tasse, oneri di sistema e altri oneri* | *489,56* | *534,94* | *+45,38* | *+9%* |

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.

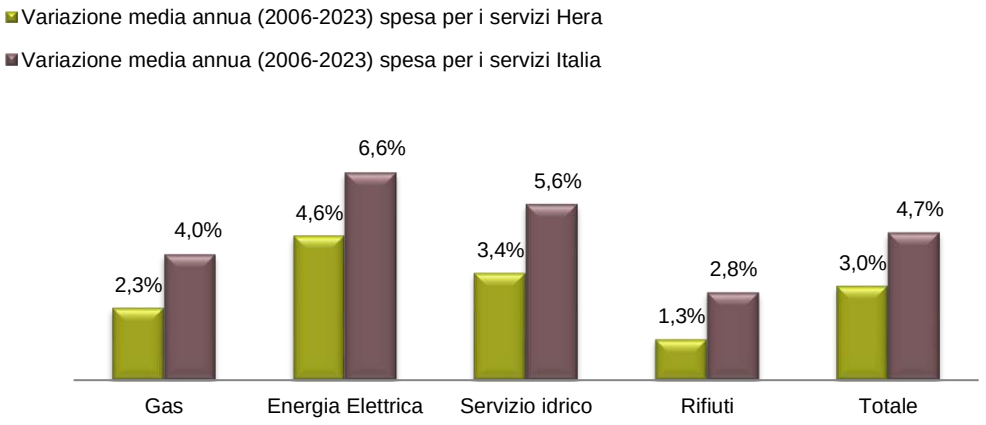
### IL COSTO DEI SERVIZI HERA PER UN CLIENTE MEDIO (CONSUMI COSTANTI)




L'analisi a parità di volumi consumati da un cliente medio Hera nel 2023 registra una riduzione del costo complessivo dei servizi del 27% rispetto al 2022, pari a circa 954 euro. Questa riduzione deriva prevalentemente dall'abbassamento del costo delle materie prime di gas ed energia elettrica (-1.019 euro) rispetto al forte aumento che ha caratterizzato il 2022; aumentano invece:

- le componenti della bolletta di competenza Hera (+20 euro). Tale aumento corrisponde a: +5 euro nella bolletta del gas, +10 euro nella bolletta elettrica e +5 euro nella bolletta dei rifiuti;
- imposte, tasse, oneri di sistema e altri oneri non di competenza di Hera (+45 euro), che nel 2022 erano stati ridotti grazie agli interventi del Governo per contrastare gli aumenti delle bollette energetiche.

### CONFRONTO TRA LA VARIAZIONE DELLE BOLLETTE TRA IL 2006 E IL 2023 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 2023, un incremento medio annuo composto minore di quello nazionale (+3% rispetto a +4,7%) (Fonte: Eurostat).

## 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; tale riduzione è stata poi confermata l'anno successivo. L'addizionale regionale si applica alla quantità di gas consumato ed è stabilita in modo autonomo da ciascuna regione nei limiti fissati dalla legge.

### LA BOLLETTA DEL GAS

| Euro | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Spesa per la materia gas naturale | 474,60 | 1.333,22 | 787,08 |
| *di cui: quota di commercializzazione* | *72,80* | *76,21* | *74,40* |
| Spesa per il trasporto e la gestione del contatore | 184,82 | 245,13 | 325,87 |
| *di cui: tariffa di distribuzione e misura* | *124,07* | *120,11* | *126,62* |
| Oneri di sistema | 30,32 | -173,39 | -191,14 |
| IVA | 105,92 | 81,64 | 57,51 |
| Altre imposte | 228,67 | 227,86 | 228,35 |
| **Totale** | **1.024,32** | **1.714,46** | **1.207,67** |
| *di cui: quota di competenza Hera* | *196,87 (19%)* | *196,32 (11%)* | *201,02 (17%)* |

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 24% 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 2023 la bolletta del gas di un cliente domestico Hera in regime di tutela è costata 507 euro in meno (-30%) rispetto all'anno precedente. La spesa per la materia gas naturale, che da fine 2021 aveva subito un repertino aumento, è tornata a diminuire (-41%), mentre la spesa per il trasporto

e la gestione del contatore aumenta di 81 euro (+33%) per l'aggiornamento della componente tariffaria QTt da parte di Arera. Gli oneri di sistema risultano a credito anche nel 2023 grazie all'intervento 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 2023 è stata confermata l'IVA sul gas al 5%, voce che risulta quindi in diminuzione di 24 euro (-30%). La quota di competenza di Hera, che comprende la quota di commercializzazione e la tariffa di distribuzione e misura, è aumentata lievemente (circa 5 euro); il suo peso sulla bolletta complessiva è del 16,6%.

L'anno 2023 è stato condizionato, oltre che da un clima particolarmente mite per il periodo invernale, anche da un nuovo metodo di calcolo introdotto a luglio da Arera: la componente del prezzo del gas a copertura dei costi di approvvigionamento (CMEMm), applicata ai clienti in regime di tutela, viene aggiornata come media mensile del prezzo sul mercato all'ingrosso italiano (PSV day-ahead) e pubblicata entro i primi due giorni lavorativi del mese successivo a quello di riferimento (applicate dalla competenza di ottobre 2022 e mantenuta valida per tutto l'anno solare 2023). Nel corso del 2023 le quotazioni all'ingrosso sono oscillate da un massimo di 68,37 euro/MWh a gennaio a un minimo di 31,42 euro/MWh a luglio, fino ad una valorizzazione di 36,31 euro/MWh a dicembre.

## 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.

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%.

### LA BOLLETTA DELL'ENERGIA ELETTRICA

| Euro | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Spesa per la materia energia | 364,49 | 1.064,29 | 596,21 |
| *di cui: quota di commercializzazione* | *48,95* | *50,21* | *56,68* |
| Spesa per il trasporto e la gestione del contatore | 108,24 | 103,85 | 107,66 |
| *di cui: tariffa di trasporto, distribuzione e misura* | *105,68* | *101,29* | *105,10* |
| Oneri di sistema | 72,86 | 0,00 | 56,80 |
| IVA | 56,74 | 118,99 | 78,25 |
| Altre imposte | 21,79 | 21,79 | 21,79 |
| **Totale** | **624,13** | **1.308,92** | **860,71** |
| *di cui: quota di competenza Hera* | *154,63 (25%)* | *151,50 (12%)* | *161,78 (19%)* |

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. É stato considerato un cliente del mercato di maggiore tutela, secondo le condizioni

economiche definite dall'Autorità: il 5% 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 2023 la bolletta dell'energia elettrica di un cliente domestico Hera in regime di tutela è costata 448 euro in meno (-34%) rispetto all'anno precedente. La spesa per la materia energia ha visto una diminuzione di 468 euro (-44%), mentre la spesa per il trasporto e la gestione del contatore aumenta di 4 euro (+4%). Gli oneri di sistema sono di 57 euro (dopo essere stati azzerati nel 2022 grazie agli interventi del governo), mentre le imposte diminuiscono di 41 euro (-29%, proporzionalmente rispetto alla bolletta complessiva). La quota di competenza di Hera, che comprende la quota di commercializzazione e distribuzione, è aumentata di 10 euro; il suo peso sulla bolletta complessiva è il 19%.

## 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, con le tariffe 2022-2023 che sono state deliberate a dicembre 2022 da parte di Atersir. Le tariffe comprendono anche i conguagli degli esercizi precedenti, determinati in ottemperanza alle regole del metodo tariffario.

### LA BOLLETTA DEL SERVIZIO IDRICO

| Euro | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Acquedotto | 113,11 | 117,92 | 123,88 |
| Fognatura | 34,96 | 36,38 | 34,85 |
| Depurazione | 86,11 | 89,67 | 87,19 |
| Quota fissa | 17,95 | 18,70 | 16,77 |
| Componenti perequative | 10,33 | 15,30 | 15,11 |
| IVA (10%) | 26,25 | 27,45 | 27,78 |
| **Totale** | **288,71** | **305,42** | **305,58** |
| *di cui: quota di competenza Hera* | *252,13 (87%)* | *262,67 (86%)* | *262,69 (86%)* |

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. Il consuntivo dell'anno precedente all'anno di rendiconto è stato aggiornato sulla base dell'aggiornamento delle componenti perequative avvenuto successivamente al momento della redazione del bilancio precedente.

Nel 2023 la bolletta media di un cliente residenziale con consumi di 130 mc annui è costata 306 euro, stabile rispetto al 2022 (+1 euro).

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 istituito il "Fondo fughe", un meccanismo di **tutela dei clienti del servizio idrico** che a seguito **di perdite idriche occulte** sull'impianto di proprietà si trovassero a dover pagare una bolletta con importi anche molto elevati. L'adesione al Fondo fughe, di tipo volontario e da cui è possibile recedere in ogni momento mediante una semplice comunicazione, comporta il pagamento di una quota annuale (15 euro, addebitati in bolletta) a garanzia della parziale copertura delle bollette con consumi derivanti da perdite accidentali e non note lungo la rete privata dell'utente. Tutte le quote di adesione accantonate nel Fondo fughe sono a totale ed esclusiva disposizione della copertura dei maggiori oneri dei clienti che hanno una subito una perdita. In questo modo, il cliente aderente che ha rilevato una fuga occulta ha potuto ottenere il **rimborso dell'importo** fatturato riferito ai volumi eccedenti l'80% della media dei consumi abituali, fino ad un massimo di 10.000 euro.

A partire da luglio 2022, anche l'Autorità di regolazione nazionale (Arera) è intervenuta (**delibera 609/**2021) per instituire delle tutele tariffarie da garantire a tutti gli utenti in caso di perdite occulte a valle del contatore. Le tutele tariffare istituire da Arera coprono solo parzialmente il costo della bolletta idrica relativa ai consumi di fuga. In particolare:

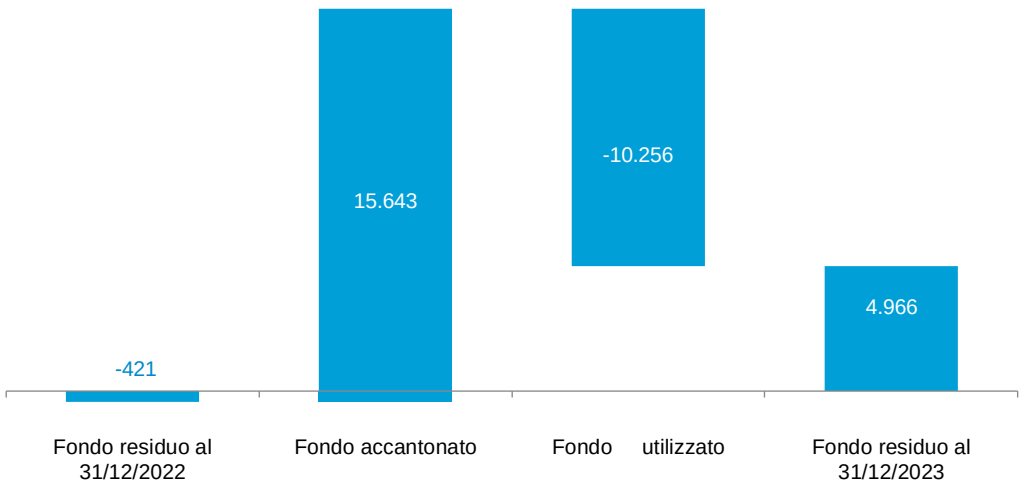
- per il servizio acquedotto è stato previsto di applicare una tariffa pari alla metà della tariffa base al volume eccedente il consumo medio giornaliero, fatta salva una franchigia sui volumi fatturabili pari al 30%;
- è inoltre possibile accedere al meccanismo di tutela solo se il consumo di fuga è pari ad almeno il doppio del consumo medio giornaliero di riferimento e, nel caso di eventi ravvicinati, gli utenti potranno accedere alla tutela minima non prima di tre anni dall'ultimo accesso.

Pertanto, a partire dal 1° luglio 2022 il Fondo fughe istituito da Hera Spa nel 2014 è stato comunque mantenuto, ma viene utilizzato solo ad integrazione di quanto non coperto dal meccanismo di tutela istituito da Arera.

Il minor utilizzo del Fondo fughe conseguente alle tutele Arera ha permesso di revisionare fin da luglio 2022 il Regolamento istituito nel 2014 per aumentare i massimali di copertura (da 10 a 20 mila euro), nonché anche a ridurre la quota di adesione al fondo applicata ai clienti che, a partire dal 01 luglio 2023, è stata rideterminata come segue:

| | Fino al 30/06/2023 | Dal 01/07/2023 |
|---|---|---|
| Quota di adesione annua | 10€ anno + IVA per contratto (quota fissa) + 5€ anno + IVA per unità immobiliare (quota variabile) | 6€ anno + IVA per contratto (quota fissa) + 3€ anno + IVA per unità immobiliare (quota variabile) |

**FONDO FUGHE ACQUA (MIGLIAIA DI EURO)**




**FONDO FUGHE E CLIENTI BENEFICIARI**

| | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Fondi erogati (migliaia di euro) | 19.901 | 14.303 | 10.256 |
| Clienti beneficiari (n.) | 14.031 | 13.564 | 13.781 |
| Rimborso medio (euro) | 1.418 | 1.054 | 744 |

Al 31 dicembre 2023 il fondo presenta un saldo disponibile positivo di 5,0 milioni di euro. Il saldo, relativo al solo anno 2023, è positivo per circa 5,4 milioni di euro. Il fondo, dalla sua istituzione, **ha rimborsato oltre 119 mila clienti con oltre 154 milioni di euro**. Nel corso del 2023 i clienti che hanno beneficiato del fondo sono stati 13.781, con un rimborso medio di 744 euro. Meno del 4% dei clienti Hera Spa non

è coperto dal Fondo fughe, in conseguenza delle disdette comunicate dai clienti. Nel corso del 2023 sono pervenute 301 disdette al fondo.

Dal momento che il fondo è esclusivamente a favore dei clienti aderenti, e considerato che nel corso del 2023 i saldi mensili sono stati comunque **positivi** (per la prima volta dal 2017), si è proceduto a calcolare interessi a favore del fondo per 167 mila euro. Visto il valore positivo del fondo al 31/12/2023, nel corso del primo semestre 2024 verrà valutata la possibilità di una **ulteriore riduzione della quota di adesione** al fondo fughe.

Anche **AcegasApsAmga** si è assicurata con una polizza per le perdite idriche occulte (integrativa rispetto alle tutele Arera) che copre tutti i clienti del servizio al costo di 5,20 euro all'anno per le utenze domestiche e di 8,20 euro all'anno per le utenze non domestiche. Nel 2023 sono stati liquidati 498 sinistri, di cui 166 nel territorio di Trieste e 332 di Padova.

## 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 114 (di cui due hanno scelto di affidarne la riscossione a Hera), mentre in 22 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 2023 circa **453 mila abitanti in 22 comuni**, pari al 18,4% dei cittadini dell'Emilia-Romagna serviti dal Gruppo Hera attraverso la gestione integrata dei rifiuti urbani. Per questi comuni sono stati attivati i nuovi servizi di raccolta con sistema di misurazione del rifiuto e sono state distribuite le dotazioni personali per il conferimento a tutti i cittadini e a tutte le aziende. Per una introduzione efficace e coerente del nuovo modello tariffario e dei nuovi servizi, sono state attivate apposite cabine di regia condivise tra Hera e le amministrazioni comunali.

Sono state inoltre intraprese le iniziative di comunicazione necessarie a 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, ad eccezione di due, la raccolta differenziata supera il 75% con punte superiori al 90% in cinque comuni.

### LA BOLLETTA PER LA RACCOLTA E LO SMALTIMENTO DEI RIFIUTI

| Euro | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Quota fissa | 102,92 | 102,38 | 105,69 |
| Quota variabile | 102,37 | 106,02 | 107,68 |
| Quota fissa e variabile non riconducibile alla competenza Hera | 31,10 | 30,58 | 25,94 |
| Addizionale provinciale | 13,00 | 11,76 | 12,74 |
| **Totale** | **249,39** | **250,74** | **252,05** |
| *di cui: quota di competenza Hera* | *205,29 (82%)* | *208,40 (83%)* | *213,37 (85%)* |

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 (dal 1° gennaio 2018 in regime di Tariffa corrispettiva puntuale) sono considerati 40

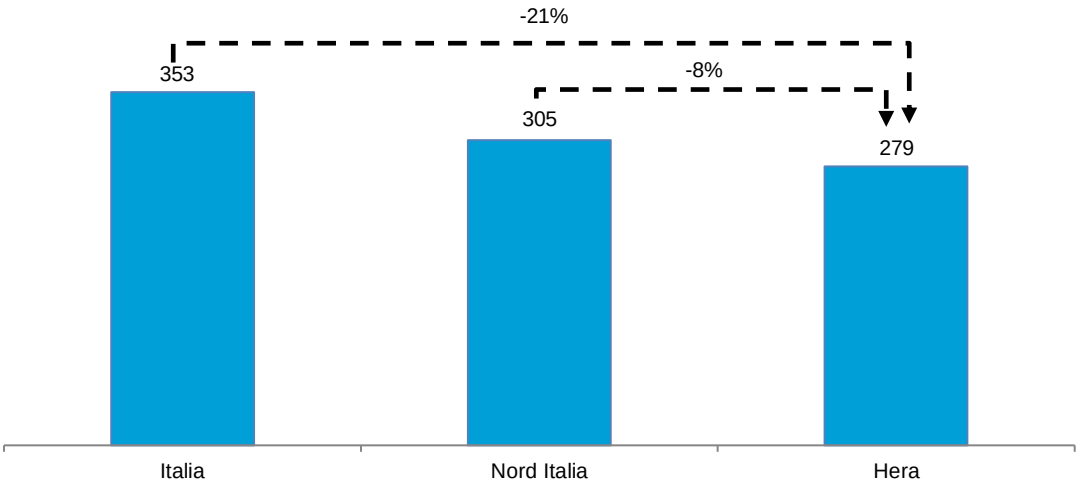
conferimenti annui da 30 litri e per Cesena (a Tcp dal 1° gennaio 2023) sono considerati 35 conferimenti annui da 40 litri. Le componenti tariffarie di competenza di Hera sono indicate su fondo grigio.

Una famiglia di tre persone residente in un appartamento di 80 mq nel 2023 ha pagato in media 252 euro per la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti, importo stabile rispetto agli anni precedenti (+1,3 euro). Si registrano aumenti a Ravenna (+8 euro, +3%), a Padova (+17 euro, +7%) e a Pesaro-Urbino (+9 euro, +4%) dovuti ad alcune iniziative che hanno influenzato il servizio (evoluzione dei servizi di raccolta differenziata e della qualità del materiale raccolto, potenziamento dei controlli del territorio). A Ferrara invece la bolletta diminuisce di 19 euro (-7%). Tali variazioni, nei comuni a tassa (Tari), risultano coerenti con le deliberazioni dei comuni che rivalutano ogni anno le quote fisse e variabili utili per il calcolo delle tariffe delle utenze domestiche e in linea con le variazioni registrate a livello dei Piani economico-finanziari approvati.

**Il costo dei servizi ambientali per i clienti domestici e non domestici**

Nel 2023 Hera ha assicurato ai clienti domestici un costo dei servizi ambientali più basso del 21% rispetto alla media italiana e più conveniente dell'8% rispetto alla media del nord Italia: sono questi i risultati dell'Osservatorio prezzi e tariffe di Cittadinanzattiva, esteso a 100 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.

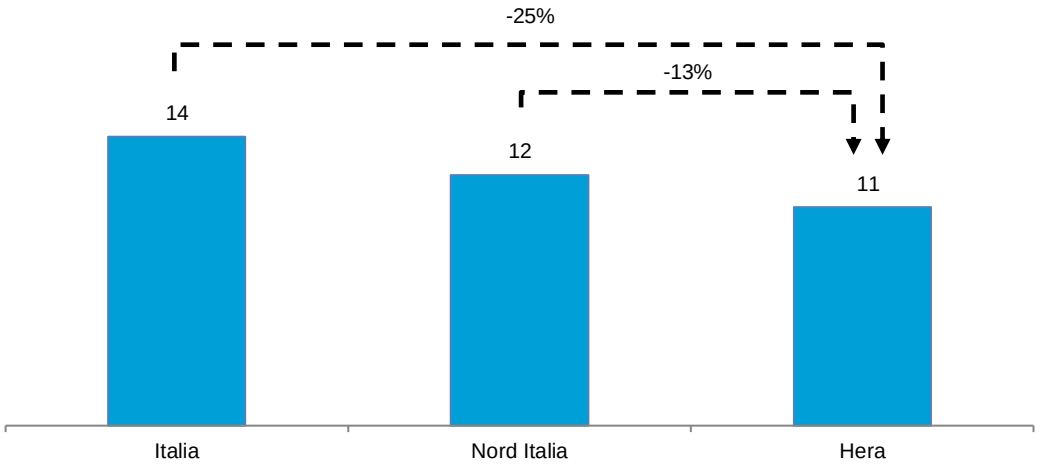
**SPESA MEDIA ANNUA PER UNA FAMIGLIA (EURO)**




Dati 2023, tre 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 24% per i ristoranti, del 44% per attività industriali e del 20% per i supermercati. Per le tipologie di utenze non domestiche di ristoranti, attività industriali e supermercati nei territori serviti da Hera sono più convenienti della media del nord Italia rispettivamente del 19%, del 22% e dell'8%; per gli alberghi il dato Hera è invece superiore alla media del nord Italia del 12%. 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 13% rispetto alla media del nord Italia.

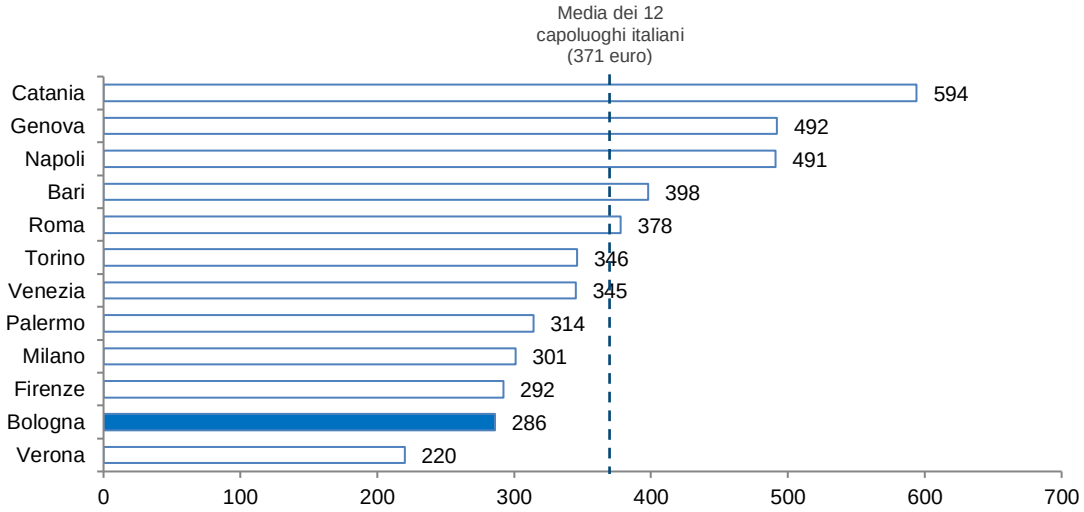
**SPESA MEDIA ANNUA PER QUATTRO TIPOLOGIE DI UTENZE NON DOMESTICHE (EURO/MQ)**




Dati 2023, Elaborazioni Hera su fonte siti internet comuni

Sempre nel rapporto 2023 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 Verona e ad un livello inferiore del 23% rispetto alla media dei 12 capoluoghi.

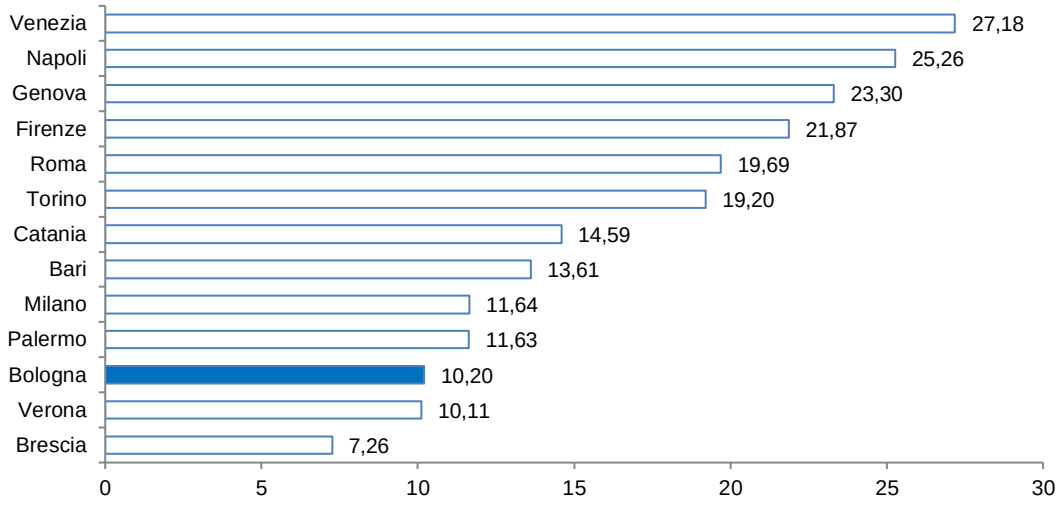
**COSTO TOTALE PER UTENTE NELLE CITTÀ CON PIÙ DI 250.000 ABITANTI (3 OCCUPANTI 100 MQ, EURO)**




Dati 2023, tre persone in 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 2023. 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 vigenti nel 2023 sono la delibera 569/2019/R/gas per il servizio gas e la delibera 566/2019/R/eel per il servizio energia elettrica.

**Servizio teleriscaldamento**

Da luglio 2019 è 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 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. La regolazione di Arera definisce i valori economici degli indennizzi automatici previsti per le varie categorie di clienti in relazione a standard specifici di qualità quali, ad esempio, i tempi di attivazione, chiusura o riattivazione della fornitura, o i livelli di rispetto minimi per gli standard generali quali il tempo di preventivazione o di risposta a richieste scritte di informazioni.

**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 base pari a 30 euro nei casi di mancato rispetto degli standard specifici di qualità; questo importo, ad eccezione di alcune prestazioni specifiche, aumenta in relazione al ritardo

nell'esecuzione, fino a un massimo di 90 euro nei casi in cui il tempo di esecuzione sia oltre il triplo dello standard.

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 sanitaria 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) successivamente confermata in modo strutturale (delibera 637/2023). La valutazione avviene sulla base del **raggiungimento degli obiettivi** connessi a due macro-indicatori (MC1 - "Avvio e cessazione del rapporto contrattuale", composto da 18 indicatori, e MC2 - "Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio", composto da 24 indicatori), ponderati per la numerosità delle prestazioni: in estrema sintesi, il calcolo prevede una verifica delle prestazioni erogate nel periodo di riferimento entro il rispettivo standard minimo previsto da Arera (prestazioni conformi) rispetto al totale delle prestazioni erogate (conformi e non conformi). Per l'anno 2023, il Gruppo Hera è risultato adempiente rispetto agli obiettivi fissati dalla regolazione in ogni ambito, collocandosi in classe "A" per entrambi i macro-indicatori (ovvero almeno 98% per MC1 e almeno 95% per MC2).

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 e assimilati** in tutti i comuni dove Hera Spa e AcegasApsAmga svolgono il servizio di igiene ambientale. A fine 2023 la Carta è stata approvata anche nel territorio servito da Marche Multiservizi.

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.

Nel corso del 2023 sono avvenuti confronti con Atersir per pubblicare le **Carte della qualità** aggiornate con gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica dei vari bacini territoriali così come previsto dalla regolazione a livello nazionale, sostituendo le attuali Carte dei servizi, ma non sono ancora state deliberate. Atersir dovrebbe deliberarle nel corso del 2024.

**RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ**

| % | 2022 | 2023 | N. prestazioni (2023) |
|---|---|---|---|
| Vendita gas | 95,9% | 92,8% | 21.178 |

| % | 2022 | 2023 | N. prestazioni (2023) |
|---|---|---|---|
| Distribuzione gas (clienti finali e società di vendita) | 99,7% | 99,7% | 6.598.418 |
| Vendita energia elettrica | 96,3% | 93,6% | 19.819 |
| Distribuzione energia elettrica (clienti finali e società di vendita) | 96,9% | 97,0% | 46.471 |
| Servizio idrico integrato | 99,3% | 98,9% | 186.235 |
| Teleriscaldamento | 96,6% | 92,9% | 719 |
| **Totale** | **99,6%** | **99,6%** | **6.872.840** |

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 2022 non includono le società Eco Gas e Con Energia.

I dati complessivi sono in linea con gli anni precedenti: nel 2023 **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 distribuzione gas di Inrete Distribuzione Energia e AcegasApsAmga (rispettivamente 99,8% e 99,4%) e nel servizio idrico di AcegasApsAmga e Marche Multiservizi (99,4% e 99,6%).

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 (99,8%).

Per il servizio di **fornitura di energia elettrica** alcune delle prestazioni a maggiore numerosità (attivazione della fornitura per l'energia elettrica e fascia di puntualità per appuntamenti concordati) si confermano alte al 98,7%.

Per quanto riguarda gli standard di **qualità della vendita** (gas, energia elettrica e teleriscaldamento), il calo dell'indicatore è dovuto alla crisi dei prezzi dell'energia che, a partire dal quarto trimestre 2022, ha generato un aumento degli ingressi rispetto allo stesso periodo negli anni precedenti, fenomeno che nel primo trimestre del 2023 ha comportato la gestione di una elevata mole di reclami con conseguente aumento dei tempi di risposta di cui quota parte è risultata fuori standard. Il trend è tornato gradualmente alla normalità dalla fine del secondo trimestre 2023.

Per il **servizio idrico** si conferma l'elevato standard delle prestazioni a maggiore numerosità: voltura (99,8%), rispetto della fascia di puntualità per gli appuntamenti (99,1%), disattivazione della fornitura (99,5%), e attivazione della fornitura (96,9%).

## I contatori elettronici

Prosegue anche nel 2023 una forte criticità nei mercati mondiali derivante dalla difficoltà di reperimento dei dispositivi elettronici, a cui si affiancano gli aumenti dei costi per i trasporti e per le materie prime energetiche derivanti dalle tensioni internazionali. Nonostante i contatori elettronici siano costituti da una significativa quota di componenti prodotti all'estero, una attenta pianificazione delle attività ha consentito di fronteggiare tale contesto e **superare gli obiettivi previsti** per il 2023.

In ambito **gas** la sostituzione massiva dei contatori è quasi terminata, e al 2023 **l'88,4% del parco contatori gas** è ormai caratterizzato da misuratori dotati di **telelettura** (erano il 76,8% nel 2022). L'obiettivo al 2027 è di raggiungere il 95% di contatori gas elettronici e teleletti.

Il progetto **NexMeter** procede come da pianificazione (risultano installati 250 mila di questi contatori, il 14,9% del totale). NexMeter è il **contatore gas 4.0** ideato dal Gruppo Hera in grado di offrire **funzioni avanzate di sicurezza**: appositi strumenti di monitoraggio e allerta di cui è dotato (algoritmi, sensori e ultrasuoni) consentono infatti di prevenire incidenti in numerose condizioni, fornendo maggiori tutele a edifici e cittadini, in modo simile al funzionamento dei dispositivi "salvavita" elettrici. È inoltre 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. Nel corso degli ultimi anni sono state effettuate prove tecniche e analisi per studiare la resistenza del NexMeter gas **in plastica riciclata** (NexMeter green) sotto diverse sollecitazioni ambientali (esposizione a sole, freddo, salsedine, eccetera) analizzando la compatibilità di tali materiali con il gas metano e valutare la possibilità di installarli presso le utenze. L'obiettivo al 2027 è di raggiungere le 310 mila installazioni di NexMeter gas, il 18% del totale.

**Come contribuisce l'iniziativa alla trasformazione digitale responsabile? I benefici ottenuti nelle dimensioni Corporate digital responsibility (si veda il paragrafo dedicato "La Corporate digital responsibility")**

| | |
|---|---|
| Sociale | Incremento 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. |
| Ambientale | 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. |
| Tecnologica | L'apparato tecnologico del contatore 4.0 assicura il corretto e avanzato svolgimento delle funzioni di sicurezza del servizio gas, contribuendo alla resilienza del territorio in cui il Gruppo opera. |

Anche in ambito **energia elettrica** la sostituzione massiva dei contatori di nuova generazione è in pieno svolgimento e il 41,8% di quelli gestiti è già stato sostituito con i **nuovi sistemi 2G**, prevedendo di installarne circa 449 mila entro il 2027 (il 91% del totale). Inoltre, oltre 149 mila contatori sono **in plastica riciclata** (il 30,5% del totale).

Complessivamente al 2023 il Gruppo Hera conta oltre 1,5 milioni di contatori gas elettronici (il 90,4% del totale) e oltre 482 mila contatori elettronici del servizio energia elettrica (il 97,9% del totale). Nel complesso, i **contatori elettronici nei servizi energia sono il 92,1%** del totale.

Per quanto riguarda l'**ambito idrico**, nel 2023 è stato sviluppato il progetto di **telelettura dei contatori** delle utenze più idroesigenti. È stata sviluppata anche 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 2023 i **contatori elettronici acqua** sono in totale 6.692, che rappresentano lo 0,4% del totale di Gruppo (+25% rispetto al 2022). A fine anno, il volume teleletto corrisponde a circa l'8% dell'acqua venduta. Gli obiettivi di Piano industriale prevedono entro il 2027 l'installazione di dispositivi di telelettura a circa 310 mila utenze a livello di Gruppo (corrispondenti a circa il 20,5% delle utenze e al 25% dei volumi di acqua venduta), affiancando alla telelettura delle utenze con grandi consumi anche quella delle utenze residenziali, partendo dai territori di Forlì, Padova, Pesaro-Urbino, Ravenna e Trieste.

## 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 definito gli standard di sicurezza a valere per l'attuale periodo regolatorio (2020-2025), che nonostante risultino più stringenti rispetto al periodo precedente si sono rivelati 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, i principali indicatori di sicurezza del servizio distribuzione gas previsti da Arera sono i seguenti:

- tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento;
- percentuale annua di rete in alta e media pressione sottoposta a ispezione;
- percentuale annua di rete in bassa pressione sottoposta a ispezione;
- numero annuo di dispersioni localizzate per chilometro di rete ispezionata;

- numero annuo di dispersioni localizzate su segnalazione di terzi per chilometro di rete;
- numero annuo convenzionale di misure del grado di odorizzazione del gas per migliaio di clienti finali.

Sono state realizzate nuove piattaforme (dashboard) per il monitoraggio continuo degli indicatori di pronto intervento e dispersioni e individuare **con il massimo anticipo possibile** eventuali criticità per il rispetto degli indicatori Arera in modo da attuare prontamente gli eventuali interventi correttivi percorribili. Sono allo studio ulteriori evoluzioni delle dashboard per implementare nuove funzionalità.

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 2023 è stato stimato **per Inrete Distribuzione Energia** un saldo tra premi e penalità **positivo per circa 1,5 milioni 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 (1 milione di euro) sia per la componente relativa all'odorizzazione del gas (500 mila euro). **Per AcegasApsAmga** si stimano **premi per 851 mila euro** derivanti dalle componenti dispersioni (639 mila euro) e odorizzazione (212 mila euro). La società è riuscita a ottenere le premialità su quasi tutti gli impianti di distribuzione gestiti. Per **Marche Multiservizi**, nel 2023 Arera non ha emesso delibere di riconoscimento di incentivi o penalità relative al 2020.

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**

| | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Tempo medio di arrivo sul luogo di chiamata (min) | 35,7 | 36,2 | 36,7 |
| Chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro 60 minuti (%) (obbligo di servizio: 90%) | 97,8% | 97,3% | 96,5% |

I dati non includono AresGas, che distribuisce il 3% 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 96,5% 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 95,9%, AcegasApsAmga di 99,4% e Marche Multiservizi di 95,6%.

**ISPEZIONI E DISPERSIONI DELLA RETE GAS**

| | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Rete in alta e media pressione ispezionata sul totale (obbligo di servizio: 100% in tre anni) | 61,7% | 63,7% | 53,1% |

| | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Rete in bassa pressione ispezionata sul totale (obbligo di servizio: 100% in quattro anni) | 78,1% | 79,1% | 70,5% |
| Numero di dispersioni sulla rete di distribuzione localizzate a seguito di ispezione per 1.000 km di rete ispezionata | 91,9 | 88,6 | 92,6 |
| Numero di dispersioni sulla rete di distribuzione localizzate su segnalazione di terzi per 1.000 km di rete | 36,4 | 32,0 | 30,5 |

I dati non includono AresGas, che distribuisce il 3,1% del totale del gas distribuito a livello di Gruppo.

Anche nel 2023 **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 2023 la rete ispezionata in alta e media pressione è il 53,1% e quella in bassa il 70,5% 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 2023 Inrete ha provveduto alla **dismissione di ulteriori 18 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 68 km la rete dismessa**. Al fine di garantire l'adempimento degli obblighi di servizio previsti da Arera, nel corso del 2024 si prevede di dismettere ulteriori 18 km di rete gas in materiale non conforme. Per rispettare gli obiettivi al 2025, Inrete sta già pianificando le attività anche per il prossimo anno.

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 2023 è proseguita 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 le 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 2023 scendono ulteriormente e sono pari al 31,2% del totale delle dispersioni; tale quota è infatti inferiore rispetto al 2022 e al 2021 (rispettivamente 32,2% e 36,0%).

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 2023 si sono registrate **30,5 dispersioni su segnalazione di terzi** ogni mille chilometri di rete, contro le 32,0 registrate nel 2022. Di converso, le dispersioni registrate sulla rete di distribuzione del Gruppo individuate mediante attività di ispezione ogni mille chilometri di rete sono state 92,6 contro le 88,6 nel 2022.

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 2023, la percentuale di perdite nella rete di distribuzione gas calcolata con tale metodo risulta pari allo 0,035% 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.<br>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 2023 le reti di distribuzione dell'energia elettrica gestite da Inrete Distribuzione Energia hanno distribuito circa 2.026 GWh di energia elettrica a circa 264 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 719 GWh di energia elettrica nei comuni di Gorizia e Trieste.

La lunghezza totale delle reti di energia elettrica gestite da **Inrete** al 2023 è di 10.817 km, di cui il 73,7% in bassa tensione, il 26,0% in media tensione e il rimanente in alta tensione. Il 41,2% delle linee risultano interrate. Nel **Triveneto** invece AcegasApsAmga gestisce 2.189 km di rete, di cui il 70,6% in bassa tensione, il 29,3% in media tensione e la quota restante in alta tensione. Il 71,1% delle linee risultano interrate.

In totale, i 13 mila km di rete distribuzione di energia elettrica gestite dal Gruppo hanno distribuito 2.745 GWh a 428 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 2022 sono stati riconosciuti a **Inrete Distribuzione Energia** premi complessivi relativi ai recuperi di continuità del servizio di distribuzione dell'energia elettrica pari a circa 650 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 2022 è stato ottenuto il diritto per le due aree di incentivi per circa 265 mila euro.

**CONTINUITÀ DEL SERVIZIO ELETTRICO**

| | 2022 | 2023 | Media 2022-2023 | Livello tendenziale 2023 |
|---|---|---|---|---|
| Numero medio di interruzioni per cliente in alta concentrazione | 0,84 | 0,97 | 0,91 | 1,20 |
| Minuti di interruzione per cliente in alta concentrazione | 12,51 | 10,78 | 11,65 | 10,78 |
| Numero medio di interruzioni per cliente in media concentrazione | 2,19 | 1,92 | 3,92 | 2,26 |
| Minuti di interruzione per cliente in media concentrazione | 24,87 | 30,84 | 27,86 | 30,84 |
| Numero medio di interruzioni per cliente in bassa concentrazione | 3,71 | 3,70 | 3,71 | 4,30 |
| Minuti di interruzione per cliente in bassa concentrazione | 37,67 | 43,06 | 40,37 | 43,06 |

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 2023 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. Si segnala che vi sono stati alcuni disservizi conseguenti all'alluvione in Emilia-Romagna del maggio 2023 che hanno avuto impatti su alcuni territori in cui Inrete Distribuzione gestisce il servizio, nonché il fatto che a Gorizia vi sono stati diversi guasti all'unica cabina primaria che hanno disalimentato tutti gli utenti della città, seppur per breve tempo.

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 dalle due società è pari a 0,32 ore nel 2023 (era 0,31 ore nel 2022 e 0,35 nel 2021), in lieve aumento per le motivazioni appena descritte.

## Il call center tecnico

La ricezione e la diagnosi delle chiamate telefoniche ai numeri verdi del servizio di pronto intervento gestite dal servizio di call center tecnico è fondamentale nel caso in cui queste si traducessero in un effettivo riscontro 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).

In totale, nel 2023 sono state ricevute 504.950 chiamate (3% in meno rispetto al 2022).

Dal 2020 il call center tecnico è stato **completamente riorganizzato** con varie misure (decentramento logistico, nuova infrastruttura di 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**

| % | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Pronto intervento gas (percentuale minima richiesta da Arera: 90%) | 96,4% | 96,2% | 96,7% |
| Pronto intervento idrico (livello generale: 90%) | 92,8% | 93,8% | 95,2% |

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 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Tempo medio di attesa per pronto intervento Gas | 51,8 | 50,0 | 51,0 |
| Tempo medio di attesa per pronto intervento Servizio idrico | 63,6 | 54,9 | 56,0 |
| Numero di chiamate per pronto intervento gas | 97.508 | 101.506 | 95.898 |
| Numero di chiamate per pronto intervento servizio idrico integrato | 285.828 | 293.088 | 268.935 |

Nel 2023 le telefonate giunte al call center tecnico di Forlì per i servizi gas e idrico sono state oltre 364 mila. La percentuale di chiamate risposte dagli operatori entro 120 secondi migliora sia per il servizio idrico (da 93,8% a 95,2%) sia, in maniera minore, per il servizio gas (da 96,2% a 96,7%). Per entrambi i servizi rimangono sostanzialmente stabili i tempi medi di attesa.

Nel 2023 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 5,4% e una soddisfazione complessiva che evidenzia un livello di gradimento almeno pari a **"molto soddisfatto" per l'84% dei rispondenti**.

Nel corso del 2023 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 ulteriormente sviluppato 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.

Altri progetti sviluppati nel 2023 comprendono:

- l'integrazione nel servizio di risposta delle segnalazioni di pronto intervento in ambito Hera Luce tramite l'implementazione di un servizio che offre al cittadino la possibilità di fruire di un ulteriore canale per segnalare i disservizi;
- l'attivazione del servizio di risposta telefonica per persone sorde attraverso la piattaforma Tellis con registrazione della segnalazione sul numero verde del Servizio idrico integrato in ambito Hera Spa;

- la messa a regime degli strumenti di analisi vocale Speech Api e Text mining, finalizzati al monitoraggio del comportamento degli operatori, alla qualità delle chiamate e all'analisi delle chiamate risposte ma non conversato o disturbate;
- l'evoluzione dello strumento di work flow dinamico per elencare le prescrizioni di sicurezza cogenti ai clienti nel servizio gas;
- la creazione del supporto digitale on-line "CCT_News" per la procedurizzazione di dettaglio delle chiamate e l'implementazione di una specifica sezione documentale con il materiale formativo oggetto dei percorsi di crescita interna;
- le 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), viene inviato un allarme automatico al centro di telecontrollo in caso di caduta, inclinazione eccessiva e assenza di movimento per un determinato tempo. **Black Box Mezzi** si tratta invece di dispositivi elettronici posizionati all'interno degli abitacoli delle vetture per monitorarli a distanza e trasmettere automaticamente un allarme all'operatore di sala del telecontrollo quando avviene un incidente o il guidatore attiva un tasto di SOS collocato sul parabrezza.

**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 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 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 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Totale impianti connessi | 7.932 | 8.949 | 9.707 |

Il polo è sempre in continua crescita sia in termini qualitativi sia in termini dimensionali: al 2023 è stato raggiunto un totale complessivo di **9.707 impianti connessi** (+758 rispetto al 2022), 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 2027 è di raggiungere 12,3 mila impianti connessi al telecontrollo, ovvero circa il 96% degli impianti del Gruppo (esistenti e nuovi). 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 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 2023 si evidenziano, in ambito telecontrollo:

- **Integrazione del telecontrollo di Marche Multiservizi:** dopo l'infrastrutturazione effettuata nel 2022 sono stati integrati nello SCADA di Gruppo tutti gli impianti del servizio gas e tutti i maggiori impianti del servizio idrico integrato; tutto il sistema impiantistico è stato preso in gestione per il presidio remoto e monitoraggio da parte dalla Sala di Forlì con procedure e regole di ingaggio condivise.
- **Cybersecurity Operation Technology**: nel 2023 è stata completata la piattaforma per la remotizzazione della programmazione dei dispositivi di campo e accessi in sicurezza informatica dell'ambito Operation tecnology. Questo nuovo strumento di fatto crea un'area protetta in dominio Telecontrollo in una condizione di sicurezza intrinseca.

- **Control room contenitori smart:** il progetto dedicato a Uniflotte è proseguito anche nel 2023 con ulteriori sviluppi ad affinamenti software al fine di migliorare le funzioni nella control room nonché il supporto allo sviluppo della nuova elettronica. Le funzioni e le innovazioni sono state anche estese al progetto "casette intelligenti" installate nel territorio di Ravenna.
- **Tool presidio sensoristica:** strumento che definisce le priorità dei sensori da manutenere individuando quelli potenzialmente interessati da malfunzionamenti. Tramite specifiche piattaforme (dashboard) sarà possibile evidenziare tutti i sensori che trasmettono informazioni potenzialmente non corrette, manifestano uno stato di guasto o errate configurazioni di allarme. In tale modo si riesce indirizzare in maniera mirata il lavoro di manutenzione degli apparati in campo da parte delle Business operative. Questo strumento diventa fondamentale per il presidio sia della qualità del dato sia della riduzione del numero di allarmi e di falsi positivi.
- **Revamping SCADA e Middleware:** permette di offrire nuove funzionalità, una nuova interfaccia grafica più intuitiva e agile, nuovi strumenti per rendere più produttivo l'utilizzo del sistema SCADA, nonché apportare un significativo incremento di funzionalità e performance e maggiore affidabilità del sistema, quindi una migliore resilienza complessiva.
- **Resilient dashboard:** lo strumento, integrato nello SCADA, mediante il convogliamento di dati da più fonti idriche e appositi algoritmi consente di indirizzare le scelte strategiche contro la siccità attuando il monitoraggio degli andamenti degli acquiferi e le previsioni a medio lungo termine. Si veda il paragrafo "La gestione resiliente dell'acquedotto e delle fonti idriche" per maggiori informazioni su questo progetto.
- **Realizzazione Piattaforma AWS scambio dati**: si inserisce nell'ambito dell'attività di Data management del contesto Operation technology al fine di massimizzare l'impiego dei dati. I dati stessi vengono integrati da tecnologie e piattaforme differenti per renderli disponibili ai fini di applicazioni di monitoraggio e controlli distribuiti, nonché nel contesto più generale di fruizione del dato nell'ambito data strategy di Gruppo.
- **Presidio adeguamenti normativi protezione catodica**: sviluppo di protocolli e apparati per gestire tecnicamente i flussi dati necessari per le nuove regole normative UNI CIG specifiche.
- **Introduzione QR code su apparati impianti:** è stata introdotta mediante Cloud TLCF la funzione di collegamento diretto al portale in tempo reale per rendere accessibili le informazioni del funzionamento dei vari apparati presso gli impianti (compreso documenti, manuali, schede impianto e autorizzative, ecc.).

**Come contribuisce l'iniziativa alla trasformazione digitale responsabile? I benefici ottenuti nelle dimensioni Corporate digital responsibility (si veda il paragrafo dedicato "La Corporate digital responsibility")**

| | |
|---|---|
| Sociale | Incremento 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.<br>Lo sviluppo ulteriore dello strumento "Control room contenitori smart" permette di migliorare il servizio offerto ai cittadini di raccolta dei rifiuti prevenendo disservizi (cassonetti pieni) ma anche ottimizzando la gestione. |
| Ambientale | Lo strumento "Resilient dashboard" consente di prevenire le conseguenze dei fenomeni esogeni soprattutto di origine meteo-climatica indirizzando le scelte gestionali nonché quelle strategiche.<br>Lo strumento "Tool presidio sensoristica" consente di minimizzare i tempi di riconoscimento di guasti al sistema che possono avere riverberi sull'ambiente sia nell'ambito di rete e impianti acquedottistici sia nel sistema fognario e di depurazione.<br>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.<br>L'implementazione di strumenti quali la "Piattaforma AWS scambio dati" rappresentano opportunità in ambito Data driven per individuare un quadro più ampio di viste del contesto gestito anche nella direzione della sostenibilità ambientale. |

**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")**

| | |
|---|---|
| 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.<br>L'operazione straordinaria di "Revamping SCADA e Middleware" offre una maggiore sicurezza nei confronti della Business continuity e la resilienza del sistema gestito, nonché rende il contesto tecnologico più adeguato alle nuove sfide.<br>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. Di fatto un ecosistema innovativo che favorisce la transizione digitale e l'innovazione tecnologica delle Operations. |

### 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 nel 2023 ha interessato una porzione di rete elevata, circa il 35%, sulla quale l'efficacia delle tecnologie tradizionali è stata potenziata dall'applicazione di **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** la rete idrica ispezionata nel corso del 2023 è stata del 100%, ed è stata eseguita sia con la ricerca sistematica (attraverso l'utilizzo del geofono) sia attraverso strumentazioni all'avanguardia quali misuratori di portata e pressione a tempo di transito dei distretti e del telecontrollo; in particolare, per una parte dell'area di Padova è stata sperimentata una tecnologia che prevede la rilevazione delle perdite **con raggi cosmici**.

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**

| % | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Rete sottoposta a ricerca attiva di perdite | 42,1% | 39,7% | 38,5% |

Nel 2023 sono stati complessivamente ispezionati dal Gruppo 13.558 chilometri di rete, corrispondenti al **38,5% del totale** (35,6% in Emilia-Romagna, 100% in Triveneto, e 17,7% nelle Marche).

## 6.06 Relazioni con i clienti

### Il call center

Nel 2023 vi è stato un ulteriore aumento dei contatti ai call center del Gruppo Hera, da ricondurre principalmente, come per il 2022, alle **turbolenze sui mercati energetici** e alle ripercussioni sulle bollette nel primo periodo dell'anno, per cui molti clienti hanno chiesto spiegazioni e approfondito offerte alternative per ridurre la spesa sulle famiglie. Inoltre, nell'ultimo periodo dell'anno la **fine del regime tariffario di tutela gas** ha indotto molti cittadini a chiedere chiarimenti sugli effetti della nuova normativa e supporto rispetto alla scelta dell'offerta più conveniente. Infine, anche l'**alluvione in Emilia-Romagna** ha avuto i suoi effetti sui call center, con le richieste legate alle sospensioni e alle rateizzazioni dei pagamenti.

Si segnala inoltre che nel 2023 si è consolidato l'ampliamento del perimetro dei clienti di **Estenergy**, con la messa a regime di tutti i clienti del Nord Est acquisiti recentemente che ha determinato anch'esso un aumento dei contatti rispetto all'anno precedente.

### QUALITÀ DEL CALL CENTER RESIDENZIALE

| | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Tempo medio di attesa al call center per clienti residenziali (secondi) | 32 | 93 | 59 |
| Chiamate andate a buon fine per clienti residenziali (%) | 95,1% | 91,1% | 94,0% |
| Contatti al call center per clienti residenziali (migliaia) | 7.013 | 8.741 | 10.007 |

Il tempo medio di attesa, con riferimento a una chiamata telefonica di un cliente che richiede di parlare con un operatore, è il tempo che intercorre tra la richiesta di conversazione con operatore e l'inizio della conversazione. Non tiene conto del percorso iniziale del risponditore automatico. I dati non comprendono la società AresGas.

Nonostante nel 2023 si sia assistito a un **aumento dei contatti** al call center delle società del Gruppo (+15%, circa 1,3 milioni di chiamate in più) la **qualità del servizio non ne ha risentito**, anzi migliorano i tempi di attesa e la percentuale di chiamate andate a buon fine (ovvero per le quali è stata ricevuta risposta da parte dell'operatore entro 120 secondi). Ciò è dovuto anche al fatto che l'anno precedente i valori delle performance erano stati negativamente influenzati da altri fattori come l'ingresso di nuovi fornitori del servizio su tutti i lotti, con un iniziale periodo di rodaggio ormai stabilizzato. L'obiettivo per il 2024 è di non superare gli 80 secondi di tempo medio di attesa al call center.

In ambito **AcegasApsAmga**, nel 2023 è stato introdotto un nuovo strumento di knowledge, ovvero una chat che grazie anche all'intelligenza artificiale ha consentito agli operatori una gestione delle richieste di contatto più semplice, rapida e interattiva in ottica di miglioramento della customer experience.

La consistente crescita di contatti e la criticità dei temi affrontati ha comunque permesso una crescita della **soddisfazione**, che raggiunge **78/100**. Ciò grazie alla costante formazione degli operatori e al monitoraggio continuativo della qualità del servizio dei fornitori.

### QUALITÀ DEL CALL CENTER BUSINESS

| | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Tempo medio di attesa al call center per clienti business (secondi) | 34 | 112 | 72 |
| Chiamate andate a buon fine per clienti business (%) | 95,6% | 91,4% | 94,3% |
| Contatti al call center per clienti business (migliaia) | 432 | 579 | 639 |

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 2023 si è assistito a un aumento delle chiamate ai call center (+10%). Anche in questo caso però **migliorano** livello di servizio (94,3%) e il tempo medio di attesa (72 secondi).

Nonostante la forte pressione sul canale, la **soddisfazione dei clienti** per il segmento business rimane comunque alta, aumentando di due punti (85/100).

Per quanto riguarda i call center del Gruppo Hera, si specifica che le chiamate sono gestite sia da lavoratori dipendenti del Gruppo 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

Il 2023 ha visto un ritorno massiccio di clienti e cittadini presso gli sportelli del Gruppo Hera, raggiungendo e talvolta superando i livelli di afflusso precedenti al periodo di emergenza sanitaria degli anni 2020-2021.

I contatti con i clienti nel corso del 2023 si sono concentrati sulle conseguenze dello **scenario energetico**, ancora molto critico e accompagnato da prezzi alti e volatili nei primi mesi dell'anno, nonché dell'**alluvione in Emilia-Romagna**, con la gestione delle sospensioni e rateizzazioni nei pagamenti, fatti che hanno naturalmente generato contatti e richieste da parte dei clienti. Anche i **servizi ambientali** sono stati al centro del lavoro degli sportelli, con il progressivo allargamento del servizio di distribuzione di dotazioni nei territori di Bologna e Modena e con l'avvio della Tariffa a corrispettivo puntuale a Cesena e in altri comuni del territorio. Infine, con le comunicazioni relative alla fine del **regime tariffario di tutela** gas negli ultimi mesi dell'anno, molti clienti si sono rivolti agli sportelli per un orientamento sulla scelta delle offerte e per chiarimenti sull'iter dei cambiamenti innescati dalla normativa nazionale sul tema.

Si segnala che i cittadini si sono rivolti agli operatori di sportello non solo per discutere di contratti e tariffe o per effettuare pratiche, ma anche per consulenza sulle buone prassi da adottare per un **utilizzo più consapevole dell'energia**.

Anche nel 2023 si è investito molto sulla **formazione degli operatori** di front office, ad esempio con sessioni mirate sui temi dell'efficientamento energetico: il corso, denominato "Sales evolution", ha coinvolto oltre 100 persone, dieci docenti ed esperti interni al Gruppo.

Sono proseguite anche le attività di **integrazione delle nuove realtà territoriali** (ad esempio l'integrazione della società Con Energia) e la strategia di investimento su un **nuovo layout più funzionale e accogliente** per gli sportelli a garanzia di una presenza sempre più riconoscibile e capillare nei territori.

In coerenza con le strategie di sostenibilità del Gruppo verso la riduzione degli impatti ambientali, anche attraverso gli sportelli vengono proposti **servizi innovativi finalizzati al risparmio dei consumi e dell'utilizzo dei materiali**. Vengono utilizzate tecnologie per il risparmio di carta per la stipula dei contratti e i pagamenti e promossi comportamenti efficienti, con particolare riferimento all'invio elettronico della bolletta, anche per garantire un sistema più efficace di recapito delle fatture.

### TEMPO MEDIO DI ATTESA ALLO SPORTELLO

| Minuti | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Hera | 5,6 | 8,9 | 12,5 |
| AcegasApsAmga | 2,3 | 6,5 | 10,6 |
| Marche Multiservizi | 11,0 | 13,0 | 11,1 |
| **Media ponderata sui contatti** | **5,7** | **8,9** | **12,3** |
| Numero di contatti (migliaia) | 773 | 903 | 1.114 |

I dati si riferiscono agli sportelli nei quali è presente un sistema di rilevazione delle code. I dati non comprendono le società Etra Energia (per la quale si sono registrati circa 4,6 migliaia di contatti, lo 0,4% del totale) e AresGas.

Nel 2023 gli sportelli del Gruppo Hera hanno gestito afflussi aumentati del 23%, per le motivazioni descritte in precedenza. Di conseguenza, si allungano i tempi medi di attesa (da 9 minuti a circa 12). Dalle **indagini di soddisfazione** emerge comunque come i clienti abbiano riconosciuto la qualità del servizio (**80/100**). L'obiettivo per il 2024 è di non superare i 10 minuti di tempo medio di attesa al call center.

In totale sono presenti **192 sportelli sull'intero territorio nazionale**, di cui 68 con sistemi di rilevazione delle code.

## La gestione dei reclami

Nel 2023 il Gruppo Hera ha gestito 59.386 pratiche, l'11% in più rispetto al 2022. Aumentano del 17% i reclami relativi ai servizi energia (+5% per il gas, +33% per l'energia elettrica e -34% per il teleriscaldamento), comprensibilmente legati al contesto di turbolenza sui mercati energetici che ha avuto ripercussioni anche nella prima parte del 2023. Aumentano anche i reclami nel servizio ambiente (+32%) mentre diminuiscono nell'idrico (-14%).

**RECLAMI A CUI SI È RISPOSTO**

| | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Tempo medio di risposta al reclamo (giorni) | 9,8 | 14,6 | 20,8 |
| Reclami a cui si è risposto entro lo standard (%) | 99,7% | 96,6% | 90,5% |
| *di cui per reclami relativi alla vendita di gas ed energia elettrica* | *99,5%* | *95,9%* | *89,5%* |
| **Reclami a cui si è risposto (n.)** | **31.368** | **41.541** | **43.950** |

Il tempo di risposta al reclamo è indicato in giorni solari, con standard di riferimento di 40 giorni. I dati 2022 sono stati allineati escludendo i servizi di ultima istanza, per i quali non esistono obblighi di monitoraggio della qualità commerciale. I dati si riferiscono a Hera Comm e dal 2022 anche ad Estenergy.

Nel dettaglio, **Hera Comm** ed **Estenergy** hanno gestito 43.950 pratiche, il 6% in più rispetto al 2022. In conseguenza delle motivazioni già descritte, oltre che degli effetti della fusione di alcune società commerciali nel perimetro avvenuta a fine 2022 in conseguenza dell'ulteriore incremento dei reclami avvenuto nel 2023 (+6% rispetto all'anno precedente), il tempo medio di risposta aumenta a 20,8 giorni, rispetto ai 14,6 giorni del 2022. Nonostante le variazioni nel contesto generale, il rapporto tra reclami e contratti gestiti si è mantenuto costante all'1,2%.

**AcegasApsAmga** ha garantito tempi medi di risposta ai reclami pari a 10,5 giorni solari, in miglioramento rispetto ai 12,5 giorni dell'anno precedente; la percentuale di reclami risposti entro lo standard è stata del 100%, come nel 2022 e nel 2021.

Infine, in **Marche Multiservizi** i tempi medi di risposta ai reclami sono di 1,8 giorni solari (nel 2022 il tempo si assestava a 2,5) e il 100% 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 sia 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; dal 1° luglio 2023 anche per l'idrico è diventata condizione di procedibilità al pari di gas ed energia elettrica.

Anche nel 2023 **si consolida ulteriormente la 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. Anche nell'ultimo anno si registra infatti un marcato aumento delle **richieste di conciliazione ADR**. Dalle 709 richieste del 2021 si è passati a 1.028 richieste nel 2022 (+45%) e alle 1.480 del 2023 (+44%). L'aumento risulta praticamente del tutto confinato all'**ambito energetico** (il 94,1% delle richieste), mentre il servizio idrico risulta sostanzialmente stabile (+13 richieste di conciliazione). 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), ma anche agli effetti dell'impennata dei prezzi energetici iniziata a fine 2021.

Rispetto alle 1.294 richieste di conciliazione chiuse nell'anno, 929 si sono concluse con un accordo conciliativo, 341 senza accordo, 13 per rinuncia alla richiesta, e 11 per inammissibilità.

La percentuale di **successo nel mercato libero energia** (cioè casi di conclusione con un verbale di accordo per gas ed energia elettrica) si attesta al 74,8%, inferiore rispetto al 2022 (76,3%) ma comunque **superiore ai dati medi nazionali** pubblicati da Arera (68,7%). Tendenzialmente stabili i tempi di conclusione, che scendono da 65 giorni del 2022 a 64 nel 2023.

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 anche nel 2023 risulta poco significativo.

## Il contenzioso con i clienti

[2-27] A fine 2023 risultano pendenti 730 contenziosi con clienti, di cui 311 attivati nell'anno, riguardanti principalmente l'applicazione del regime tariffario dei servizi erogati o il recupero di corrispettivi. 646 contenziosi sono relativi ai servizi energetici (gas, energia elettrica e teleriscaldamento), 40 al servizio idrico e 34 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 ai decreti ingiuntivi notificati nell'ambito del recupero coattivo dei crediti, ulteriori vertenze aventi a oggetto la contestazione della fatturazione, 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 loro 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.

Ai fini di una maggiore responsabilità all'interno del Gruppo, attraverso **bollettini informativi mensili** vengono diffusi approfondimenti relativi alle novità normative nazionali ed europee e all'analisi dei provvedimenti sanzionatori del Garante; in particolare, rispetto ai principali provvedimenti sanzionatori del Garante, attraverso gruppi di lavoro dedicati viene effettuata una **valutazione di conformità** lato privacy dei processi aziendali.

Hera ha realizzato numerosi interventi a **rafforzamento della cyber security** di Gruppo, tra cui l'estensione a tutti i sistemi potenzialmente vulnerabili di sonde per il monitoraggio della sicurezza, in particolare negli ambiti gestionali e industriali. Inoltre, è stata incrementata la cultura della cyber security e della privacy anche tramite percorsi formativi specifici ed esercitazioni periodiche mirate di ethical phishing. Si veda il paragrafo "La cyber security" per maggiori approfondimenti sul tema.

Il Data protection officer di Gruppo effettua **verifiche a campione sui processi** tramite audit annuali anche rispetto all'esercizio dei diritti da parte di soggetti interessati del trattamento dei dati personali e relativi tempi medi di risposta.

La Cyber security posture, espressione dello **stato di salute della sicurezza informatica** del Gruppo, è periodicamente monitorata attraverso indicatori di monitoraggio e la partecipazione ad attività di benchmarking attraverso associazioni di settore.

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 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Procedimenti avviati dal Garante della privacy | 5 | 2 | 1 |

Facendo riferimento alle società del Gruppo che hanno l'obbligo di nominare un Data protection officer, uno dei due procedimenti aperti nel 2022 è stato chiuso senza irrogazione di sanzioni; per il secondo è stata irrogata una sanzione di 10.000 euro (poi ridotta a 5.000). Nel 2023 è stato aperto un procedimento a carico di Hera Comm, non ancora definito, ed è pervenuta una richiesta di informazione verso Hera Spa, relativamente al trattamento dei dati sotteso alla gestione dei rifiuti urbani, cui è stata data risposta nei tempi prescritti. È attualmente ancora oggetto di valutazione da parte del Garante.

### VIOLAZIONI DELLA PRIVACY DEI CLIENTI: RECLAMI

| Numero | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Reclami ricevuti dall'esterno e fondati | 44 | 12 | 107 |

I dati non includono la società AresGas.

L'aumento del numero dei reclami per violazione della privacy del cliente ricevuti nel 2023 è collegato principalmente alla gestione delle anagrafiche dei clienti provenienti dai mercati di ultima istanza che ha riguardato circa 80 pratiche. Al netto di ciò, il dato è in linea con quello degli anni precedenti.

**Anche l'uso secondario** delle informazioni personali dei clienti è monitorato all'interno delle società del Gruppo. Al 2023, la percentuale dei clienti che avevano rilasciato il **consenso alla privacy per finalità marketing e commerciali** era pari al 51%. 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 | Avanza-mento* |
|---|---|---|---|
| **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.<br>25 ore pro-capite di formazione nel 2023 (30,8 nel 2022). | Nel 2023 è stata rinnovata l'iniziativa relativa alla possibilità di dedicare una giornata lavorativa al proprio sviluppo professionale con i corsi di formazione a distanza.<br>Erogate 31,5 ore pro capite di formazione nel 2023. (vedi pag.267) | 4, 8, 9 | 🟢 |
| **Sviluppo delle persone** | | | |
| Continuare a coprire almeno il 50% dei fabbisogni attraverso la mobilità interna (41% nel 2022). | Ricoperto il 41% dei fabbisogni attraverso la mobilità interna. (vedi pag.271) | 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.<br>Ampliare il ventaglio dei servizi offerti in ambito benessere. | Proseguito l'impegno del Gruppo verso il benessere dei dipendenti anche attraverso nuovi progetti come Il senso del benessere, un percorso a tappe nei diversi territori del Gruppo per diffondere consapevolezza e stimolare l'azione su queste tematiche. (vedi pag.274) | 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. | Lanciata la quinta edizione di HeraSolidale a settembre 2023: 58 mila euro donati nel 2023 alle cinque organizzazioni partner della quinta edizione del progetto. (vedi pag.391) | 17 | 🟢 |
| **Salute e sicurezza** | | | |
| Ulteriore riduzione dell'indice di frequenza degli infortuni (10,5 al 2026 e <10 al 2030); (10,5 nel 2022).<br>Proseguire con le iniziative formative e di sensibilizzazione sulla "Cultura della sicurezza" e la "Safety Leadership" per dirigenti.<br>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. | 10,2 il valore dell'indice di frequenza degli infortuni ottenuto nel 2023 (era 10,5 nel 2022).<br>Installato il 50% dei 380 "Pannelli a messaggio variabile" sugli automezzi della Direzione Centrale Reti per migliorare la sicurezza degli interventi su strada.<br>Completate le iniziative previste di sensibilizzazione ai temi della salute e sicurezza.<br>Iniziata la sperimentazione dell'uso dell'app "uomo a terra" in Direzione Centrale Mercato e proseguito l'affinamento in Direzione Centrale Reti. (vedi pag. 275) | 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** | |
| Proseguire con l'iniziativa, lanciata nel 2020, che permette a tutti i lavoratori di dedicare una giornata lavorativa (intera o articolata in due mezze giornate) al proprio sviluppo professionale con i corsi di formazione a distanza.<br>Almeno 26 ore pro-capite di formazione nel 2027. | 4,8,9 |
| **Sviluppo delle persone** | |
| Continuare a coprire almeno il 40% dei fabbisogni attraverso la mobilità interna. | 8 |
| **Welfare** | |
| Sviluppare nuove iniziative di welfare dedicate al benessere individuale a 360° (psicologico, finanziario, digitale e familiare). | 4 |
| Continuare a promuovere la quinta edizione di HeraSolidale (2023-2026) per il raggiungimento degli obiettivi delle cinque Organizzazioni partner attraverso le donazioni dei dipendenti e dell'azienda. | 17 |
| **Salute e sicurezza** | |
| Contenimento dell'indice di frequenza degli infortuni (10,4 al 2027 e <10 al 2030).<br>Proseguire con le iniziative formative e di sensibilizzazione sulla "Cultura della sicurezza" attraverso il coinvolgimento attivo della popolazione aziendale in attività di formazione-addestramento. Realizzare un evento di sensibilizzazione.<br>Completare l'installazione del pannello a messaggio variabile sui mezzi della Direzione Centrale Reti. | 8 |

## 7.02 La pianificazione strategica di ruoli e competenze ricercate e future

Il contesto di riferimento presenta nuove sfide e i trend in atto sono fortemente interconnessi; ciò richiede un approccio integrato alla strategia delle risorse umane, che tenga conto sia delle macro-transizioni sia dei principali cambiamenti emergenti.

Tale contesto, anche definito di «poli crisi», pone attenzione a temi ambientali, ricerca di senso e di comunità e inclusione. Si assiste a un invecchiamento strutturale della forza lavoro, a un aumento dei tassi di disoccupazione e della popolazione neet, nonché a una crescente attenzione al divario di genere e alla tutela della salute mentale e del benessere individuale. L'ecosistema socioculturale in continua evoluzione richiede una gestione ottimale delle generazioni (age management), delle diversità e della multiculturalità, alla ricerca di una maggiore equità percepita.

Le transizioni (ecologica, energetica e ambientale) evidenziano un impatto crescente in termini di investimenti e opportunità, con conseguente incremento di sforzi e competenze necessarie nelle discipline Stem. Resta prioritario il ruolo delle aziende nell'implementare i necessari percorsi di change management e reskilling, in particolar modo per l'impatto dirompente che si prevede rispetto all'intelligenza artificiale generativa, dalla quale si attendono grandi benefici e/o alcuni rischi, soprattutto per ambiti amministrativi e creativi.

Il purpose rappresenta sia una traccia che orienta le aziende verso obiettivi sfidanti sia un collante che ricompatta l'organizzazione verso un progetto che va oltre la soddisfazione dei clienti e la remunerazione degli azionisti. Oggi, più che mai, è fondamentale ricercare il maggior allineamento tra il purpose dell'organizzazione e il purpose individuale. Per essere competitivi il purpose deve diventare senso e significato agito per poter mettere in moto l'engagement delle persone e trasformarsi in comportamenti virtuosi.

Per rimanere competitive le aziende devono essere in grado di rispondere rapidamente ai cambiamenti nel contesto di mercato, anticipando i trend emergenti e adattando i modelli organizzativi con focus sul capitale umano dell'intero ecosistema di riferimento. Il cambiamento riguarda tutte le dimensioni in ottica di talent attraction ed engagement, adottando nuove pratiche abilitanti per la business agility. In questo ambito gioca un ruolo molto significativo anche l'agilità normativa e procedurale, intesa come capacità di adottare soluzioni flessibili e tempestive con strumenti che nascono con finalità prescrittive (es. contratti di lavoro, procedure aziendali, ecc.).

In un contesto in cui emerge un progressivo aumento del ritmo di innovazione, un progressivo innalzamento dell'età media della popolazione lavorativa e la necessità di riconversione professionale massiccia in tempi molto brevi, la formazione diventa sempre di più un asset stategico, anche per compensare il gap tra fabbisogno industriale e sistema educativo.

L'employee value proposition del Gruppo Hera in risposta a questo contesto è pertanto: sviluppare un'organizzazione agile che incoraggi l'apprendimento continuo dove ogni persona è protagonista della crescita e partecipa alla creazione di valore condiviso, all'interno di una strategia guidata dal purpose e integrata con l'evoluzione del business.

Si tratta, quindi, di una strategia orientata a riconoscere alle persone un ruolo da protagonista nello sviluppo personale e collettivo, abilitato e favorito da un forte allineamento culturale e dallo sviluppo di processi sempre più avanzati, fruibili e coerenti con gli obiettivi attesi. Dal contesto descritto e dall'indirizzo strategico definito con l'employee value proposition discendono cinque azioni prioritarie:

- **evolution@work**: guidare l'evoluzione del modo di lavorare valorizzando lo sviluppo di ciascuna persona, favorendo una cultura ispirata alla fiducia, alla trasparenza, al senso di comunità e orientata da una leadership diffusa e autentica;
- **persone e transizioni**: favorire comportamenti e rafforzare competenze che consentano alle persone di affrontare in modo consapevole ed efficace le opportunità e le sfide collegate alle transizioni energetica, ambientale e digitale;
- **human resource Business accelerator**: sviluppare la capacità di riconfigurare rapidamente strategia, modelli di business, struttura, processi, competenze e tecnologie a supporto del business;
- **inclusione ed empowering**: creare un ambiente di lavoro che accolga le diversità ed incoraggi ciascuno ad essere autenticamente se stesso, dando piena espressione alle proprie potenzialità;
- **tecnologie human resource per le persone**: le esigenze delle persone al centro dell'evoluzione delle tecnologie collegate ai processi HR per renderle partecipi, consapevoli e responsabili, facilitandole nell'esercizio del proprio ruolo.

## I lavoratori del Gruppo Hera

[2-7] Al **31 dicembre 2023** i lavoratori con **contratto a tempo indeterminato** delle società del Gruppo sono complessivamente 9.616, i lavoratori con **contratto a tempo determinato** sono 349.

### LAVORATORI PRESENTI ALLA FINE DELL'ANNO

| Numero | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Dirigenti | 153 | 151 | 157 |
| Quadri | 583 | 592 | 593 |
| Impiegati | 5.074 | 5.129 | 5.396 |
| Operai | 3.312 | 3.319 | 3.470 |
| **Lavoratori dipendenti a tempo indeterminato** | **9.122** | **9.191** | **9.616** |
| **Lavoratori dipendenti a tempo determinato** | **162** | **172** | **292** |
| Contratti di somministrazione lavoro | 51 | 52 | 57 |
| **Totale lavoratori a fine anno** | **9.335** | **9.415** | **9.965** |

Dati riferiti al 31 dicembre.

La crescita di sei unità con qualifica di dirigente è il risultato di 11 variazioni di qualifica da quadro a dirigente, all'uscita nel corso del 2023 di nove dirigenti, a due assunzioni dall'esterno ed a due entrate per variazioni di perimetro. Il numero di quadri aumenta di un'unità, risultato di sette nuovi ingressi, 32 passaggi da impiegato a quadro, 13 ingressi da variazione di perimetro e 51 uscite (di cui 11 passaggi da quadro a dirigente). L'incremento degli impiegati è dato da 574 nuovi ingressi (di cui 204 variazioni di perimetro e 26 passaggi da operaio a impiegato) e da 307 uscite (di cui 32 passaggi da impiegato a quadro). Il numero degli operai aumenta di 151 unità rispetto al 2022, variazione dovuta all'ingresso di 305 operai e di 181 variazioni di perimetro societari e all'uscita di 335 operai (di cui 26 passaggi da operaio a impiegato). Negli ingressi sono conteggiati anche i lavoratori delle società ACR, ex Asco TLC e F.lli Franchini entrate all'interno del perimetro di consolidamento, per un totale di 400 unità.

I 172 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 | 2021 | 2022 | 2023 | 2023 (%) |
|---|---|---|---|---|
| Emilia-Romagna | 5.774 | 5.798 | 6.261 | 63% |
| Triveneto | 2.110 | 2.062 | 2.442 | 25% |
| Marche | 604 | 612 | 645 | 6% |
| Altre regioni italiane | 666 | 759 | 445 | 4% |
| Estero | 181 | 184 | 172 | 2% |
| **Totale** | **9.335** | **9.415** | **9.965** | **100%** |

Dati riferiti al 31 dicembre e al totale dei dipendenti a tempo indeterminato e non a tempo indeterminato.

### LAVORATORI

| Numero | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Uomini | 6.789 | 6.812 | 7.220 |
| Donne | 2.546 | 2.603 | 2.745 |
| **Totale** | **9.335** | **9.415** | **9.965** |
| A tempo indeterminato - Uomini | 6.652 | 6.654 | 6.967 |
| A tempo indeterminato - Donne | 2.470 | 2.537 | 2.649 |
| **A tempo indeterminato - Totale** | **9.122** | **9.191** | **9.616** |
| A tempo determinato e altro - Uomini | 137 | 158 | 253 |
| A tempo determinato e altro - Donne | 76 | 66 | 96 |
| **A tempo determinato e altro - Totale** | **213** | **224** | **349** |
| Full time - Uomini | 6.737 | 6.769 | 7.155 |
| Full time - Donne | 2.197 | 2.256 | 2.395 |
| **Full time - Totale** | **8.934** | **9.025** | **9.550** |
| Part time - Uomini | 52 | 43 | 65 |
| Part time Donne | 349 | 347 | 350 |
| **Part time - Totale** | **401** | **390** | **415** |

Dati riferiti al 31 dicembre.

L'età media dei lavoratori è di 46,5 anni (sostanzialmente invariata rispetto al 2022 che era pari a 46,7). L'anzianità media è di 15,1 anni.

### ORE DI ASSENZA E ORE LAVORATE DI LAVORATORI A TEMPO INDETERMINATO PRO CAPITE PER TIPOLOGIA

| Ore | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Malattia | 60,8 | 79,8 | 59,3 |
| Maternità/paternità e congedi parentali | 16,1 | 11,7 | 16,8 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Infortunio | 3,7 | 3,5 | 3,3 |
| Sciopero | 2,0 | 0,3 | 0,6 |
| Assemblea sindacale | 0,2 | 0,4 | 0,2 |
| Permesso sindacale | 4,6 | 5,1 | 5,0 |
| Altro | 31,2 | 37,2 | 34,0 |
| **Totale ore di assenza** | **118,7** | **137,9** | **119,2** |
| Ore lavorate ordinarie | 1.581,3 | 1.534,4 | 1.546,8 |
| Ore lavorate straordinarie | 29,9 | 31,3 | 34,1 |
| **Totale ore lavorate** | **1.611,2** | **1.565,7** | **1.580,9** |

I dati non comprendono le società Aresgas, Biorg, Etra Energia, F.lli Franchini, Macero Maceratese, Recycla, Vallortigara Servizi Ambientali, Wolmann in cui lavora il 4% dei dipendenti del Gruppo. Le ore lavorate sono calcolate al netto di quelle in straordinario in conto recuperi.

Le **ore di assenza pro-capite** diminuiscono del 13,6% rispetto al 2022, principalmente per una diminuzione delle assenze per malattia nel 2023. Le **assenze per infortunio** sono in linea con gli anni precedenti. Il 2023 è stato caratterizzato dagli eventi alluvionali di maggio che hanno duramente colpito alcune aree dell'Emilia-Romagna in cui opera il Gruppo. Questo risulta evidente nel maggior **ricorso a permessi** durante le giornate più critiche e ad un **maggiore utilizzo di straordinari**, necessario per il ripristino dei servizi essenziali e per lo smaltimento dei rifiuti nelle zone più colpite.

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**, pienamente **integrata col business** e sempre orientata al **miglioramento dell’esperienza complessiva** delle persone coinvolte.

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 a supporto del processo gestito.

La complessità e l’incertezza che caratterizzano l’andamento del mercato del lavoro, l’evoluzione socio-demografica, le aspettative delle persone che ricercano un maggiore allineamento tra purpose individuale e organizzativo, il divario crescente tra il numero di offerte ed i professionisti qualificati per ricoprire quei ruoli, nonché le sfide collegate allo sviluppo della transizione energetica, ambientale e digitale sono i principali elementi che hanno caratterizzato il contesto di riferimento anche nel 2023.

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 uno strumento a supporto delle attività di screening che consente di individuare in tempi più rapidi i candidati maggiormente in linea con le posizioni ricercate e di fornire loro un feedback ancora più puntuale, migliorando così l’efficacia e l’efficienza del processo;
- **employer branding**: è proseguito nel 2023 il progetto Ambassador che ha coinvolto un gruppo di circa 30 lavoratori appartenenti a diversi ambiti e società del Gruppo, per raccontare l'azienda e condividere contenuti legati al brand, così da valorizzare il punto di vista dei dipendenti e alimentare un “passaparola” con ricadute positive anche sul processo di recruiting;
- **partnership per la ricerca e selezione di talenti**: il progetto avviato nel 2022 in collaborazione con Manpower, volto all’acquisizione di talenti su tutto il territorio nazionale, con particolare riferimento al reclutamento di profili tecnici e operativi, si è concluso nel 2023 con l'inserimento di otto ingegneri e di 33 operativi, anche grazie alla sinergia con le attività della Corporate University del Gruppo (HerAcademy) ed all’utilizzo di strutture avanzate come il training center della sede Ferrara.

Nel 2023 è stato avviato il **nuovo processo di onboarding**, supportato da strumenti digitali, per guidare i neoassunti nei giorni antecedenti all'ingresso in azienda e accompagnarli nella prima fase del loro percorso lavorativo. Sono proseguiti i momenti di coinvolgimento ed ingaggio dei neoassunti attraverso diverse modalità e iniziative, tra cui sette eventi con focus specifico su alcune società e direzioni (tre in ambito AcegasApsAmga, tre in ambito Direzione Centrale Reti, uno ambito Direzione Centrale Personale e Organizzazione).

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.

Sempre nel 2023 sono state complessivamente **ricoperte 778 posizioni a livello di Gruppo**. Rispetto alle aree di inserimento, la maggior parte delle selezioni ha interessato l'ambito Operations (49%), in particolare nella filiera dei rifiuti, seguita dal settore idrico. Significativi anche i fabbisogni ricoperti in ambito AcegasApsAmga (23%) e nell'area Mercato (12%).

Le selezioni hanno contribuito ad un significativo ricambio generazionale della popolazione aziendale (età media di 34 anni per i neoassunti), all'aumento della presenza femminile (il 41% delle assunzioni a tempo indeterminato ha riguardato donne, al netto degli operativi) e della percentuale di laureati (71% 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 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 ad un massimo di **due giorni di lavoro da remoto**. Contestualmente è stato chiesto ai collaboratori di pianificare i giorni di remote working per la settimana successiva, inserendo la richiesta a sistema entro il giovedì della precedente; in questo modo i responsabili possono avere una vista complessiva e gestire al meglio le attività dei collaboratori. 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° a nuove metodologie di lavoro.

Durante il periodo di emergenza sanitaria, oltre alla tradizionale piattaforma formativa dedicata, era 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 era stata dedicata alle **occasioni di ascolto**: 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.

Nel corso del 2023 è stato realizzato il progetto **#Conciliamo** per lo smart working che aveva l'obiettivo di promuovere una collaborazione produttiva, attraverso la diffusione di linee guida, buone pratiche legate al nostro modo di lavorare (da remoto o dall'ufficio) e comportamenti virtuosi che favorissero l'integrazione efficace tra vita privata e impegni professionali, dando più valore al tempo di ciascuno. Per raggiungere questi obiettivi, il progetto ha visto la realizzazione di diverse attività di coinvolgimento e iniziative di comunicazione. È stata l'occasione per riflettere sulle abitudini di ciascuno, raccogliendo le informazioni necessarie per comprendere i comportamenti agiti, anche attraverso questionari indirizzati alle persone direttamente coinvolte. I dati raccolti sono stati analizzati e condivisi per poi favorire la diffusione di buone abitudini e nuovi comportamenti. #Conciliamo per lo smart working rientra nel progetto AcceleHERAzioni: inclusione, smart working e welfare con cui Hera ha vinto il bando #Conciliamo (Dipartimento per le politiche della famiglia – Presidenza del Consiglio dei ministri).

Nel 2024 proseguirà l'investimento in formazione sulle competenze determinanti per rendere ancora più efficace lo smart working e ottimizzare modalità di lavoro sempre più ibride: è infatti previsto un ampio programma formativo in collaborazione con il Politecnico di Milano, ricompreso tra le attività approvate all'interno del bando di finanziamento #Conciliamo.
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.

Nell'ambito del modello di smart working aziendale sopra citato, nel corso del 2023 particolare focus è stato dato, inoltre, all'ambito spazi. Sulla base dell'approccio activity based working, sono state analizzate le principali attività di un'area pilota, sono stati realizzati specifici momenti di ascolto, e, sulla base di questi approfondimenti, è stata progettata una **rivisitazione degli spazi** che potesse meglio rispondere al fabbisogno professionale dei team coinvolti. Nel caso specifico, sono stati sfruttati l'atrio e il corridoio per mettere a disposizione spazi di concentrazione e di condivisione. Il progetto continuerà nel corso del 2024 e vedrà ulteriori applicazioni attraverso l'estensione dell'analisi ad altre aree organizzative.

## 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 2023 si è registrata una prevalenza delle modalità aula e digital learning rispettivamente pari al 34% e al 31% sul totale delle ore di formazione erogate.

Nel 2023 è stata rinnovata l'iniziativa, lanciata nel 2020, relativa alla possibilità di dedicare una giornata lavorativa al proprio sviluppo professionale con i corsi di formazione a distanza. Tale progetto proseguirà anche per il 2024.

Con riferimento alle diverse tipologie di iniziative formative erogate durante il 2023, per l'**asse formazione istituzionale e manageriale** si segnalano in particolare le iniziative formative collegate al Modello di Leadership, la realizzazione del percorso istituzionale quadri con l'obiettivo di valorizzare il passaggio alla nuova qualifica e l'inserimento di 74 neo-quadri all'interno del Gruppo, la realizzazione degli incontri con il Vertice aziendale sui diversi territori del Gruppo (Facciamo il Punto 2023), e la realizzazione del Progetto Gruppi di Partecipazione - edizione 2023, finalizzato alla realizzazione di progetti di interesse aziendale in ambito Diversity, Sicurezza, Formazione e Sostenibilità gestiti con logiche delle politiche partecipative.

Nell'ambito del programma Her@futura è stata erogata la terza edizione dell'assessment sulle **competenze digitali** e sono stati realizzati i due progetti Digital Lab in ambito Ingegneria e Innovazione; è stata data continuità al piano di change management Digital Workplace per un efficace utilizzo degli strumenti Office 365 ed è stato erogato il percorso formativo Mastering Community Management.

Nel 2023 è stata, inoltre, data continuità al programma ecoHERA per il rafforzamento di conoscenze e **competenze** diffuse in ambito filiere di business, **transizione energetica e ambientale** tramite l'erogazione dei contenuti formativi in ambito transizione energetica e ambientale.

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.

Si segnalano inoltre: la realizzazione dell'incontro di illustrazione del Piano industriale 2023-2026 e del Budget 2023 volto a condividere i tratti salienti del Piano Industriale e del Budget di Gruppo, la realizzazione del piano di change management del progetto Source to Contract e l'erogazione della formazione tecnico-operativa sul nuovo sistema di Procurement (Hera_Pro), l'erogazione delle iniziative formative sulle principali modifiche introdotte dal nuovo Codice dei Contratti pubblici, l'erogazione delle iniziative formative collegate al progetto Incassi per l'utilizzo del sistema di gestione dei bonifici.

È stato inoltre avviato il piano di change management collegato al progetto Hera Nuova Balanced scorecard e sono proseguiti i programmi di gestione del cambiamento collegati all'evoluzione organizzativa della Direzione Centrale Reti. Per il perimetro ambiente, è stato realizzato il programma "Agire il cambiamento" rivolto a figure di coordinamento e tecniche dei territori di Bologna e finalizzato a rafforzare le logiche di partnership in Raggruppamento temporaneo imprese.

Per l'asse **mercato e gestione clienti** è stato erogato il percorso formativo Sales Evolution rivolto ai colleghi del Front End per avviare la trasformazione del ruolo verso quello di consulente energetico.

Con riferimento all'**asse qualità, sicurezza e ambiente** sono proseguite le attività formative ricorrenti sulle tematiche di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro ed è stato realizzato il workshop per Dirigenti per la Sicurezza nell'ambito del piano di change Safety Leadership.

In ambito **valori etici e cultura d'impresa** si segnala la prosecuzione del percorso formativo "Alfabetico – l'ABC del Codice etico" rivolto a tutti i neoassunti a tempo indeterminato e ai nuovi dipendenti entrati nel Gruppo a seguito di acquisizioni societarie, con l'obiettivo di far conoscere il Codice etico di Gruppo e sensibilizzare comportamenti ad esso conformi.

**[205-2]**

Nel 2023 a livello di Gruppo (dato comprensivo anche di AcegasApsAmga e Marche Multiservizi) sono state coinvolte **5.058 risorse** su **contenuti formativi in ambito anticorruzione**, pari a circa 4 mila ore di formazione totali erogate attraverso le seguenti iniziative: "AlfabEtico" ove sono stati inseriti dei concetti in ambito corruzione, "Responsabilità Sociale di Impresa e Codice etico" con focus su monitoraggio fornitori, e-learning su anticorruzione (ISO 37001), iniziative formative sul modello 231, tra le quali in particolare il corso e-learning dedicato.

**ORE DI FORMAZIONE TOTALI PER AREA DI INTERVENTO**

| Ore | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Commerciale e mercato | 9.924 | 17.559 | 11.758 |
| Manageriale | 31.101 | 30.572 | 31.152 |
| Qualità, sicurezza e ambiente | 96.206 | 80.457 | 76.386 |
| Sistemi informativi | 26.582 | 33.794 | 33.114 |
| Tecnico-operativa | 103.709 | 108.657 | 120.856 |
| Valori etici e cultura d'impresa | 5.753 | 6.885 | 19.085 |
| **Totale** | **273.274** | **277.924** | **292.351** |

I dati non comprendono le società ACR, F.lli Franchini e le società estere di Aliplast (Aliplast France, Aliplast Iberia, Aliplast Polska) in cui lavora il 5% dei dipendenti del Gruppo.

La formazione tecnico-operativa si conferma la più alta. L'asse Valori etici e cultura d'impresa è quello che ha avuto un aumento maggiore. Il maggior risultato raggiunto in termini di ore erogate è da ricondurre ad alcune iniziative formative straordinarie tra cui la ripresa degli incontri con il Vertice aziendale (Facciamo il Punto), nonché la realizzazione dei piani di change management collegati ad iniziative progettuali rilevanti diffuse nel Gruppo (es. programma ecoHERA).

**ORE DI FORMAZIONE MEDIE PRO CAPITE PER CATEGORIA**

| Ore | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Dirigenti | 29,2 | 36,3 | 50,2 |
| Quadri | 42,8 | 39,4 | 50,2 |
| Impiegati | 26,7 | 27,8 | 28,8 |
| Operai | 33,8 | 33,8 | 31,7 |
| **Media** | **30,3** | **30,8** | **31,5** |

I dati non comprendono le società ACR, F.lli Franchini e le società estere di Aliplast (Aliplast France, Aliplast Iberia, Aliplast Polska) in cui lavora il 5% dei dipendenti del Gruppo.

**ORE DI FORMAZIONE MEDIE PER QUALIFICA E GENERE**

| Ore | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Uomini | 32,3 | 32,2 | 32,4 |
| Donne | 25,2 | 27,1 | 29,2 |
| **Media** | **30,3** | **30,8** | **31,5** |

I dati non comprendono le società ACR, F.lli Franchini e le società estere di Aliplast (Aliplast France, Aliplast Iberia, Aliplast Polska) in cui lavora il 5% dei dipendenti del Gruppo.

Il consuntivo delle ore di formazione pro capite del 2023 si conferma il più alto degli ultimi anni e molto superiore all'obiettivo di 25 ore. Le ore di formazione pro-capite sono state pari a 31,5 (32,4 per gli uomini e 29,2 per le donne).
Al 2027 si continueranno a garantire almeno 26 ore pro-capite di formazione.

Il Rapporto di Sostenibilità 2023 predisposto dalla Fondazione Utilitatis per conto di **Utilitalia**, la Federazione delle imprese di acqua, ambiente ed energia, presenta le performance di sostenibilità di 89 aziende utilities. Considerando le ore di formazione pro capite nel 2022, il valore di Hera è stato superiore di circa 9 punti percentuali per i dirigenti, di 8 per i quadri, di 12 per gli impiegati e 19 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 16,3 ore pro capite.

## 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.

## HerAcademy: la Corporate University del Gruppo Hera

[404-2]

Nel 2023 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 2023 si è svolto in modalità ibrida (in presenza a Bologna e in diretta streaming) il **workshop** HerAcademy dal titolo "L'intelligenza nel futuro: nuovi orizzonti per guidare il rapporto tra intelligenza umana e artificiale" con l'obiettivo di indirizzare una riflessione multidisciplinare su quali sono le opportunità dell'Intelligenza artificiale e quali sfide dovranno affrontare le organizzazioni e le persone per cogliere a pieno le potenzialità delle nuove tecnologie. 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.

## 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 2023 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.

Nel 2023 il Gruppo Hera ha inoltre proseguito la collaborazione relativa alla sperimentazione **del Liceo Tred** che, con il coordinamento di Elis, ente no-profit che opera in ambito formazione, propone un percorso di formazione in quattro anni focalizzato sui temi delle transizioni ecologica e digitale. In particolare, durante il primo quadrimestre sono stati realizzati, grazie agli interventi tenuti dal personale esperto di Hera, i workshop in ambito economia circolare rivolti agli studenti della classe prima Tred. Nel periodo estivo il Gruppo Hera ha inoltre co-progettato e partecipato ad un'attività organizzata all'interno del Summer Camp del Liceo Tred.

Nel 2023 si è consolidata la partnership con la società Crif, attraverso il suo programma formativo denominato "Boom", per la progettazione congiunta e realizzazione di percorsi formativi rivolti a figure junior e middle manager del settore energia.

Il Gruppo, inoltre, collabora attivamente con alcune business school e centri di innovazione come: Bologna Business School (Bbs), Luiss Business School, il Consorzio Mib School of Management di Trieste, il Mip Politecnico di Milano, il Centro Studi e Ricerche Safe, Sda Bocconi, The European House Ambrosetti; 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 inserisce in questo contesto, perseguendo tre obiettivi principali:

- valutare le performance e i comportamenti nell'anno di riferimento, identificando i punti forti e le aree di miglioramento di ciascuno rispetto al proprio ruolo,
- esplicitare con chiarezza che cosa ci si aspetta da ognuno sul piano dei risultati e dei comportamenti,
- valutare le azioni più mirate ed efficaci per lo sviluppo professionale.

In dettaglio il processo si basa sulla valutazione annuale di due ambiti: performance e competenze manageriali e si applica in modo omogeneo al perimetro dell'intera azienda: attualmente, riguarda più di **5 mila persone** tra impiegati, impiegati direttivi, quadri e dirigenti. Dal processo che valuterà l'anno 2024 saranno ricomprese anche le persone con qualifica di operaio, traguardando così la **piena copertura della popolazione aziendale.**

Elemento distintivo del processo è il **dialogo sulla performance**: uno scambio a due vie tra responsabile e collaboratore, nel quale la responsabilità di chiarezza ed efficacia da parte dei manager si accompagna all'impegno da parte dei singoli nell'utilizzare il feedback come strumento di apprendimento continuo.

Nel 2023 sono stati valutati circa **5,5 mila lavoratori** del Gruppo.

**LAVORATORI CHE HANNO RICEVUTO UNA VALUTAZIONE PERIODICA DELLE PERFORMANCE E DELLO SVILUPPO PROFESSIONALE PER QUALIFICA E PER GENERE (2023)**

| Numero | Uomini | Donne | Totale |
|---|---|---|---|
| Dirigenti | 121 | 33 | **154** |
| Quadri | 359 | 184 | **543** |
| Impiegati direttivi | 869 | 482 | **1.351** |
| Impiegati | 1.854 | 1.554 | **3.408** |
| **Totale** | **3.203** | **2.253** | **5.456** |

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 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Dirigenti | 6 | 5 | 11 |
| Quadri | 28 | 36 | 31 |
| Impiegati | 335 | 505 | 468 |
| Operai | 206 | 308 | 533 |
| **Totale** | **575** | **854** | **1.043** |

Nel 2023 si sono registrati 1.043 avanzamenti di carriera (il 22% in più rispetto al 2022). Gli **avanzamenti di carriera hanno riguardato le lavoratrici** in 214 casi, pari al 21% degli avanzamenti totali. Escludendo gli operai dove la popolazione femminile è pari al 2,1% circa del totale, gli avanzamenti di carriera che hanno riguardato lavoratrici sono stati il 40,8% del totale.

## La mobilità interna

La velocità dei cambiamenti, accentuata dalla transizione 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 e la propria occupabilità.

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 2023 si sono infatti realizzate 319 mobilità (in aumento rispetto al dato del 2022 quando erano state 238), contribuendo a ricoprire il **41% dei fabbisogni** e sono stati pubblicati 202 annunci (in aumento del 18% rispetto al 2022). Anche per il 2024 l'obiettivo è quello di continuare a coprire almeno il 40% dei fabbisogni attraverso la mobilità interna.

L'obiettivo è quello di continuare a coprire almeno il 40% 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 2023 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 continuità rispetto all'anno precedente approfondendo il tema dell'evoluzione personale e professionale della persona, la sua centralità, il benessere dell'individuo e la sua attivazione energetica.

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**.

Il 2023 è stato anche l'anno in cui, in risposta alle nuove sfide competitive, è stato svolto un lavoro di **evoluzione dell'attuale modello di leadership**, coinvolgendo l'intera popolazione aziendale. Attraverso il potenziamento delle competenze esistenti e l'identificazione di nuove competenze necessarie, il modello di leadership è stato quindi ulteriormente aggiornato, coinvolgendo anche la popolazione operaia e mirando alla piena copertura aziendale.

## 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 2023 il rapporto nel Gruppo Hera tra la remunerazione totale della persona con compenso maggiore (corrisposta nel 2023) e la mediana dei lavoratori è pari a 19.

Per l'anno 2023 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 ulteriori indicatori specifici per ciascuna società e che possono comprendere anche indicatori di sostenibilità come la sicurezza sul lavoro e l'efficienza energetica.

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 2023 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 2023 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 2023, il 40% 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 2023: 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 | 5% | 16 | 100 |
| Rigenerare le risorse e chiudere il cerchio | 7% | 56 | 171 |
| Abilitare la resilienza e innovare | 12% | 37 | 306 |
| **Totale ambiti Csv** | **24%** | **109** | **441** |
| Altri ambiti di sostenibilità | 16% | 51 | 442 |
| **Totale Csv e sostenibilità** | **40%** | **159** | **568** |

Come si evince dalla tabella, nel 2023 i dirigenti e quadri coinvolti in progetti-obiettivo Csv e di sostenibilità erano 568 pari al 78% del totale. Limitando l'analisi ai soli ambiti Csv, erano 441 i dirigenti e i quadri coinvolti in progetti-obiettivo finalizzati alla creazione di valore condiviso pari al 60% del totale. Ciò dimostra la pervasività dell'approccio Csv del Gruppo nella strategia e nel sistema incentivante di breve termine (balanced scorecard) che nel 2023 coinvolgeva 710 lavoratori, tra dirigenti e quadri.

Per i primi **tre temi materiali più importanti** emersi dall'analisi di materialità del Gruppo Hera - transizione energetica, resilienza e adattamento (con particolare riferimento al cambiamento climatico) ed economia circolare -, la quota di remunerazione variabile è rispettivamente del 5%, 5% e 2%.

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 24 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 2023 sono complessivamente 5.687, pari al 57% dei lavoratori totali del Gruppo. I principali fondi contrattuali sono: Pegaso per i lavoratori inquadrati nei contratti gas-acqua ed elettrici, Previambiente per coloro che sono inquadrati nel contratto Federambiente, Previndai per i dirigenti.

**RENDIMENTO DEI PRINCIPALI FONDI PENSIONE (COMPARTO BILANCIATO)**

| % | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Pegaso | 11,1% | -18,1% | 13,9 |
| Previambiente | 16,0% | -29,6% | 20,7 |
| Previndai | 12,9% | -22,6% | 12,1 |

## 7.05 Welfare

Nel 2023 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.

In continuità con gli anni precedenti, nel 2023, è stata assegnata a tutti i lavoratori la **quota welfare flessibile di 395 euro** da spendere su tutta la proposta di Hextra nonché la possibilità di convertire parte del **proprio premio di risultato** 2022, erogato nel 2023, in un'ulteriore quota welfare, con conseguente vantaggio fiscale e in termini di aumento del potere di acquisto.

Nel 2023 Hextra ha registrato oltre **9 mila iscritti** con oltre **6 milioni di euro** fruiti dai dipendenti, un risultato possibile grazie ad una chiara informazione e presentazione dei servizi, dall'utilità riconosciuta a ciascuno di essi e dall'impatto positivo generato sul bilanciamento vita-lavoro grazie anche alla reattività con cui è stato possibile recepire tutte le variazioni normative derivanti dalle recenti modifiche del quadro normativo, in risposta alla contingenza economico-sociale, in materia di fringe benefit e agevolazioni carburante. L'aumento del potere d'acquisto, la personalizzazione, la velocità e la facilità di utilizzo del servizio sono le caratteristiche del sistema di welfare che permettono al lavoratore, inoltre, di vivere la propria esperienza in modalità full digital minimizzando l'impatto ambientale.

Nel 2023 è stato avviato il progetto "**Il senso del benessere"**: un percorso a tappe nei diversi territori del Gruppo (iniziato a settembre 2023 e che si concluderà a giugno 2024) orientato alla positività, allo star bene e a stimolare scelte sane considerando gli aspetti emotivi, mentali e fisici. Sono stati organizzati laboratori tematici e workshop guidati da diversi testimonial del mondo dello spettacolo, della musica, dell'arte e dello sport. Si tratta quindi di un percorso di consapevolezza e azione che si inserisce all'interno di **Hextra per il benessere**, l'insieme di iniziative legate al concetto di benessere individuale psicologico, fisico e finanziario. Sono infatti ricomprese: sedute con nutrizionisti, classi online di yoga e pilates, una piattaforma per allenarsi da casa con un professionista del benessere o sconti per sessioni in palestra con un trainer di riferimento, sedute gratuite con psicologi (quattro per ogni persona richiedente) e un podcast dedicato alla psicologia dell'emergenza per rispondere in maniera attiva alla drammatica alluvione che ha colpito i territori emiliano-romagnoli in cui il Gruppo opera.

E' proseguito l'impegno in ambito salute e prevenzione con il progetto **autunno della prevenzione**. In collaborazione con la Lega Italiana Lotta Tumori (Lilt) sono stati realizzati due percorsi di visite gratuite su melanoma e screening testa-collo con oltre 4 mila prenotazioni a costante attenzione verso la tutela della nostra salute.

Sono proseguite le iniziative distintive e tradizionali di Hextra tra cui: la settima edizione delle **borse di studio** universitarie, 51 borse di studio da 750 euro ciascuna; la settima edizione dei percorsi di approfondimento linguistico **nel mondo con Intercultura**, con otto borse da 3 mila euro ciascuna per i programmi estivi, due borse da 5 mila euro ciascuna per il trimestre, e tre borse da 10 mila 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 1,5 mila richieste.
Inoltre, in continuità con gli anni precedenti, è stata confermata la destinazione della quota istruzione per i dipendenti che hanno figli in età scolare, per un investimento complessivo di oltre **1,1 milioni di euro**.

Nel dettaglio, tra tutte le iniziative a sostegno dell'istruzione dei figli, si sono registrate oltre 3,2 mila richieste delle quali 265 quote utilizzate dai lavoratori per i servizi di **asilo nido**. A queste quote si aggiungono le 15 partecipazioni presso gli asili convenzionati del Gruppo (presenti a Bologna, Cesena e Imola), per un totale di 280 bambini.

Nell'ambito delle attività gestite dal mobility managment, anche quest'anno è stato possibile inserire in Hextra il rimborso delle spese sostenute individualmente o dai propri familiari per il **servizio di trasporto pubblico regionale o interregionale**. Inoltre, è stata confermata la quota mobility aggiuntiva con l'obiettivo di promuovere e supportare ulteriormente la mobilità sostenibile connessa agli spostamenti casa - lavoro, per tutte le persone del Gruppo che utilizzano il trasporto pubblico passeggeri con 229 richieste per un contributo di circa 47 mila euro.

Anche nel 2023, con **in Hera l'energia vale di più** è 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 contribuiscono a creare per un welfare sempre più condiviso e partecipato. Inoltre, in collaborazione con Acantho, è proseguita la promozione **Una connessione extra-ordinaria** per internet e chiamate.

È stata infine rivolta ai dipendenti una call to action per l'utilizzo dei servizi a **voucher**, sia a catalogo, sia tramite segnalazione dello stesso lavoratore, che riguardano sport, benessere, spettacoli, concerti, viaggi, vacanze, parchi acquatici e tematici.

Anche per il 2024 l'obiettivo è quello di sviluppare nuove iniziative di welfare dedicate al benessere individuale a 360° (psicologico, finanziario, digitale e familiare).

[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 organizzazioni sindacali 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 anche 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 i luoghi di lavoro più sicuri e più sani 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 in termini di prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali.

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 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 il Gruppo Hera 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. Uno dei primi progetti realizzati dal Gruppo Hera, "La sicurezza in campo", era volto a raggiungere tale obiettivo ed è stato utile anche per la formazione sulla 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 è possibile inserire anche le semplici "segnalazioni di sicurezza". Viene 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 delle proprie capacità, sottostima del rischio) e poter così individuare azioni di miglioramento più efficaci.

Nel corso del 2023 è stato prodotto **un documento di valutazione del rischio molestie** in ambito di lavoro, con l'obiettivo di fornire un ulteriore strumento per la tutela del benessere e della dignità di tutti i dipendenti in un ambiente lavorativo. Tale tutela è ritenuta dal Gruppo Hera fondamentale per promuovere un clima di lavoro sano, produttivo e rispettoso. La valutazione del rischio molestie in ambito lavorativo è un processo proattivo e strategico per identificare, valutare e mitigare i potenziali **rischi legati a comportamenti molesti, discriminazioni e altre forme di abuso all'interno dell'organizzazione**. Questo documento si prefigge di:

- identificare le potenziali fonti di rischio di molestie in ambito lavorativo, comprese le molesti sessuali, il bullismo, la discriminazione e altri comportamenti dannosi,
- valutare la probabilità e l'impatto di tali rischi sul benessere dei dipendenti e sulla salute dell'organizzazione,
- definire misure preventive e correttive per gestire efficacemente i rischi identificati, proteggendo così i dipendenti e l'azienda,
- promuovere una cultura aziendale che favorisca il rispetto reciproco, l'inclusione e la consapevolezza delle normative vigenti.

È possibile individuare settori lavorativi e attività in cui la esposizione a tale rischio è maggiore: il contatto con soggetti terzi (clienti, fornitori, utenti) o attività che comportano frequenti rapporti con l'utenza (fiere,

convegni, call center, ecc.). È possibile, inoltre, individuare un maggiore rischio di subire molestie nei lavoratori di sesso femminile, portatori di disabilità o lavoratori che operano da soli o in contesti isolati o culturalmente arretrati. Le molestie possono avvenire tra colleghi, tra superiori e subordinati o da parte di terzi (es. utenti, fornitori, clienti, ecc.).

Il rischio può essere ridotto notevolmente adottando una serie di misure di prevenzione e di protezione sia organizzative che procedurali. Efficaci misure per prevenire molestie e violenze nei luoghi di lavoro possono derivare dalla efficace adozione di codici aziendali, l'adozione di un modello organizzativo che si avvalga di adeguati strumenti di rilevazione, di monitoraggio e di gestione degli eventi avversi e l'attuazione di programmi di informazione e formazione indirizzati ai lavoratori.

Nel corso del 2023 è stata avviata l'attività di **valutazione dei rischi di origine criminosa**, effettuata ai sensi del D.lgs 81/08. Con "rischi criminosi" si intende l'universo dei rischi di "security di natura antropica" insiti nel contesto lavorativo ampliamente inteso e non derivanti direttamente dal processo produttivo, né dall'attività dell'azienda in senso stretto, ma derivano da una fonte terza rispetto agli stessi.

Tali rischi sono classificati nelle seguenti macro-categorie:
- attentati terroristici e/o atti vandalici e sabotaggi (incendi dolosi, esplosioni, attacchi con mezzi pesanti, ecc.);
- attacchi di origine criminale a scopo predatorio (furti, rapine, scippi e estorsioni);
- aggressioni non a scopo predatorio al personale (minacce ed atti di aggressione fisica praticati sul luogo di lavoro da terzi e tali da mettere a repentaglio salute o la sicurezza del personale).

I risultati derivanti dalla valutazione non hanno evidenziato rischi di particolare gravità, ma l'opportunità di un consolidamento delle contromisure già in essere e la predisposizione di alcune azioni specifiche atte a limitare le conseguenze in caso di accadimento di un evento criminoso nelle nostre sedi. Di seguito si riportano, in relazione alle specifiche minacce di origine criminosa analizzate, le misure di prevenzione e protezione che si ritengono idonee a tenere sotto controllo e ridurre ulteriormente il rischio; le indicazioni sono valide per tutti i cluster di sito in cui sono stati classificati gli asset delle Società/Unità di business di Hera Spa e società controllate:
- strutturare e implementare la funzione security a livello corporate (misura di tipo procedurale/organizzativa);
- implementare gli interventi previsti nel Security Plan di Gruppo (sistemi di controllo accesso, antintrusione e videosorveglianza centralizzati presso Control Room sicurezza fisica, con copertura del servizio 24 ore su 24 e personale formato);
- implementare misure organizzative per il controllo dei mezzi presenti o accedenti al sito (es. bacheca elettronica per gestione chiavi mezzi pesanti presenti nel sito);
- strutturare il monitoraggio ed investigazione degli incidenti di sicurezza fisica da parte della funzione security;
- strutturare audit interni periodici di security per tutto il Gruppo.

Nel 2023 è stato sottoscritto un **protocollo di intesa fra il Comando Regionale dei Vigili del Fuoco ed il Gruppo Hera** al fine di migliorare le procedure operative atte a garantire, oltre che una maggior tutela per gli utenti, anche una maggior sicurezza dei propri operatori ed a sviluppare standard tecnico gestionali complessi. Ciò è avvenuto nella consapevolezza che una maggiore comune conoscenza delle aree di attività e dei compiti assegnati al Comando Regionale dei Vigili del Fuoco e dei gestori dei Servizi Pubblici Essenziali (Distribuzione Gas, Ciclo Idrico Integrato), uno scambio di conoscenze tra operatori delle rispettive sale operative, uno sviluppo dell'attività di formazione reciproca e di simulazioni congiunte su diversi scenari e la definizione di procedure operative condivise, possono produrre una ricaduta positiva sulla pubblica incolumità e sulla sicurezza degli operatori durante le operazioni di soccorso tecnico urgente e in tutte le situazioni di emergenza.

In particolare, sono stati individuate come principali aree tematiche di confronto e collaborazione:
- modelli di gestione delle emergenze nel territorio e incidenti derivanti da guasti o dispersioni sulla rete di distribuzione del gas, incendi, alluvioni, ecc. con l'obiettivo di elaborare modalità di coordinamento tra gli enti interessati anche a livello di sale operative;
- modelli di gestione delle emergenze nei lavori in spazi confinati o sospetti di inquinamento, con l'obiettivo di condividere modalità di intervento, procedure di gestione e di coordinamento, in particolare per la gestione delle situazioni di pericolo per le persone e necessità di recupero e salvataggio delle stesse;
- simulazioni scenari di emergenza: esercitazioni di evacuazione a seguito di emergenze presso sedi ed impianti di Hera sul territorio, con l'obiettivo di elaborare modelli di esercitazione di emergenza ed effettuare esercitazioni integrate.

Nel corso del 2024 verrà effettuata una prima esercitazione di emergenza con il coinvolgimento della protezione civile e dei Vigili del fuoco presso uno degli impianti di depurazione più significativi del Gruppo Hera in provincia di Bologna e caratterizzato dalla presenza di sostanze pericolose (es. acido peracetico, ossigeno liquido e biogas).

[403-9]

### INDICI DI INFORTUNIO (TUTTI GLI INFORTUNI)

| | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Tasso di infortunio sul lavoro (Indice di frequenza) | 12,3 | 12,8 | 12,6 |
| Numero di infortuni sul lavoro | 185 | 189 | 189 |
| Indice di gravità | 0,3 | 1,3 | 0,3 |
| Tasso di infortunio sul lavoro con gravi conseguenze (assenza superiore a sei mesi) | 0 | 0,07 | 0,07 |
| Numero di infortuni sul lavoro con gravi conseguenze (assenza superiore a sei mesi) | 0 | 1 | 1 |
| Tasso di decesso in seguito a infortuni sul lavoro | 0 | 0,14 | 0 |
| Numero di decessi in seguito a infortuni sul lavoro | 0 | 2 | 0 |
| Numero di ore lavorate | 15.085.277 | 14.749.649 | 15.015.103 |

L'indice di frequenza (compresi infortuni in itinere e quelli con assenza minore ai 3 giorni) è pari al numero di infortuni diviso per i milioni di ore lavorate. L'indice di gravità (compresi infortuni in itinere e quelli con assenza minore ai 3 giorni) è pari ai giorni di assenza per infortunio diviso per le migliaia di ore lavorate. Il tasso di decesso è pari al numero di decessi diviso per i milioni di ore lavorate. 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 una sostanziale stabilità. Anche per l'indice di gravità, dopo il 2021 col miglior risultato di sempre per il Gruppo Hera, si evidenzia una sostanziale stabilità, così come per le giornate di assenza.

### INDICI DI INFORTUNIO (SOLO INFORTUNI CON ASSENZA SUPERIORE O UGUALE AI TRE GIORNI)

| | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Tasso di infortuni sul lavoro (Indice di frequenza) | 10,3 | 10,5 | 10,2 |
| *di cui per infortuni in itinere* | 2,2 | 2,9 | 3,1 |
| Numero di infortuni sul lavoro | 155 | 155 | 153 |
| *di cui per infortuni in itinere* | 33 | 43 | 46 |
| Indice di gravità | 0,2 | 1,3 | 0,3 |
| *di cui per infortuni in itinere* | 0,1 | 1,1 | 0,1 |
| Numero di ore lavorate | 15.085.277 | 14.749.649 | 15.015.103 |

L'indice di frequenza è pari al numero di infortuni diviso per i milioni di ore lavorate. L'indice di gravità è pari ai giorni di assenza per infortunio diviso per le migliaia di ore lavorate.

Anche l'analisi ai soli infortuni di rilevanza maggiore (periodo di assenza superiore ai tre giorni), conferma le considerazioni sopra indicate con una ulteriore riduzione degli infortuni e del relativo indice di frequenza.

Il fattore comportamentale è ancora una volta la prima causa di infortuni e rappresenta oltre il 60% degli eventi e 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 caratterizzato da importanti periodi di lockdown); tali valori sono poi tornati a crescere: 33 del 2021, 43 del 2022 e 46 del 2023. Gli infortuni da incidente stradale in orario di lavoro sono stati 12 nel corso del 2023, in calo rispetto ai 15 del 2022 e in numero decisamente inferiore rispetto ai 45 del 2019 ed ai 31 del 2020.

Nel corso del 2022 il Gruppo Hera ha avviato una collaborazione con la fondazione Rubes Triva, Inail e Università di Siena nella progettazione di un laboratorio didattico digitale che utilizza la tecnologia della realtà aumentata dedicato alla sicurezza stradale con l'obiettivo di ridurre tali casistiche di infortunio.

Nel corso del 2023 è stato avviato un importante progetto tecnologico per la sicurezza stradale, in particolare per le attività degli operatori in strada con presenza del traffico veicolare. Tale progetto prevede la installazione di un pannello luminoso con messaggio di testo variabile su circa 380 mezzi operativi. Nel corso del 2023 si è completata la installazione su circa il 50% dei mezzi e si è completata l'attività di formazione dei lavoratori coinvolti. Nel 2024 verrà terminata l'istallazione del pannello su tutti i mezzi della Direzione Centrale Reti.

L'obiettivo primario rimane quello di non subire incrementi dell'indice di frequenza degli infortuni (obiettivo 10,4 al 2027 e minore di 10 al 2030).

**INDICI DI FREQUENZA DEGLI INFORTUNI PER OPERAI**

| | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| **Totale** | **22,9** | **21,8** | **23,7** |
| *di cui servizi a rete* | *18,9* | *12,0* | *16,6* |
| *di cui servizi ambientali* | *25,9* | *30,5* | *35,9* |

I dati 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. Tutti gli indici di frequenza degli operai aumentano rispetto al 2022. In ambito delle categorie operai i servizi ambientali hanno l'indice di frequenza più elevato rispetto agli altri servizi (35,9) in quanto caratterizzati da un tasso di operatività maggiore.

Per il 2024, anche al fine di ridurre il fenomeno infortunistico, sono previsti incrementi negli affiancamenti operativi degli addetti al Servizio di prevenzione e protezione al personale operativo e una formazione sempre più attenta alla partecipazione dei lavoratori con l'uso del training center di Ferrara per una formazione/addestramento condivisa con le business unit sui rischi a gravità maggiore.

Il Rapporto di Sostenibilità 2023 predisposto dalla Fondazione Utilitatis per conto di **Utilitalia**, la Federazione delle imprese di acqua, ambiente ed energia, presenta le performance di sostenibilità di presenta le performance di sostenibilità di 164 business unit delle 450 aziende utilities associate. Considerando l'indice di frequenza degli infortuni con durata superiore a un giorno, il valore di Hera (12,8) è inferiore del 39% rispetto alla media delle aziende analizzate (20,4). L'indice di frequenza degli infortuni del settore ambientale il valore di Hera (30,5) è inferiore del 95% rispetto alla media delle aziende analizzate (59,5).

Riguardo agli infortuni in alcune società del perimetro del Gruppo Hera, rispetto al 2022, si rilevano importanti miglioramenti dell'indice di frequenza per Gruppo Marche Multiservizi (da 16,8 a 11,9), Uniflotte (da 16,1 a 11,8) ed Herambiente (da 12,9 a 10,9). In lieve aumento l'indice di frequenza di AcegasApsAmga (da 9,4 a 10,0). Resta sostanzialmente stabile l'indice di frequenza del Gruppo Hera Comm (da 4,2 a 4,3).

Tutti gli eventi accaduti (infortuni e mancati infortuni) sono stati analizzati dalle strutture aziendali in collaborazione con il servizio di prevenzione e protezione. I casi più complessi vengono analizzati con il metodo approfondito Sistematic cause analysis technique.

Nelle principali società del Gruppo, nel corso del 2023 sono state individuate 187 azioni correttive a fronte di 1.179 eventi investigati fra infortuni e near miss.

I risultati ottenuti nel 2023 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). Dopo aver eseguito gli accertamenti tecnici non ripetibili, il procedimento risulta attualmente in fase di indagine.

In merito all'infortunio occorso a Bologna in data 24 luglio 2020 che ha riguardato due dipendenti di Hera Spa (di cui uno deceduto) a bordo di un mezzo per la raccolta dei rifiuti ingombranti scontratosi contro un sottopassaggio, si segnala che la Procura di Bologna ha notificato un avviso di garanzia a quattro dipendenti della società. A novembre 2022 è stato notificato ai quattro indagati l'avviso di conclusione delle indagini preliminari. Il Tribunale di Bologna ha disposto il rinvio a giudizio degli imputati. Il procedimento si trova attualmente in fase dibattimentale.

In merito all'infortunio mortale avvenuto nel 2009 al termovalorizzatore di Forlì, a seguito del rinvio a giudizio di tre dipendenti di Hera Spa e di un dipendente di Herambiente, il 3 aprile 2014 si è tenuta l'udienza preliminare. Alle udienze del 13 e 30 maggio 2016 si è proceduto all'audizione di testimoni e consulenti. In data 31 marzo 2017 il giudice ha disposto la condanna degli imputati concedendo la sospensione della pena. In data 28 giugno 2017 sono stati depositati gli atti di appello dei dipendenti condannati avverso la sentenza di primo grado. Con sentenza del 24 ottobre 2023 la Corte d'Appello di Bologna ha dichiarato il non doversi procedere nei confronti degli imputati.

**[403-3]**

Nell'ambito del Gruppo Hera il **servizio di medicina del lavoro** viene svolto conformemente a quanto richiesto dalla sezione V (Sorveglianza sanitaria) del D.Lgs. 81/2008. In particolare, sono stati individuati e nominati diversi **medici competenti** operanti nei vari territori che, sulla base delle informazioni presenti nel documento di valutazione dei rischi per la salute e sicurezza, hanno elaborato il protocollo sanitario. Questo documento stabilisce per ciascun ruolo organizzativo quali siano gli accertamenti sanitari necessari per controllare lo stato di salute dei lavoratori ed esprimere il giudizio di idoneità alla mansione specifica assegnata.

Le visite mediche vengono effettuate periodicamente a tutti i lavoratori durante l'orario di lavoro, la programmazione delle stesse e i relativi oneri economici sono a carico del datore di lavoro, così come gli eventuali esami clinici e biologici ritenuti necessari dal medico competente. Nei casi previsti dalla normativa vigente vengono altresì effettuate delle visite mediche finalizzate alla verifica di assenza di alcol dipendenza e di assunzione di sostante psicotrope e stupefacenti.

Il **servizio di sorveglianza sanitaria** nel Gruppo, a eccezione del medico competente con funzione di coordinamento (individuato tramite affidamento diretto 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 2023 tutto il personale dipendente per il quale era stata programmata una visita medica è stato regolarmente sottoposto a sorveglianza sanitaria come previsto dal protocollo sanitario di Gruppo.

Nel 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 tutta la popolazione lavorativa attualmente in forza.

Nel corso della emergenza sanitaria 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**", che prevede l'installazione di Defibrillatori semi automatici (Dae), prosegue con la gestione di 35 defibrillatori semiautomatici installati presso le principali sedi del Gruppo. Tutti i Dae installati hanno un sistema di telecontrollo per monitorare la corretta funzionalità e la eventuale necessità di interventi di manutenzione preventiva. Il nostro Gruppo ha scelto di formare i suoi addetti da centri di formazione che si riferiscono a Irc (Italian Resuscitation Council - gruppo Italiano per la Rianimazione Cardiopolmonare) e che sono accreditati presso il Ministero della Salute. Gli addetti all'uso del defibrillatore sono tutti volontari e una volta conseguito l'attestato entrano a fare parte del database di Irc. L'attestato rilasciato da Irc è valido in tutta Europa.

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 2022 è stata dottata per il personale dei laboratori di Heratech. Nel 2023 è iniziata la sperimentazione in Direzione Centrale Mercato ed è proseguito l'affinamento in Direzione Centrale Reti.

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 distribuiti in punti fissi dei siti aziendali. Finora sono stati ritirati, tramite app, oltre 1,19 milione capi di vestiario e Dpi e sono state eseguite oltre 17 mila check list di verifica. Sono stati quasi 4 mila, inoltre, i colleghi coinvolti in eventi formativi e di sensibilizzazione. Nel corso del 2022, l'app è stata estesa anche ad AcegasApsAmga, ulteriori 1,2 mila fruitori che hanno ricevuto una formazione specifica. È previsto il suo roll out a Marche Multiservizi nei prossimi anni.

[403-4]

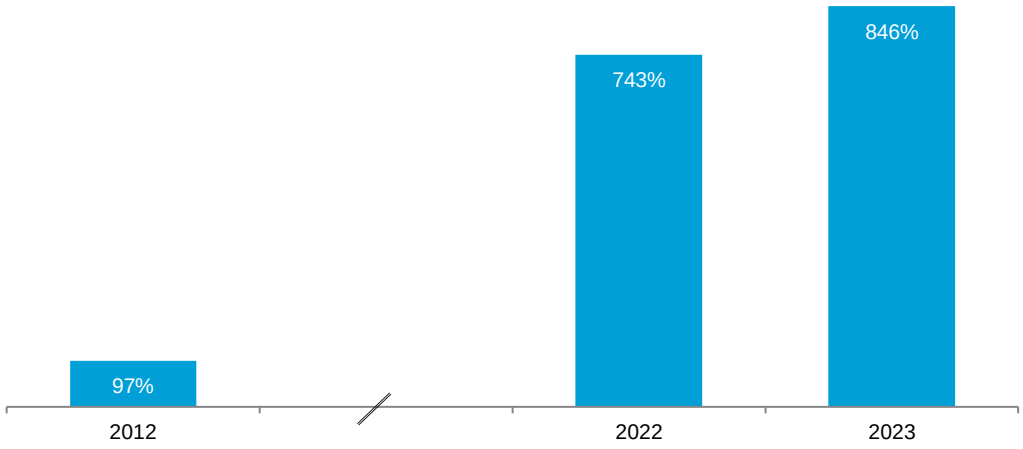
Un sistema di gestione della sicurezza è efficace quando ottiene il **sostegno** e l'**impegno** di tutti i partecipanti all'attività dell'azienda. I dipendenti hanno una conoscenza dettagliata del loro lavoro e di come poterlo rendere più sicuro. Il coinvolgimento del personale, tramite i Rappresentanti 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 dal Gruppo Hera come un'opportunità, 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 (circa 50 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 su temi come: l'andamento del fenomeno infortunistico, i progetti di miglioramento per la sicurezza e 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 (near miss) e le segnalazioni di sicurezza**. 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 2023, il rapporto fra mancati infortuni segnalati e infortuni verificatisi per il perimetro di rendicontazione del Gruppo Hera è stato pari al 846%. L'indicatore presenta una tendenza in costante crescita negli anni, 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 (584%), AcegasApsAmga Spa (571%) e dalle società del Gruppo Herambiente (1.703%). Marche Multiservizi risulta a un livello di segnalazioni pari al 467% degli infortuni segnalati.

Nel 2023 sono stati segnalati quasi 10 near miss ogni infortunio accaduto (1.294 near miss segnalati nel 2023, nel 2022 erano 1.152).

Le principali tipologie di near miss analizzati dal servizio prevenzione e protezione hanno riguardato: fattori comportamentali (quali la distrazione), difetti a veicoli o attrezzature e l'ambiente di lavoro.

[403-5] All'interno del Gruppo Hera è presente un processo strutturato per far sì che ogni lavoratore riceva una adeguata **formazione e addestramento 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 da adottare.

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 progettato un nuovo format di corsi sicurezza per tutti i lavoratori.

Ricevono una specifica formazione che viene periodicamente ripetuta:

- i lavoratori incaricati dell'attività di prevenzione e lotta antincendio, primo soccorso e 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 sugli aspetti tecnologici della sicurezza e sull'organizzazione, è emerso 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 è stata messa la persona, sono stati forniti ai partecipanti gli 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 percorso formativo** che ha coinvolto oltre 3 mila lavoratori nel periodo 2019-2022. 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 di questi 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. In particolare, nella seconda metà del 2023 è stato sviluppato un format, di cui è previsto l'utilizzo a partire da metà del 2024, che prevede l'utilizzo della metodologia di gamefication per rendere più partecipi i lavoratori e preposti. È stato anche realizzato un nuovo materiale formativo in ambito salute-sicurezza fruibile in modalità e-learning sulla piattaforma aziendale MyAcademy. Nel corso del 2024, in collaborazione con le bunsiness unit operative, è previsto lo sviluppo di eventi formativi in presenza presso il training center di Ferrara sui rischi ad elevata gravità presenti nelle attività lavorative: lavoro in quota, lavoro in spazi confinati e lavori in presenza di traffico veicolare.

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 (capo squadra, coordinatore, capo turno). Si è infatti proceduto all'identificazione puntuale dei preposti e sono stati realizzati 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.

In questo senso, un importante tassello alla costruzione di una vera e propria cultura della sicurezza all'interno del Gruppo è rappresentato dal **progetto di sviluppo della leadership sicurezza specifico per i dirigenti** avviato nel corso del 2021 e proseguito nel 2022 e 2023. Questa iniziativa ha l'obiettivo di sviluppare ulteriormente la consapevolezza al ruolo dei dirigenti per la sicurezza, anche per quello che riguarda la dimensione della vigilanza sui comportamenti delle persone di cui il dirigente è responsabile.

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;
- **webinar interattivi** con tutta la popolazione dirigenziale durante i quali viene 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 dirigenti con incontri individuali con il servizio prevenzione e protezione.

Il progetto ha avuto un'ulteriore evoluzione negli anni 2022 e 2023, con una serie di webinar che hanno visto la partecipazione dei 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. Di particolare rilievo l'evento culturale per tutti i dirigenti alla sicurezza realizzato a luglio 2023 con la testimonianza dell'astronauta Maurizio Cheli che ha affrontato i temi dell'addestramento e delle attività di briefing e debriefing.

Per il 2024 l'obiettivo è quello di proseguire con le iniziative formative e di sensibilizzazione sul"la "Cultura della sicure"zza" attraverso il coinvolgimento attivo della popolazione aziendale in attività di formazione-addestramento. Verrà inoltre realizzato un evento di sensibilizzazione al tema.

Il Gruppo Hera, sin dalla sua nascita ha tenuto in considerazione il proprio patrimonio fisico ma la crescente sensibilità maturata considerando l'aumento delle azioni dolose verso gli asset del patrimonio, l'aumentata sensibilità delle istituzioni nazionali e internazionali oltre a una possibile ricaduta da danno di immagine, hanno portato alla decisione di implementare e attuare un **modello di valutazione dei rischi sulla sicurezza fisica**. Il modello è finalizzato a garantire la corretta identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei rischi comprese tutte le misure necessarie a prevenire e mitigare le minacce e gli impatti causati da incendi di varia natura. Ad intraprendere questa strada ha contribuito anche un quadro cogente sempre più articolato e complesso (es. normativa sugli impianti strategici) oltre che una crescente attività degli enti di standardizzazione tecnico normativo che determinano una sempre maggiore attenzione e professionalità al tema.

Con la gestione dei rischi si intende preservare lungo l'intera catena del valore l'efficacia e la redditività dei business del Gruppo, in particolare per la sicurezza sul lavoro e rispetto a impatti ambientali e rischi legati alla continuità e sicurezza dei servizi e delle relative informazioni. In seguito a quanto descritto e alle risultanze del monitoraggio dei rischi eseguito è stato elaborato un progetto tecnico-gestionale complessivo comprensivo del piano degli investimenti condiviso con le business unit/società e approvato dal Comitato Rischi che:

- garantisce un livello minimo di protezione uniforme per tutto il Gruppo attraverso l'applicazione di contromisure omogene;
- applica soluzioni tecnologiche evolute nel rispetto di normative, standard e buone prassi;
- gestisce centralmente i contratti (infrastrutture, manutenzione e servizi) garantendo una corretta standardizzazione ed ottimizzare dei costi degli interventi;
- sfrutta sinergie, competenze e risorse interne al gruppo Hera.

Il progetto ha l'obiettivo di mitigare i rischi che minacciano gli asset del Gruppo Hera con una regia centrale che assicura un livello minimo di protezione uniforme attraverso l'applicazione di contromisure omogene, tecnologicamente evolute nel rispetto di normative e degli standard e coordina l'attivazione dei contratti (sistemi, infrastrutture, manutenzione e servizi) al fine di standardizzare ed ottimizzare i costi degli appalti.

Inoltre, il progetto porta a frutto sinergie, competenze e risorse interne al Gruppo Hera quali:

- la centralizzazione del punto recezione allarmi in Heratech-Telecontrollo, creando una Control Room con visione di tutti gli allarmi/segnalazioni riguardanti gli asset per una migliore gestione dell'evento oltre che dei servizi fiduciari;
- l'individuazione in Acantho, società del Gruppo Hera, come gestore ìdi reti e sistemi e global contractor installazione/manutenzione impianti e attivazione servizi vigilanza.

In termini di innovazione e trasformazione digitale il progetto sicurezza fisica ha individuato importanti sinergie con il progetto identità digitale del Gruppo, in particolar modo per il processo di controllo degli accessi, che prevede la realizzazione di un piattaforma software centrale di governo degli accessi di tutti i siti del gruppo attraverso lo sviluppo di credenziali virtuali di accesso ad alta sicurezza intrinseca e l'implementazione di innovativi sistemi meccatronici per garantire un elevato standard di sicurezza degli accessi nei varchi di sedi ed impianti industriali.

## 7.07 Relazioni industriali

Il 2023 è stato principalmente caratterizzato da numerosi confronti sindacali relativi alle **evoluzioni organizzative** avviate in vari ambiti societari del Gruppo, inoltre, sono stati avviati diversi processi previsti dal **contratto integrativo di Gruppo** sottoscritto il 2022 (es. bacheca sindacale elettronica, part time per genitori con figli under 6, ecc.). Molto intensa è stata anche la collaborazione con le associazioni datoriali, nei tavoli tecnici per il **rinnovo della classificazione del personale nei tre Ccnl principali** del Gruppo, tutti in scadenza a dicembre 2024:

- Ccnl settore servizi ambientali;
- Ccnl settore elettrico;
  - Ccnl settore gas-acqua.

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 2023, 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. Nel corso del 2023 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 nove.

Il 30 gennaio 2023 si è conclusa, con la sottoscrizione di apposito verbale, la procedura di esame congiunto relativa al **conferimento, da Heratech ad Hera Spa, del ramo d'azienda** preventivazione ed esecuzione lavori massivi.

In data 14 febbraio 2023 è stato sottoscritto un apposito verbale, al fine di attuare la **modifica degli orari di lavoro in ambito fatturazione**, resasi necessaria per il consistente aumento dei volumi da gestire.

Il 10 marzo 2023 è stata avviato il servizio di **reperibilità telefonica** nella struttura **Gestione Magazzini**, della Direzione Acquisti Appalti ed a tal fine è stato sottoscritto, il 10 marzo, l'apposito verbale.

Nel mese di marzo 2023 si sono svolti tre distinti incontri, uno per ogni ambito del Gruppo (Hera Spa, AcegasApsAmga e Marche Multiservizi), per illustrare il **Piano di Apprendimento 2023**, così come previsto dal Protocollo Relazioni Industriali di Gruppo. In data 4 aprile 2023 sono stati sottoscritti gli accordi sul **Piano di formazione finanziata 2023** e sempre in data 4 aprile 2023, inoltre, è stato sottoscritto l'accordo per il personale del Gruppo Hera, concernente la consuntivazione degli indicatori del premio di risultato per l'anno 2023.

Il 30 giugno 2023 sono stati definiti gli obiettivi del **premio di risultato 2023** ed a tal fine è stato sottoscritto per il Gruppo Hera l'apposito verbale di accordo.

A partire dal mese di dicembre 2023, al fine di **prevenire e mitigare le intrusioni e gli attacchi informatici**, è stato istituito in ambito Direzione Centrale Innovazione, un apposito servizio di reperibilità da remoto ed il relativo verbale è stato sottoscritto in data 22 novembre 2023.

Nel mese di dicembre 2023 è stata **rinnovata la Rappresentanza Sindacale Unitaria** (compreso i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza e l'Ambiente) dei settori gas-acqua ed elettrico delle seguenti società del Gruppo: Hera Spa, Heratech, Inrete Distribuzione Energia, Hera Comm, Hera Comm Marche, Hera Trading, Estenergy, AcegasApsAmga e Marche Multiservizi.

Nel corso del 2023 sono stati sottoscritti nove accordi relativi ad altrettante **modifiche impiantistiche** o a **nuove installazioni di impianti di videosorveglianza**, nei vari siti del Gruppo (Ferrara, Via Caruso e Via Razzaboni a Modena, Pozzilli, Bellaria, Via del Frullo a Bologna, Loria, Forlì, Sassuolo).

Nel **settore ambiente**, nel corso del 2023, sono stati sottoscritti alcuni **importanti accordi**:

- il 19 giugno è stato sottoscritto l'accordo per la cessione di ramo d'azienda da Hasi ad Acr con relativo passaggio di 29 dipendenti nella nuova realtà e relativo mantenimento di Ccnl e accordi di 2° livello;
- il 7 luglio sono stati sottoscritti due importanti accordi in Biorg, uno riguardante il riconoscimento graduale della 14ª mensilità al personale con Ccnl Chimico, e uno per istituire per la prima volta il premio di risultato in questa realtà, iniziando il percorso di avvicinamento alle politiche di Gruppo;
- il 12 luglio è stato sottoscritto l'accordo per riconoscere per la prima volta in Recycla la quota Welfare nelle medesime modalità di tutto il Gruppo;
- il 20 ottobre e 13 novembre sono stati sottoscritti gli accordi per la definizione di tutti gli orari di lavoro nei due stabilimenti principali di Aliplast (Treviso e Novara);
- il 31 ottobre è stato sottoscritto l'accordo di revisione della quota di rimborso spese di rinnovo patente di guida per il personale con Ccnl Ambiente;

- si sono tenuti diversi incontri con le organizzazioni sindacali regionali sul tema del Raggruppamento temporaneo d'impresa costituito da Hera Spa, Consorzio Stabile Ecobi e Brodolini, come previsto dal Ccnl e dai protocolli sottoscritti.

In ambito **AcegasApsAmga**, in un'ottica di ulteriore integrazione dei processi e delle modalità operative, il 30 gennaio 2023 è stato sottoscritto l'accordo per l'avvio della turnazione unica delle strutture di Call Center Tecnico di AcegasApsAmga ed Inrete Distribuzione Energia. Il 15 febbraio 2023 è stato inoltre sottoscritto un accordo con le organizzazioni sindacali del comparto ambiente relativo all'utilizzo del sistema Dst waste sui veicoli aziendali dedicati alla raccolta dei rifiuti nelle aree territoriali di Padova e Trieste. Il 13 aprile 2023, al fine di completare il percorso di omogeneizzazione dei trattamenti con le altre realtà del Gruppo Hera in tema di buoni pasto, è stato sottoscritto un accordo di integrazione al precedente verbale di accordo dl 5 novembre 2020.

Con riferimento a **Hera Servizi Energia**, a seguito dell'operazione di fusione per incorporazione di Hera Servizi Energia Srl in AcegasApsAmga Servizi Energetici, il 24 luglio 2023 è stato sottoscritto un unico accordo per la definizione degli indicatori di redditività e produttività per l'anno 2023. Contestualmente, è stato intrapreso un percorso di armonizzazione di diversi istituti e modalità operative al fine di raggiungere maggiore efficienza e produttività nei territori e negli ambiti in cui la stessa Hera Servizi Energia. opera, nonché di accrescere la propria coerenza organizzativa.

In ambito **Marche Multiservizi**, nel corso del 2023, sono stati sottoscritti i seguenti accordi:
- 9 gennaio, accordo su modifica orario di lavoro "operativi Funzione Reti";
- 15 marzo, accordo sulle chiusure aziendali 2023.

Relativamente alla società **Acantho** è stato sottoscritto, in data 14 aprile 2023, l'accordo di consuntivazione degli indicatori del premio di risultato per l'anno 2022, inoltre, coerentemente con le intese raggiunte a livello di Gruppo, è stato sottoscritto, in data 19 luglio 2023, l'apposito accordo per la definizione dei nuovi indicatori di produttività del premio di risultato 2023. Il 4 settembre 2023 si è conclusa, con la sottoscrizione di apposito verbale, la procedura di esame congiunto relativa alla fusione per incorporazione di Asco Tlc in Acantho.
Nel corso del 2023 si sono rafforzate le attività di networking tra la struttura di relazioni industriali, aziende terze, associazioni e studi professionali, consentendo un continuo aggiornamento anche in riferimento alle evoluzioni esterne al Gruppo. Come di consueto è proseguita, inoltre, l'attività interna di sensibilizzazione e formazione sui temi di interesse comune per la famiglia professionale delle risorse umane e l'attività di consulenza e collaborazione verso altre direzioni per le tematiche giuslavoristiche.

Il 28 novembre 2023, in anticipo rispetto alle scadenze dei Ccnl Utilitalia applicati nel Gruppo e del Contratto Integrativo Aziendale, le OO.SS Nazionali hanno richiesto l'apertura di un tavolo negoziale su diversi temi quali perimetri contrattuali e protocollo relazioni industriali, protocollo appalti, organici, sviluppo professionale, smart-remote working, automezzo a casa con destinazione sul cantiere, orario di lavoro, salute e sicurezza. Successivamente, azienda e sindacati hanno calendarizzato una serie di incontri di approfondimento a partire da dicembre 2023.

**LAVORATORI A TEMPO INDETERMINATO ISCRITTI A UN SINDACATO PER ORGANIZZAZIONE SINDACALE**

| Numero | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| CGIL | 2.008 | 1.895 | 1.836 |
| CISL | 665 | 648 | 691 |
| UIL | 547 | 555 | 582 |
| FIADEL | 158 | 144 | 152 |
| CISAL Federenergia | 27 | 30 | 26 |
| FISI | 0 | 13 | 3 |
| ADL | 8 | 11 | 10 |
| USB | 12 | 11 | 4 |
| UGL | 8 | 9 | 6 |
| FEDERMANAGER | 8 | 7 | 6 |
| Sindacato generale di base | 7 | 4 | 3 |
| Confederazione di base | 4 | 3 | 4 |
| SNALV | 3 | 3 | 1 |

| | | | |
|---|---|---|---|
| CONFIAL | 1 | 2 | 1 |
| **Totale** | **3.456** | **3.335** | **3.325** |
| **Percentuale su lavoratori al 31/12** | **38%** | **36%** | **35%** |

I dati non comprendono la società Aresgas in cui lavora l'1% dei dipendenti del Gruppo.

Il 35% dei lavoratori a tempo indeterminato del Gruppo aderisce a un'organizzazione sindacale: il valore percentuale è di circa un punto percentuale inferiore rispetto al 2022.

### LAVORATORI A TEMPO INDETERMINATO ISCRITTI A UN SINDACATO PER QUALIFICA

| % | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Quadri | 14% | 14% | 14% |
| Impiegati | 34% | 32% | 31% |
| Operai | 49% | 48% | 46% |
| **Totale** | **38%** | **36%** | **35%** |

I dati non comprendono la società Aresgas in cui lavora l'1% dei dipendenti del Gruppo.

Con riferimento alla qualifica dei lavoratori, si riduce il tasso di sindacalizzazione per impiegati e operai. Resta invariata la percentuale sui quadri.

### ORE DI SCIOPERO

| Ore | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Ore di sciopero totali | 16.356 | 2.221 | 5.501 |
| Ore di sciopero pro capite | 2,0 | 0,3 | 0,6 |

I dati non comprendono le società Aresgas, Biorg, Etra Energia, F.lli Franchini, Macero Maceratese, Recycla, Vallortigara Servizi Ambientali, Wolmann in cui lavora il 4% dei dipendenti del Gruppo.

Di seguito un riepilogo delle principali iniziative di sciopero per l'anno 2023:

- uno sciopero generale nazionale proclamato da Usb, Cub e Cobas, di tutte le categorie pubbliche e private tranne il comparto energia, per l'intera giornata di martedì 8 marzo 2023. Lo sciopero in questione è stato proclamato contro i femminicidi e la violenza maschile sulle donne, contro la precarietà, ed altre recriminazioni;
- uno sciopero nazionale proclamato da Cub, Cobas e Fisi, per l'intera giornata del 26 maggio 2023 per tutti i comparti tranne il trasporto. Lo sciopero è stato poi revocato da Cun e Cobas ma mantenuto per Fisi contro i vaccini e le politiche sul Covid-19 del Governo;
- uno sciopero nazionale di tutte le categorie pubbliche e private, indetto dalla Sgb, Sicobas e Cub, per l'intera giornata del 20 ottobre 2023 proclamato per difendere la sanità pubblica, contro la guerra e il finanziamento della guerra, contro l'abolizione del reddito di cittadinanza, contro la precarietà e per il salario minimo, ed il caro affitti;
- uno sciopero generale nazionale del comparto igiene ambientale indetto dalle organizzazioni sindacali Cgil e Uil, per il giorno 17 novembre 2023. Lo sciopero in questione viene proclamato per contrastare le politiche economiche del governo anche dalle organizzazioni sindacali Cgil e Uil della Regione Marche per tutti comparti;
- uno sciopero generale per tutto il nord Italia proclamato da Cgil e Uil, relativamente ai settori privati e pubblici, per il giorno 24 novembre 2023, per tutti i settori pubblici e privati, con esclusione dei servizi ambientali. Lo sciopero in questione viene proclamato contro le politiche economiche del governo. Per lo stesso giorno è stato proclamato uno sciopero nazionale del comparto igiene ambientale da parte di Cobas e Cub per le modifiche organizzative dei servizi ambientali all'interno del Ccnl.

[2-27]

**CONTENZIOSO CON I LAVORATORI**

| Numero | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Contenziosi in essere a fine anno | 18 | 22 | 18 |

Le **cause pendenti** nel Gruppo al 31 dicembre 2023 nei confronti di lavoratori sono 18, quattro in meno rispetto al 2022.

Sono stati 243 i **provvedimenti disciplinari** erogati nel 2023 nei confronti di lavoratori del Gruppo, conformemente a quanto indicato nei contratti nazionali di lavoro applicati: si è trattato di **richiami verbali** o **scritti** (68 casi), di **trattenute sullo stipendio** e **sospensioni temporanee dal lavoro** (163 casi di cui 96 provvedimenti disciplinari per multe che non comportano una sanzione superiore alle quattro ore di retribuzione) e 12 sanzioni di **licenziamento** di cui una con preavviso e 11 senza preavviso.

# 8. FORNITORI

## 8.01 Obiettivi, risultati e target

| Avevamo detto di fare | Abbiamo fatto | SDGs | Avanza-mento* |
|---|---|---|---|
| **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). | Monitoraggio della responsabilità sociale d'impresa dei fornitori nei confronti dei propri lavoratori: raccolti più di 40 questionari di valutazione ed effettuati 41 audit presso i fornitori (sedi e cantieri) nel 2023. (vedi pag.392) | 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 2023 con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa. (vedi pag.298) | 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 | Avviato il monitoraggio del livello di "maturità Esg" dei fornitori anche attraverso questionario dedicato in fase di qualificazione su Hera_Pro. Nel secondo semestre registrato un tasso di risposta del 50% con oltre 2.000 fornitori mappati: il 20% registra un indice di maturità medio-alto (oltre il 40% tra i principali fornitori). (vedi pag.290) | 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. | 10,5% il valore degli affidamenti nel 2023 con criteri di circolarità. (vedi pag.393) | 8,12 | 🟢 |
| **Gestione dei contratti** | | | |
| Analizzare tutti gli eventi infortunistici comunicati dai fornitori di servizi e lavori del Gruppo Hera e consuntivarne i relativi indici. | Analizzati tutti gli eventi infortunistici comunicati dai fornitori di servizi e lavori: 252 infortuni comunicati (erano 284 nel 2022) e 22,3 l'indice di frequenza (era 22,8 nel 2022). (vedi pag.304) | 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 della responsabilità sociale d'impresa dei fornitori nei confronti dei propri lavoratori: nel 2024 continuare ad effettuare in modo sistematico audit presso i fornitori (sedi e cantieri) ritenuti più critici. | 12 |
| Continuare ad assegnare un punteggio rilevante agli aspetti di sostenibilità ambientale e sociale nelle gare effettuate con l'offerta economicamente più vantaggiosa. | 8 |
| Lancio di un programma di capacity building per incentivare il miglioramento del livello di "maturità Esg" dei fornitori oltre che delle capacità tecnico-realizzative e qualitative. | 8,12 |
| Oltre il 10,5% del valore degli affidamenti del 2024 con criteri di circolarità, attraverso l'applicazione delle Linee Guida per gli acquisti circolari e la relativa Istruzione Operativa definite nel 2020. | 8,12 |
| **Gestione dei contratti** | |
| Analizzare tutti gli eventi infortunistici comunicati dai fornitori di servizi e lavori del Gruppo Hera e consuntivarne i relativi indici. | 8 |

## 8.02 Fornitori

[2-6] A fine 2023, **le aziende fornitrici di beni, servizi, prestazioni professionali e lavori** del Gruppo Hera che nel corso del 2023 hanno avuto ordini o contratti attivi con consumi sono 4.871 (+21% rispetto al 2022). Tra queste aziende fornitrici, il 57% sul totale è stato attivato per forniture di servizi.

**FORNITORI ATTIVI NELL'ANNO PER CATEGORIA MERCEOLOGICA**

| Numero | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Beni | 1.522 | 1.478 | 1.435 |
| Servizi | 2.615 | 2.579 | 2.781 |
| Lavori | 435 | 471 | 704 |
| **Totale** | **4.043** | **4.034** | **4.871** |

Alcuni fornitori possono essere presenti in più di una classe e, di conseguenza, la somma delle singole voci non corrisponde al numero complessivo dei fornitori. I dati non comprendono le società, ACR, Aliplast, Aresgas, ASA, Biorg, Feronia, F.lli Franchini, Green Factory, Hera Comm Marche, Hera Trading, Horowatt, Macero Maceratese, Marche Multiservizi Falconara, Recycla, Tiepolo, Vallortigara, Wolmann.

Le **principali attività esternalizzate** dal Gruppo Hera in ambito servizi ambientali riguardano la raccolta dei rifiuti meccanizzata, il servizio di raccolta dei rifiuti porta a porta, lo spazzamento e il lavaggio strade (manuale o meccanizzato), il lavaggio dei cassonetti stradali, e la conduzione dei centri di raccolta differenziata. Per quanto riguarda i servizi a rete, le società del Gruppo ricorrono prevalentemente a fornitori esterni per l'esecuzione delle attività ad alta specializzazione manutentiva e impiantistica e le attività di servizi al contatore (letture, chiusure, aperture, ecc.). Inoltre, sono oggetto di esternalizzazione le attività di facility management (global service), call center commerciale e recapiti.

In termini di valore economico, nel 2023 il Gruppo Hera ha commissionato acquisti per **circa due miliardi di euro**, di cui oltre 33 milioni per acquisti da altri stati europei e quattro milioni da altri stati non europei (Svizzera, Regno Unito, 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 2023, il **gas naturale** venduto dalle società di vendita del Gruppo è stato acquistato interamente da Hera Trading, la quale a sua volta ha acquistato gas spot sui principali hub europei e al punto di scambio virtuale (al 60% da operatori esteri).

Per quanto riguarda il **mercato elettrico**, la vendita a clienti finali su libero mercato e salvaguardia è stata coperta per il 33% con acquisti bilaterali da altri operatori e per il 67% tramite acquisti in borsa. Le modalità di scambio dell'energia elettrica, sia nel caso dell'acquisto in borsa sia in particolare nella contrattazione bilaterale, non consentono di mantenere tracciata la provenienza fisica dell'energia. Per la composizione del **mix energetico** utilizzato per la produzione dell'energia elettrica venduta dal gruppo Hera Comm nel 2023 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, di anticorruzione e di responsabilità sociale d'impresa, nonché l'accettazione del Codice etico del Gruppo. Dal 2023 è stato introdotto un **questionario Esg** per monitorare il livello di maturità dei fornitori qualificati, con l'intento di sensibilizzarli all'adesione ai principi della crescita sostenibile orientata al rispetto dell'ambiente, alla sostenibilità sociale e all'adozione di una organizzazione trasparente e responsabile.

## Il sistema di vendor management e qualificazione dei fornitori

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. Nel corso del 2023 il vecchio sistema di vendor management "**e-Procurement**" è stato sostituito dal nuovo portale fornitori "**Hera_Pro**".

Il modello di qualifica e gestione dei fornitori è stato profondamente revisionato per valorizzare ulteriormente le capacità tecnico-realizzative, qualitative e di sostenibilità della catena di fornitura.

**Il nuovo portale unico fornitori Hera_Pro**

Hera_Pro è uno strumento **trasparente, paritario e tracciato** per qualificarsi e partecipare alle gare indette dal Gruppo Hera.

Il portale è integrato e interoperabile con le piattaforme Anac, in modo da garantire il rispetto dei requisiti imposti dal Codice dei contratti pubblici.

All'interno dell'area di qualificazione del portale fornitori, in particolare, 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 i documenti di qualifica soggetti a scadenza;
- 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 2023 il **100% delle transazioni commerciali** del Gruppo Hera sono state negoziate su piattaforma digitale, anticipando gli obblighi normativi imposti alle stazioni appaltanti dal codice dei contratti pubblici a decorrere dal primo gennaio 2024.

Nell'ottica di continuo miglioramento ed efficientamento delle relazioni con il proprio parco fornitori, il nuovo portale integra, accanto ai moduli di qualificazione fornitori e gestione gare, anche un modulo di "contract management" con l'obiettivo di digitalizzare ulteriormente le interfacce con i fornitori e di semplificare la gestione dei flussi informativi dalla fase di qualifica a quella esecutiva di gestione del contratto. Il nuovo portale Hera_Pro, consentendo ora di gestire anche la fase esecutiva dei contratti, rappresenta uno strumento integrato che garantisce la progressiva e completa digitalizzazione della gestione di tutto il rapporto, fornendo benefici sia ai fornitori che ai referenti aziendali del Gruppo Hera.

Infatti, attraverso un canale unico di comunicazione, è garantito lo scambio di tutta la documentazione amministrativa dei contratti affidati alle imprese esterne, compresa la documentazione richiesta per le autorizzazioni dei subappalti e/o comunicazione dei subcontratti, la gestione digitale delle check-list di monitoraggio e controllo delle prestazioni, la segnalazione puntuale e la rendicontazione periodica degli eventi classificati come infortunio o near miss, nonché gli incidenti ambientali, riferiti a ogni singolo contratto sottoscritto con il Gruppo Hera.

I fornitori qualificati beneficiano di una sostanziale sinergia documentale tra le diverse fasi dei procedimenti (qualificazione, gara ed esecuzione del contratto) per evitare di dovere ripresentare certificati o dichiarazioni già rese in altre fasi del processo. Hera_Pro semplifica le comunicazioni tramite l'utilizzo di chat dedicate alla gestione di ciascun contratto e tramite un sistema di notifiche automatiche, avvisa i fornitori dell'approssimarsi della scadenza dei documenti soggetti a un limite temporale di validità e ne sollecita l'aggiornamento.

A partire dalla fine di novembre 2023 il processo è stato reso operativo limitatamente ai contratti di appalto sottoscritti con fornitori singoli, mentre nel corso del 2024 verranno gestiti in Hera_Pro anche i contratti sottoscritti con le compagini plurisoggettive consentendo, in aggiunta, la digitalizzazione delle check-list connesse al processo di sorveglianza fornitori e la gestione di subappalti e subcontratti.

**I nuovo modello di Vendor management e qualificazione fornitori**

Con la sostituzione del portale fornitori il Gruppo Hera nel 2023 ha introdotto un nuovo modello di Vendor Management con l'obiettivo di gestire in modo più efficace il processo di qualificazione e valutazione dei fornitori, valorizzando ulteriormente le capacità tecnico-realizzative, qualitative e di sostenibilità della catena di fornitura.

Il nuovo modello, formalizzato all'interno di specifiche procedure, prevede un processo di qualificazione e monitoraggio graduato in base al livello di criticità delle merceologie di interesse e l'introduzione di un vendor rating di qualificazione che tiene conto di criteri basati sulla **compliance economico finanziaria** e sulla **"maturità Esg".**

A tale fine è stato condotto un approfondito **risk assessment** delle **merceologie** d'acquisto sulla base del loro **impatto** sul **business** e sul **cliente finale** di Hera e dei principi del sistema di gestione integrato del Gruppo, con particolare attenzione alla rilevanza su **ambiente-sicurezza-governance e responsabilità sociale d'impresa**. Sono stati identificati gruppi merci critici su cui sviluppare processi di qualifica e monitoraggio di performance più puntuali rispetto a merceologie meno critiche.

Con l'obiettivo di migliorare il livello di affidabilità e qualità dell'elenco fornitori, in aggiunta alla qualifica amministrativa, è stata introdotta la valutazione di **requisiti tecnico-finanziari** e **reputazionali** dell'operatore economico, raccogliendo informazioni su certificazioni, solidità economico-finanziaria e parametri Esg, da cui scaturisce un **rating di qualifica che incide sulla frequenza di invito alle gare a trattativa privata**.

Il risultato finale è l'attribuzione di un vendor rating predittivo tramite un punteggio variabile da 0 a 100 che quantifica il possesso di determinati fattori tecnico-economici, ritenuti indispensabili per determinare l'affidabilità dell'impresa e garantire pertanto il buon andamento ed esito del rapporto contrattuale.

Il **Vendor rating predittivo** (100 punti) tiene conto di 3 fattori:

- 55 punti assegnati in base a parametri volti a misurare il **livello di "maturità Esg"** del fornitore quali: il possesso di certificazioni (ISO 14001, ISO 50001, ISO 45001, SA 8000, ISO 37001, ISO 27001, Rating di legalità), l'elaborazione del bilancio di sostenibilità, il possesso di un sistema di governance e di un organismo di vigilanza 231, la riduzione del tasso infortunistico, la percentuale di dipendenti a tempo indeterminato, uno **scoring Esg sintetico**;
- 40 punti assegnati in base a un KPI di tipo economico-finanziario ricavato dall'analisi di bilancio fornito da un info-provider esterno che misura la capacità del fornitore di continuare la propria attività nel breve-medio periodo;
- 5 punti assegnati in base al possesso della certificazione di qualità ISO 9001.

Lo **scoring Esg sintetico** sopracitato viene elaborato sulla base di un questionario facoltativo di 36 quesiti, che nel suo complesso può offrire un massimo di 4 punti di rating predittivo, con particolare riferimento ai seguenti aspetti:

- governance: possesso di uno score Esg, adozione e formalizzazione politiche/strategie di sostenibilità, integrazione dei rischi Esg nel modello gestione del rischio aziendale, presenza di una funzione di sostenibilità, pubblicazione dei risultati di sostenibilità, monitoraggio supply chain e selezione fornitori anche con riferimento ad aspetti Esg, legalità (anticorruzione, antifrode, antiriciclaggio, conflitto di interesse, comportamenti anticoncorrenziali, sicurezza informatica, adozione di un Codice etico).
- social: salute e sicurezza lavoratori, gestione responsabile del personale e benessere dei lavoratori (es: condizioni di lavoro, orari e remunerazione, diritti umani e lavoro minorile, diversità/inclusione/pari opportunità, welfare, smart working, canali di ascolto, ecc.), sviluppo professionale e formazione, recruitment e retention dei lavoratori.
- environment: impatti ambientali, inquinamento, cambiamento climatico, risparmio energetico, fonti di energia rinnovabile, emissioni gas serra, economia circolare, volumi di plastica utilizzata e rifiuti prodotti, gestione della risorsa idrica.

Nel 2023 sono state raccolte risposte al questionario facoltativo da oltre 2.000 fornitori (oltre il 50% dei fornitori qualificati). Di questi, il **20% ha dimostrato un livello di "maturità Esg" totale medio-alto** rispondendo con almeno il 25% di risposte affermative. Limitandosi ai principali 200 fornitori del Gruppo, anche in questo caso il tasso di risposta è stato di circa il 50% e oltre il 40% dei rispondenti è risultato con una maturità medio-alta.

**[205-2]**
**[308-1]**
**[414-1]**

Tra i numerosi criteri identificati per la qualificazione e selezione dei nuovi fornitori, si confermano infine i seguenti esempi per rilevanza in ambito ambientale e sociale:

- dichiarazione di presa visione e accettazione di: Codice etico del Gruppo Hera, Modello per la prevenzione 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;
- 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);
- ottemperanza alla normativa vigente in riferimento al diritto al lavoro delle persone con disabilità;

- possesso del certificato di iscrizione all'albo nazionale dei gestori ambientali, pertinente con l'attività propria del gruppo merce ove richiesto;
- possesso di iscrizione nell'elenco dei fornitori non soggetti a tentativo di infiltrazione mafiosa (cosiddetta white list) per i fornitori appartenenti ai gruppi merce rientranti nel perimetro delle attività a particolare rischio di infiltrazione mafiosa, diversamente, presentazione di un impegno formale a richiederla.

Si precisa che 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 Gruppo Hera, nell'ambito della propria responsabilità sociale di impresa, garantisce il costante controllo della **regolarità contributiva** Inps/Inail presso il competente Sportello unico previdenziale e Cassa edile per tutti i fornitori attivi e presenti nell'elenco del Gruppo Hera, compresi soggetti raggruppati in associazione temporanea di impresa (mandataria e mandanti), consorzi e specifiche imprese esecutrici, subappaltatori e subcontraenti collegati al singolo documento di acquisto di prestazioni (ordine e/o contratto).

Inoltre, a valle dell'aggiudicazione viene **verificato**, presso gli enti preposti**, il possesso dei requisiti dichiarati in gara**: casellari giudiziali, ottemperanza alla Legge n. 68/1999 sui disabili, regolarità fiscale, Banca Dati Antimafia e 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.

**Il sistema di rotazione fornitori invitati alle gare**

Il processo di qualificazione dei fornitori del Gruppo Hera, gestito dalla Direzione Acquisti e Appalti di Hera Spa, garantisce la definizione di un **unico elenco di operatori economici di fiducia** qualificati per l'approvvigionamento di beni, servizi, prestazioni professionali e lavori, dal quale vengono, di volta in volta, selezionati i fornitori da invitare per lo svolgimento delle procedure negoziate a invito.

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.

Il Gruppo Hera applica dal 2017 un sistema di rotazione negli inviti nelle gare non a evidenza pubblica tramite un meccanismo automatico e tracciabile che si basa su parametri oggettivi, tra cui il numero di inviti ricevuti e la loro distribuzione temporale, il punteggio di rating di performance e il nuovo rating predittivo di qualificazione. In tal modo viene garantito il processo di selezione e rotazione dei fornitori ispirato a concetti di **massima trasparenza** e in coerenza con le linee guida del Gruppo Hera.

Il criterio di scelta dei fornitori da invitare a gara si basa pertanto su tre fattori:

- rating predittivo di qualificazione: un vendor rating predittivo alto consente al fornitore di risalire la graduatoria dell'invitabilità più in fretta rispetto a un fornitore con Vendor Rating Predittivo basso. Un fornitore non sarà invitabile a gara qualora non raggiunga la soglia minima di 25 punti di Rating Predittivo;
- vendor rating di performance: i fornitori in fascia critica vengono esclusi dagli inviti sottosoglia a meno che non rientrino, tramite adeguate azioni correttive e/o puntuali piani di miglioramento, nelle fasce abilitate. Un vendor rating di performance alto consente al fornitore di risalire la graduatoria dell'invitabilità più in fretta rispetto a un fornitore con rating medio;
- principio di rotazione: il principio di rotazione tiene conto del numero di inviti ricevuti dal fornitore i-esimo negli ultimi 5 anni rapportato al totale inviti del gruppo merce. L'Indice di invitabilità cresce se il fornitore ha ricevuto pochi inviti e aumenta quindi la probabilità che il fornitore venga invitato (rotazione).

Si segnala che nelle gare a trattativa privata il Gruppo Hera nel 2023 ha invitato mediamente oltre **22 fornitori per ciascuna trattativa**, confermando l'approccio del Gruppo basato su una competizione aperta e trasparente tra i fornitori in coerenza con i principi della normativa vigente.

**La gestione e mitigazione dei rischi nella catena di fornitura**

A inizio 2023 il Gruppo Hera, con lo scopo di monitorare e mitigare il rischio nella catena di fornitura, come le interruzioni del servizio o l'abbassamento della qualità delle prestazioni svolte dalle imprese, ha implementato un tool finalizzato alla **segmentazione dei fornitori per livello di rischiosità**. I principali fattori presi in considerazione riguardano:

- il **posizionamento strategico** del fornitore per volumi esternalizzati e criticità della categoria merceologica, impatto sul business e sul cliente finale del servizio di Hera, principi del sistema di gestione integrato del Gruppo (ambiente-sicurezza-governance e responsabilità sociale d'impresa),
- andamento indicatori **economico-finanziari** da infoprovider esterno,
- numerosità, gravità e tipologia di **non conformità** aperte,

- altre informazioni di natura organizzativa/reputazionale che possono influire negativamente sulle performance del fornitore (es.: notizie di stampa, comunicazioni da sindacati, ecc).

A seguito di questa analisi viene elaborata periodicamente una specifica **Vendor Card** che fa emergere il **livello di affidabilità** e il posizionamento strategico di ogni fornitore, al fine di individuare i fornitori che più di altri risultano critici e possono influenzare la qualità/continuità dei servizi erogati, i risultati economico-finanziari, i risultati di sostenibilità, la reputazione e la conformità normativa delle società del Gruppo Hera.

Da aprile 2023 le Vendor Card relative ai **primi 30 fornitori maggiormente critici** vengono distribuite periodicamente ai responsabili acquisti e ai referenti aziendali impattati sotto forma di report sintetico accompagnato da una serie di raccomandazioni per meglio indirizzare le criticità emerse e le azioni necessarie per mitigare i potenziali rischi (es. intensificazione monitoraggio, audit specifici, implementazione azioni correttive, ecc…).
In totale nel 2023 sono stati **coinvolti circa 250 referenti aziendali** che hanno preso in carico le raccomandazioni, assicurando l'implementazione delle azioni suggerite. In particolare, è stato intensificato il monitoraggio degli aspetti inerenti alla gestione dei dipendenti, la sicurezza e l'ambiente, sia con visite in campo sulla qualità delle prestazioni, sia su base documentale attraverso un maggior controllo della trasmissione e correttezza dei documenti richiesti.
Infine, sono state **implementate ulteriori azioni** come la registrazione di non conformità puntuali, l'organizzazione di audit specifici presso le sedi o l'invito a elaborare specifiche azioni volte a sanare le anomalie emerse (azioni correttive).

Nel 2023 sono circa 400 i fornitori che risultano rilevanti per volumi esternalizzati, coprendo il 75% dei volumi totali. Di questi sono **oltre 200 i fornitori con attività svolte relative a categorie merceologiche critiche**, rappresentando **oltre il 50% dei volumi totali**. Grazie al tool sopra descritto è, quindi, possibile operare una ulteriore segmentazione che consente di indirizzare azioni di mitigazione del rischio e controlli ancora più mirati su specifici fornitori. I subappaltatori e subcontraenti critici per volumi (oltre 100 mila euro) e che hanno lavorato su merceologie critiche, nel 2023 sono stati oltre 70.

Nel primo semestre 2023, in aggiunta a quanto sopra descritto, sono stati **raccolti più di 40 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, sono stati **eseguiti dieci 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 impiegando **auditor di terza parte**, certificati e referenziati, a garanzia del percorso di trasparenza e indipendenza adottato dal Gruppo. A supporto di questo percorso, si intende proseguire con l'effettuazione sistematica degli audit anche per il 2024.

Inoltre, si segnala che nel secondo semestre 2023 è stato avviato il monitoraggio del livello di "**maturità Esg**" dei fornitori come previsto dal nuovo sistema di qualificazione.

Sono state infine compiute **31 ulteriori verifiche direttamente nei cantieri** del Gruppo Hera da parte della Struttura Vendor Rating and Assurance, congiuntamente alla Direzione Qualità, Sicurezza e Ambiente. 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 individuate grazie al tool di **segmentazione dei fornitori per livello di rischiosità** citato in precedenza.

Sono state inoltre svolte sessioni specifiche di **training on the job**, finalizzate alla corretta e coerente compilazione delle check-list in cantiere.

In sintesi, nel 2023 il Gruppo Hera ha rafforzato la propria gestione del rischio lungo la catena di fornitura, implementando un sistema integrato articolato su diversi livelli:

- Si parte innanzitutto da un **risk assessment delle categorie merceologiche d'acquisto** per il livello di criticità associato (alto-medio-basso), prendendo in considerazione:
  - impatto sul business e sul cliente finale del servizio di Hera,
  - i principi del sistema di gestione integrato del Gruppo (ambiente-sicurezza-governance e responsabilità sociale d'impresa).

- I fornitori vengono iscritti nell'elenco dei fornitori qualificati del Gruppo Hera:
  - a seguito di un processo di **qualifica differenziata** in base alla rischiosità delle merceologie (oltre alla verifica di requisiti standard di qualifica identici per tutte le categorie merceologiche, richiesta delle referenze tecniche per tutti i gruppi merce più critici e di

requisiti specifici su determinate merceologie, come ad esempio la White List ove necessario),
- con l'attribuzione di un **rating predittivo di qualifica** che prende in considerazione criteri basati su:
  - **solidità economico finanziaria**,
  - possesso di **certificazioni di qualità** (ISO 9001),
  - **parametri Esg** articolati su un **questionario** di 11 quesiti obbligatori e ulteriori 36 quesiti facoltativi per monitorare il livello di "maturità Esg" dei fornitori qualificati, con anche l'intento di sensibilizzarli ai principi della **crescita sostenibile** orientata al rispetto dell'ambiente, alla sostenibilità sociale e all'adozione di una organizzazione trasparente e responsabile.

- Il sistema di **rotazione degli inviti**, sistematicamente applicato alle gare a trattativa privata e che prendeva in considerazione numero di inviti ricevuti e la loro distribuzione temporale, è stato arricchito dal rating predittivo di qualifica e dal rafforzamento del rating di performance, garantendo una maggiore probabilità di invito ai fornitori con un punteggio migliore.

- In fase di esecuzione dei contratti viene operato un monitoraggio continuo articolato
- in:
  - **risk assessment fornitori** individuando quelli con un indice di rischiosità maggiore per criticità della merceologia, volumi gestiti, non conformità e altre informazioni di natura organizzativa/reputazionale,
  - **controlli più frequenti e mirati** su tutti i fornitori impegnati nelle merceologie con livello di criticità alto e su quelli con indice di rischiosità specifico più elevato,
  - gestione non conformità rilevate e relative **azioni correttive,**
  - **visite ispettive** presso la sede delle aziende con il contributo di **auditor di terza parte** certificati,
  - attribuzione di un **rating di performance** che vede un decremento di punteggio a valle della chiusura di eventuali non conformità rilevate, un incremento in assenza di non conformità.

## I fornitori per tipologia di certificazione

Le quote degli **acquisti da fornitori certificati** risentono dell'effetto della campagna di riqualificazione avviata a valle del lancio del nuovo portale Hera_Pro e del relativo nuovo modello di Vendor Management. Si precisa che la campagna di riqualificazione è stata gestita in modo graduale, dando priorità ai fornitori ad alto impatto strategico sia per livello di criticità di gruppo merce sia per i volumi gestiti.

A fine 2023 sono stati riqualificati con il nuovo modello 4.001 fornitori, mentre risultano ancora in fase di riqualifica circa 1.500 operatori economici, la maggior parte dei quali sono rappresentati da fornitori impiegati da HSE sul fronte ecobonus. Se si prendono a riferimento i consumi generati dai soli fornitori che hanno completato la riqualifica (4.001), le quote degli acquisti da fornitori certificati registrano un aumento per tutte le certificazioni.

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)

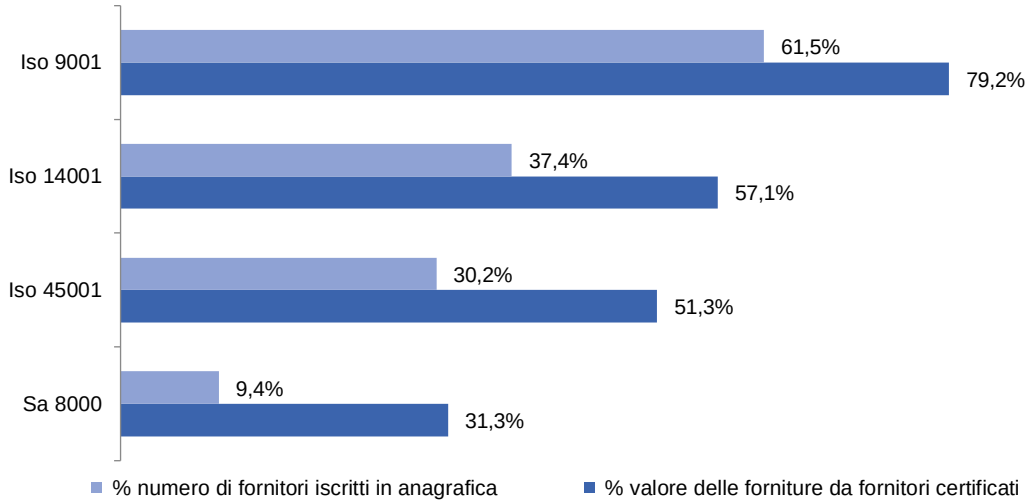
| % | 2021 | 2022 | 2023 pro forma | 2023 |
|---|---|---|---|---|
| Certificazione di qualità (ISO 9001) | 86,8% | 86,3% | 87,6% | 79,2% |
| Certificazioni ambientali (ISO 14001 - EMAS) | 67,2% | 67,7% | 74,0% | 57,1% |
| Sicurezza sul lavoro (ISO 45001) | 59,4% | 60,7% | 65,4% | 51,3% |
| Certificazione sociale (SA 8000) | 38,2% | 32,9% | 40,6% | 31,3% |

| % | 2021 | 2022 | 2023 pro forma | 2023 |
|---|---|---|---|---|
| **Totale forniture complessive (milioni di euro)** | **1.199,7** | **1.365,6** | **1.391,9** | **1.981,3** |

I dati non comprendono le società ACR, Aliplast, Aresgas, ASA, Biorg, Feronia, F.lli Franchini, Green Factory, Hera Comm Marche, Hera Trading, Horowatt, Macero Maceratese, Marche Multiservizi Falconara, Recycla, Tiepolo, Vallortigara, Wolmann. I dati escludono gli acquisti infragruppo.

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 (2023)**




## Il sistema di vendor rating, valutazione e monitoraggio 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, prevenzione alla corruzione 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'imprese, imprese esecutrici di consorzi, subappaltatori e subfornitori (nella struttura di ogni contratto/ordine). 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;
- monitoraggi continui 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 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, della prevenzione alla corruzione 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, imprese 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.

Con l'elaborazione del **nuovo modello di qualificazione e di monitoraggio** dei fornitori, entro il primo semestre 2024 la **numerosità minima di registrazione dei controlli** verrà modificata in base alla criticità di ogni singolo **gruppo merce**: più frequente per quelli critici (trimestrale) e poi progressivamente inferiore (semestrale) fino ad arrivare a una registrazione minima annuale per le merceologie non critiche. Al verificarsi di una o più anomalie, il referente di contratto o suo assistente, avrà sempre a disposizione le check-list di monitoraggio da compilare.

Le "non conformità" rilevate, sempre precedute da invio puntuale della check-list al fornitore per raccoglierne le opportune controdeduzioni, sono classificate sulla base delle principali certificazioni presenti nel Gruppo Hera: ISO 9001 (qualità delle prestazioni), ISO 14001 (rispetto dell'ambiente), ISO 45001 (rispetto della sicurezza), 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 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Osservazione | 100 | 117 | 152 |
| Non conformità poco grave | 91 | 69 | 75 |
| Non conformità grave | 271 | 238 | 225 |
| Non conformità molto grave | 269 | 195 | 213 |
| **Totale** | **731** | **619** | **665** |

I dati non comprendono le società ACR, Aliplast, Aresgas, ASA, Biorg, Feronia, F.lli Franchini, Green Factory, Hera Comm Marche, Hera Trading, Horowatt, Macero Maceratese, Marche Multiservizi Falconara, Recycla, Tiepolo, Vallortigara, Wolmann.

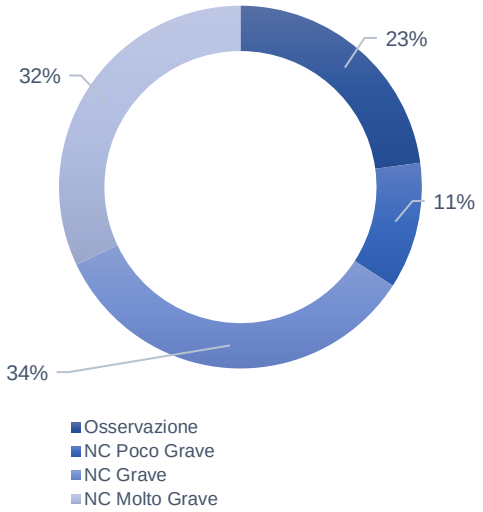
### NON CONFORMITÀ RILEVATE PER CERTIFICAZIONE

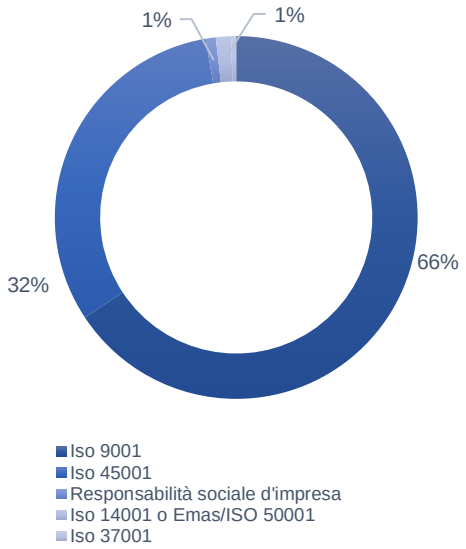
| Numero | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| ISO 9001 | 443 | 397 | 437 |
| ISO 45001 | 254 | 208 | 210 |
| Responsabilità sociale d'impresa | 6 | 4 | 6 |
| ISO 14001 o EMAS/ISO 50001 | 28 | 10 | 9 |
| ISO 37001 | 0 | 0 | 3 |
| **Totale** | **731** | **619** | **665** |

I dati non comprendono le società ACR, Aliplast, Aresgas, ASA, Biorg, Feronia, F.lli Franchini, Green Factory, Hera Comm Marche, Hera Trading, Horowatt, Macero Maceratese, Marche Multiservizi Falconara, Recycla, Tiepolo, Vallortigara, Wolmann.

A livello di Gruppo nel 2023 sono state rilevate **665 non conformità**, in lieve aumento rispetto all'anno precedente (+7%). Del totale, 528 non conformità (79% circa) sono state chiuse al 31 dicembre 2023. Il 66% delle non conformità si è rivelato essere di tipo grave o molto grave, in lieve diminuzione rispetto all'anno precedente (70% nel 2022). Ad ogni non conformità registrata e conclusa, corrisponde un decremento del punteggio dei fornitori, attribuito secondo quanto definito in apposite tabelle standardizzate e redatte in relazione alla gravità delle anomalie riscontrate.

**NON CONFORMITÀ RILEVATE (2023)**




Nel 2023, inoltre, sono continuate le visite ispettive sulla Responsabilità sociale d'impresa nelle sedi dei fornitori. 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 |

L'attuale **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.

Con l'elaborazione del nuovo modello di qualificazione e di monitoraggio dei fornitori, **entro il primo semestre 2024 si modificherà anche il sistema di calcolo del rating**, che verrà aggiornato per meglio valorizzare le performance dei fornitori e mitigare il rischio associato alla gestione della supply chain.

Grazie a 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 2023 **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 **nuovo Codice appalti**, pubblicato con D.Lgs. 36/2023 e con efficacia a decorrere dal 1° luglio 2023, in continuità con il precedente Codice appalti D.Lgs. n. 50/2016 e le sue successive modifiche, ha confermato l'obbligatorietà e l'esclusività del **criterio di aggiudicazione secondo il metodo dell'offerta economicamente più vantaggiosa** in alcuni casi (art. 108/2° comma), quali ad esempio i servizi ad alta intensità di manodopera (come i servizi di pulizia), i servizi di ingegneria, architettura o di altra natura tecnica e intellettuale di importo pari o superiore ai 140 mila euro, i servizi e le forniture di importo pari o superiore a 140.000 euro caratterizzati da notevole contenuto tecnologico o che hanno un carattere innovativo. Il Gruppo Hera ha di fatto anticipato di almeno dieci anni queste pratiche virtuose nella selezione dei fornitori nelle procedure che disciplinano il procurement.

Da luglio 2023 ha acquisito efficacia il nuovo codice dei contratti pubblici (D. Lgs. 36/2023) che ha introdotto importanti novità nelle procedure di affidamento di lavori e servizi e di forniture. La novità più rilevante e a maggior impatto operativo è rappresentata dall'obbligatorietà da gennaio 2024 per tutte le stazioni appaltanti di dotarsi di una propria piattaforma di approvvigionamento digitale interoperabile con le piattaforme Anac per garantire la piena attuazione dell'Ecosistema nazionale di approvvigionamento digitale (e-procurement). Si veda il paragrafo "Il sistema di vendor management e qualificazione dei fornitori" per maggiori informazioni riguardo il nuovo portale Hera_Pro, che anticipia tale obbligo normativo.

### GARE A EVIDENZA PUBBLICA CON OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA

| | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Bandi di gara a evidenza pubblica pubblicati (n.) | 72 | 68 | 94 |
| Bandi di gara a evidenza pubblica pubblicati con offerta economicamente più vantaggiosa (n.) | 38 | 44 | 53 |

| | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Valore dei bandi di gara a evidenza pubblica pubblicati (milioni di euro) | 426,5 | 575,1 | 892,4 |
| Valore dei bandi di gara a evidenza pubblica pubblicati con offerta economicamente più vantaggiosa (milioni di euro) | 336,1 | 546,1 | 777,2 |
| Valore delle gare con offerta economicamente più vantaggiosa (% su valore totale dei bandi) | 78,8% | 95,0% | 87,1% |
| Punteggio medio assegnato ad aspetti relativi alla sostenibilità nelle gare a evidenza pubblica aggiudicate nell'anno | 38,4 | 40,6 | 40,0 |

I dati non comprendono le società ACR, Aliplast, Aresgas, ASA, Biorg, Feronia, F.lli Franchini, Green Factory, Hera Comm Marche, Hera Trading, Horowatt, Macero Maceratese, Marche Multiservizi Falconara, Recycla, Tiepolo, Vallortigara, Wolmann. I dati escludono gli acquisti infragruppo.

Nel 2023 sono stati pubblicati 94 bandi di gara pubblica, per un importo complessivo a base d'asta di circa 892 milioni di euro: di questi, 53 bandi hanno previsto il metodo di **aggiudicazione secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa**, per un valore di 777 milioni pari all'87% del valore totale dei bandi emessi. Nell'ultimo triennio il valore dei bandi di gara pubblica con offerta economicamente più vantaggiosa è in costante incremento, come l'incidenza percentuale sul totale del valore dei bandi di gara pubblici.

Il **punteggio medio assegnato ad aspetti di sostenibilità** nelle gare pubbliche è stato pari a **40** (in linea con il 2022).

Obiettivo del Gruppo è quello di continuare ad assegnare un punteggio rilevante agli aspetti di sostenibilità ambientale e sociale nelle gare effettuate con l'offerta economicamente più vantaggiosa.

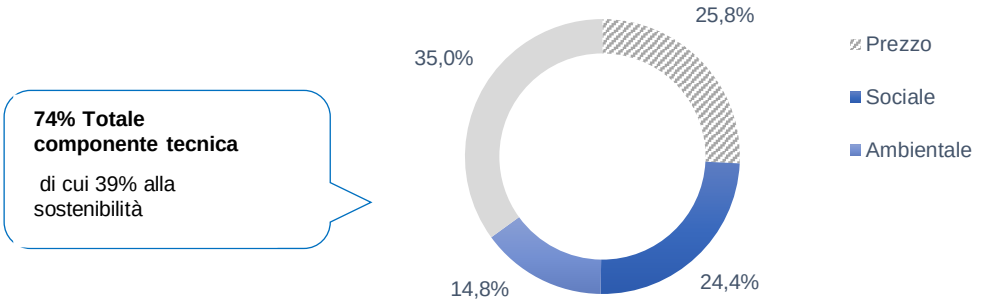
### AFFIDAMENTI TOTALI CON OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA

| | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Valore degli affidamenti totali a cui è applicabile il metodo di aggiudicazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa (milioni di euro) | 681,0 | 831,4 | 982,3 |
| Valore degli affidamenti con offerta economicamente più vantaggiosa (%) | 65,1% | 67,7% | 65,8% |
| Valore degli affidamenti con offerta economicamente più vantaggiosa con criteri di sostenibilità (%) | 98,6% | 97,9% | 99,6% |
| Valore degli affidamenti con offerta economicamente più vantaggiosa relativo ai criteri di circolarità (%) | 12,5% | 13,8% | 14,3% |
| Punteggio medio assegnato ad aspetti di sostenibilità negli affidamenti con offerta economicamente più vantaggiosa | 37,8 | 39,2 | 39,2 |
| *di cui punteggio medio assegnato ad aspetti di circolarità negli affidamenti con offerta economicamente più vantaggiosa* | *8,3* | *13,2* | *10,2* |

I dati non comprendono le società ACR, Aliplast, Aresgas, ASA, Biorg, Feronia, F.lli Franchini, Green Factory, Hera Comm Marche, Hera Trading, Horowatt, Macero Maceratese, Marche Multiservizi Falconara, Recycla, Tiepolo, Vallortigara, Wolmann. I dati escludono gli acquisti infragruppo.

Ampliando l'analisi a tutti gli affidamenti e non solo alle gare pubbliche, a livello di Gruppo nel 2023 **il 66% degli affidamenti ha previsto il metodo di aggiudicazione con l'offerta economicamente più vantaggiosa**: di questi il **99,6%** 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 74 punti su 100, di cui **39 punti relativi a criteri di sostenibilità: 15 relativi ad aspetti ambientali** (di cui oltre 10 ad aspetti di circolarità) **e 24 ad aspetti sociali**.

**AFFIDAMENTI TOTALI CON OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA: PUNTEGGI ASSEGNATI ALLE VARIE COMPONENTI (MEDIA PONDERATA SULL'IMPORTO) (2023)**




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 2023:

| Tipologia | Descrizione | Territorio | Importo (mln/euro) | Durata (anni) | Componente tecnica | Punteggio alla sostenibilità |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Gara a procedura aperta | Ripristini pavimentazioni stradali | ER | 33 | 1 | 70 | **Ambientale (7, di cui 7 su circolarità):** certificazione ISO14001, Utilizzo in cantiere di barriere tipo "New Jersey" realizzate con materia prima seconda, Utilizzo in cantiere di rete di plastica di delimitazione realizzata con materia prima seconda, Utilizzo in cantiere di coni di segnalatori realizzati con materia prima seconda, Utilizzo in cantiere di cartellonistica realizzata con materia prima seconda.<br>**Sociale (45):** Trend tasso infortunistico, certificazione ISO 45001, certificazione SA 8000, certificazione ISO 37001, Rating di legalità, Interventi formazione in materia di primo soccorso negli ultimi tre anni, Interventi formazione in materia di antincendio negli ultimi tre anni, Interventi formazione per qualifica di Preposto negli ultimi tre anni, Interventi formazione segnaletica stradale negli ultimi tre anni.<br>**Altri aspetti tecnici** (18) |
| Gara a procedura ristretta | Fornitura di contenitori con vasca metallica di diverse volumetrie, svuotabili tramite attrezzature meccaniche, per raccolta RSU differenziata e indifferenziata. | ER | 30,8 | 2 | 70 | **Ambientale (6, di cui 6 su circolarità):** Certificazione ISO50001, Certificazione ISO14001<br>**Sociale (12):** Certificazione SA 8000, Certificazione ISO 45001, Assenza verbali di discriminazione di genere, Presenza Nell'organico Aziendale Del Disability Manager<br>**Altri aspetti tecnici** (52) |
| Gara a procedura aperta | Servizi di system integration per l'esecuzione di attività e progetti informatici | ER | 26,6 | 3 | 100 | **Ambientale (2, di cui 2 su circolarità) :** Certificazioni aziendali (ISO 20001, ISO 270001, ISO 45001, ISO 14001, ISO 37001, SA 8000)<br>**Sociale (21,5):** numero complessivo dipendenti in ambito system integration, governo e gestione, trasferimento know how e soluzioni |

| Tipologia | Descrizione | Territorio | Importo (mln/euro) | Durata (anni) | Componente tecnica | Punteggio alla sostenibilità |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | innovative, presenza di un codice etico<br>**Altri aspetti tecnici** (76,5) |
| Gara a procedura aperta | Servizi di trasporto rifiuti urbani eseguiti con automezzi scarrabili e automezzi caricatori | ER | 23 | 4 | 70 | **Ambientale (38, di cui 10 su circolarità) :** Vetustà media dei mezzi, impatto ambientale dei mezzi offerti, alimentazione mezzi offerti dal concorrente(elettrici/metano/gpl)<br>**Sociale (6):** SA 8000, ISO 45001<br>**Altri aspetti tecnici** (26) |
| Gara a procedura aperta | Attività di progettazione e di esecuzione dei lavori riferiti all'intervento denominato "Sito Impiantistico di BUBANO" | ER | 21 | 1 | 70 | **Ambientale (21, di cui 21 su circolarità):** circolarita' materica - impegno all'utilizzo di specifici materiali "acciaio", circolarita' materica (avviamento a recupero calcestruzzi), installazione di trasformatori a perdite ridotte, migliorie tecniche "motori pompe – efficienza, migliorie tecniche "quadri di media tensione".<br>**Altri aspetti tecnici** (49) |
| Gara a procedura aperta | Servizio di spazzamento manuale e meccanizzato comprese prestazioni accessorie e di altri servizi ambientali da eseguirsi nel territorio del comune di Trieste | TR | 18 | 4 | 80 | **Ambientale (41, di cui 35 su circolarità):** Livello emissioni inquinanti dei mezzi minimi (maggior premialità a mezzi elettrici e ibridi), Invio del rifiuto da spazzamento a impianto di recupero, Impatto ambientale mezzi, Ricarica attrezzature elettriche impiegate nell'appalto con energia prodotta da fonti rinnovabili, Titolarità di un contratto di fornitura di energia elettrica da fonti 100% rinnovabili, Certificazione sistemi di gestione energia ISO 50001, Studio di fattibilità di una progettazione per il contenimento di utilizzo di risorse idriche nello svolgimento delle attività previste nell'appalto nonché il recupero e l'eventuale riutilizzo delle stesse.<br>**Sociale (14):** Trend tasso infortunistico, Certificazione ISO 45001 Sistema di gestione salute e sicurezza, Certificazione Responsabilità Sociale SA 8000, Avvisatore acustico installato sui mezzi<br>**Altri aspetti tecnici** (25) |
| Gara a procedura ristretta | Customer service - back office | ER-TR | 16,8 | 2 | 80 | **Sociale (7):** certificazione ISO 45001, certificazione SA 8000, continuità del servizio con la remotizzazione degli operatori.<br>**Altri aspetti tecnici** (73) |
| Gara a procedura aperta | Servizi di raccolta rifiuti urbani nel bacino territoriale di Bologna e provincia e nei comuni di Firenzuola, Marradi e Palazzuolo sul Senio | ER | 15,8 | 4 | 70 | **Ambientale (30 di cui 8 su circolarità):** Vetustà media dei mezzi, impatto ambientale dei mezzi offerti, alimentazione mezzi offerti (elettrici/metano/gpl)<br>**Sociale (6):** SA 8000, ISO 45001<br>**Altri aspetti tecnici** (34) |

| Tipologia | Descrizione | Territorio | Importo (mln/euro) | Durata (anni) | Componente tecnica | Punteggio alla sostenibilità |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Trattativa privata | Servizi di trasporto rifiuti urbani eseguiti con automezzi scarrabili, automezzi caricatori, nel bacino territoriale di Modena e Provincia | ER | 15,4 | 4 | 70 | **Ambientale (38, di cui 10 su circolarità):** Vetustà media dei mezzi, impatto ambientale dei mezzi offerti - catalogazione, alimentazione mezzi offerti (elettrici/metano/gpl)<br>**Sociale (6):** SA 8000, ISO 45001<br>**Altri aspetti tecnici** (26) |
| Gara a procedura negoziata | Fornitura e Posa in Opera di un Sistema di Depurazione Fumi (SDF) da installarsi presso il termovalorizzatore di Padova | TR | 14 | 4 | 70 | **Ambientale (56, di cui 56 su circolarità):** Consumo di energia elettrica alle condizioni operative, Ottimizzazione consumo di calce idrata, Ottimizzazione consumo di bicarbonato di sodio, Consumo di carbone attivo, valutato come media giorno e misurato in mg/Nm3 di fumi, Indice di consumo di reagenti quali calce idrata, soluzione di idrossido di sodio e soluzione ammoniacale<br>**Sociale (1):** Funzione Specialistica Bim Nell'area Tecnica<br>**Altri aspetti tecnici** (13) |
| Gara a procedura aperta | Lavori per la realizzazione "a corpo" della nuova Cabina Primaria per la trasformazione dell'energia elettrica denominata "M. Baldaccini" ubicata in Madonna dei Baldaccini | ER | 12,9 | 1 | 70 | **Ambientale (16, di cui 16 su circolarità):** impiego di gas a basso impatto ambientale in sostituzione del gas sf6 per le apparecchiature di alta tensione, ISO14001, ISO 50001<br>**Sociale (21):** Rating di legalità Trend tasso infortunistico, ISO 45001, SA 8000, personale dipendente aggiuntivo reso disponibile per l'esecuzione dei lavori, in possesso di qualifica pes (persona esperta) ai sensi della norma cei en 50110, con idoneita' ad eseguire lavori sotto tensione, in bassa tensione.<br>**Altri aspetti tecnici** (33) |
| Trattativa privata | Servizio sostitutivo di mensa aziendale per i dipendenti di Hera Spa mediante l'erogazione di pasti, fruibili tramite l'utilizzo di badge aziendale del dipendente, in esercizi convenzionati | ER-TR | 12,8 | 3 | 65 | **Sociale (10):** Esercizi convenzionati aggiuntivi con menù idonei a persone affette da celiachia<br>**Altri aspetti tecnici** (55) |
| Gara a procedura aperta | Contratto attuativo per l'affidamento del servizio di sostituzione di contatori meccanici con elettronici e di contatori elettronici con altri di nuova generazione, sui Gruppi di Misura (GdM) gas, distribuiti nei territori gestiti da società del Gruppo | ER-MA | 11,4 | 2 | 70 | **Ambientale (7, di cui 7 su circolarità):** Certificazione ISO14001, Mezzi di trasporto ad esclusiva alimentazione elettrica messi a disposizione<br>**Sociale (21):** Rating di legalità Trend tasso infortunistico, ISO 45001, SA 8000, interventi di formazione in materia di primo soccorso del personale dipendente reso disponibile, con riferimento alla compagine minima, interamente effettuati negli ultimi 1096 giorni (3 anni), interventi di formazione in materia di antincendio del personale dipendente reso disponibile, con riferimento alla compagine minima, interamente effettuati negli ultimi 1826 giorni (5 anni)<br>**Altri aspetti tecnici** (42) |

| Tipologia | Descrizione | Territorio | Importo (mln/euro) | Durata (anni) | Componente tecnica | Punteggio alla sostenibilità |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Gara a procedura ristretta | Servizio di manutenzione meccanica ordinaria e straordinaria ed attività di investimento di tipo meccanico presso i termovalorizzatori e gli impianti di trattamento rifiuti di Herambiente s.p.a | ER | 11,4 | 42 | 70 | **Ambientale (6, di cui 6 su circolarità):** ISO14001, ISO50001<br>**Sociale (43):** formazione dipendenti impiegati nelle attivita' oggetto dell'appalto (formazione generale e specifica alto rischio, formazione preposti, formazione primo soccorso, formazione antincendio medio rischio, formazione spazi confinati), Personale aggiuntivo abilitato a saldatura acciaio, Trend tasso infortunistico, disponibilità di addetti al servizio di prevenzione e protezione(aspp), ISO45001, SA 8000A<br>**Altri aspetti tecnici** (21) |

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 pubblicistica (Codice dei contratti pubblici D.Lgs. 50/2016, Codice dei contratti pubblici D.Lgs. 36/2023).

Si segnala che dal 2019 Hera Spa è certificata ISO 37001. 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 2023, con piena adesione anche da parte di AcegasApsAmga, ma non ancora di Marche Multiservizi (la quale però invia i dati per la rendicontazione complessiva di Gruppo).

L'**autorizzazione al subappalto** pone in capo ai direttori dei lavori e ai referenti contrattuali aziendali l'attività di verifica documentale, e alla funzione Vendor rating and assurance di Hera Spa la validazione del processo, la verifica della regolarità contributiva, il controllo dell'elenco dei fornitori qualificati e il loro punteggio, la visura del casellario informatico dell'Anac e, quando necessario, la richiesta di informazione prefettizia antimafia con l'accesso diretto alla Banca nazionale dati antimafia nonché la richiesta del Casellario giudiziale. Tutta la documentazione riguardante la richiesta, verifica e autorizzazione è stata **standardizzata a livello di Gruppo** e mantenuta revisionata con aggiornamenti riguardanti la legislazione di riferimento da parte della funzione Gare e normativa di Gruppo. La stessa documentazione è resa disponibile nell'area documentale riservata del portale fornitori alle imprese e tramite l'intranet aziendale a tutti i dipendenti.

Il **monitoraggio dell'attività delle imprese subappaltatrici/subcontraenti in cantiere** (check-list di monitoraggio fornitori) è stato rafforzato, 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 comprova dell'avvenuto pagamento in merito ai vari Stati di avanzamento lavori (Sal) e/o Moduli di avvenuta prestazione (Map) emessi. In mancanza della comprova, il direttore lavori/referente

contrattuale aziendale comunica alla funzione amministrativa competente la sospensione del pagamento della sola quota non rendicontata sui successivi Sal/Map sino ad avvenuta regolarizzazione. Tale modalità è alternativa al pagamento diretto dei subappaltatori che può essere attivata direttamente all'inizio del rapporto contrattuale per le micro/piccole imprese, così come normativamente previsto, o in corso d'opera negli altri casi.

Nel 2023 sono stati **subappaltati circa 93 milioni di euro** (erano 81 nel 2022), pari a circa il 7% dell'importo di lavori e servizi esternalizzati dal Gruppo, mentre gli importi rendicontati per i subcontratti gestiti risultano pari a 18 milioni di euro (erano 20 nel 2022), pari all'1% del totale lavori e servizi esternalizzati dal Gruppo. I dati riscontrati sono in incremento rispetto agli anni precedenti in ragione di sensibili modifiche nel quadro normativo che hanno progressivamente incrementato la percentuale degli importi contrattuali da affidare tramite subappalto. L'incidenza percentuale dei subappalti sul valore totale delle forniture è, invece, costante negli anni.

## I tempi di pagamento contrattuali

I **tempi di pagamento medi contrattuali** delle forniture sono decrementati progressivamente attestandosi a fine 2023 a 56 giorni, (erano 55 nel 2022 e nel 2021), 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 e, da novembre 2023, la nuova piattaforma Hera Pro.

Il **coinvolgimento dei fornitori nelle Politiche Ohs (Occupational health and safety)** ed Esg del Gruppo Hera è un elemento cruciale per garantire a tutti i lavoratori ambienti di lavoro salubri e sicuri. Questo risultato si ottiene lavorando insieme per integrare i processi di prevenzione e protezione, coinvolgendo i fornitori come parte attiva nel raggiungimento degli obiettivi di salute e sicurezza.

Il coinvolgimento dei fornitori parte dalla condivisione delle politiche del Gruppo Hera in termini di salute e sicurezza e della conoscenza delle procedure aziendali che impattano sui fornitori di lavori e servizi (es. lavori in spazi confinati, permessi di lavoro). Per favorire la condivisione dei principi Ohs ai fornitori di lavori e servizi, al momento della stipula del contratto vengono inviati i documenti di Politica Qualità Sicurezza Ambiente e Sostenibilità, il Codice Etico, il Regolamento generale di Qualità-Sicurezza-Ambiente-Energia (si veda paragrafo "Qualificazione, selezione e valutazione dei fornitori", dove sono riportate anche le attività di monitoraggio dei fornitori che comprendono gli ambiti relativi alla sicurezza sul lavoro).

Prima dell'attivazione del contratto di lavori e servizi è fondamentale il coinvolgimento attivo dei fornitori per la valutazione preventiva dei rischi interferenziali e la individuazione delle opportune misure di mitigazione di tali rischi.

[403-9]

**NUMERO DI INFORTUNI E INDICI INFORTUNISTICI DEI FORNITORI DI SERVIZI E LAVORI**

| | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Numero di infortuni sul lavoro | 313 | 284 | 252 |
| Tasso di infortuni sul lavoro (Indice di frequenza) | 22,4 | 22,8 | 22,3 |
| Numero di decessi a seguito di infortuni sul lavoro | 1 | 0 | 0 |
| Tasso di decesso a seguito di infortuni sul lavoro | 0,07 | 0 | 0 |
| Numero di ore lavorate | 13.944.492 | 12.446.283 | 11.314.868 |

L'indice di frequenza è pari al numero di infortuni diviso per i milioni di ore lavorate. Il tasso di decesso è pari al numero di decessi diviso per i milioni di ore lavorate. I dati non comprendono le società ACR, Aliplast, Aresgas, ASA, Biorg, Feronia, F.lli Franchini, Green Factory, Hera Comm Marche, Hera Trading, Horowatt, Macero Maceratese, Marche Multiservizi Falconara, Recycla, Tiepolo, Vallortigara, Wolmann. I dati escludono gli acquisti infragruppo.

Nel corso del 2023 sono stati **693 i fornitori** (erano 1.601 nel 2022) che **hanno comunicato i dati riepilogativi relativi agli infortuni** per un totale di **653 milioni** di euro di valore dei contratti (erano 795 milioni nel 2022), pari all'**74%** 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 e importi legati al PNRR esclusi tranne quelli di contratti con infortuni, poiché attività di fornitori sporadici legati al solo contesto normativo dell'anno 2023). La percentuale di riepiloghi ha subito un calo rispetto allo scorso anno (83%), dovuto in buona parte alle attività di avvio della **nuova piattaforma informatica** fornitori che ha portato un cambiamento di operatività con relativa necessità di rodaggio.

Tutti gli infortuni comunicati sono stati analizzati ed i relativi contratti sono stati oggetto di analisi e riepilogo da parte dei referenti contrattuali.

Complessivamente sono stati **comunicati 252 infortuni**; l'elaborazione dei dati ha evidenziato un indice di frequenza medio pari a 22,3 (era 22,8 nel 2022) e un indice di gravità pari a 0,55 (invariato rispetto al 2022). Entrambi gli indici risultano sostanzialmente allineati all'anno precedente.

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 17,7 e l'indice di gravità 0,75 (nel 2022 gli indici erano rispettivamente 14,1 e 0,44);
- per la categoria servizi ambientali l'indice di frequenza è di 35,2 e l'indice di gravità 0,60 (nel 2022 erano rispettivamente 38,5 e 0,75).

## 8.05 Relazioni con i fornitori

Il 2023 è stato un anno all'insegna del rafforzamento del dialogo e confronto continuo con i fornitori su diversi fronti.

Innanzitutto, è 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 (oltre 80 incontri con oltre 60 operatori economici).

In occasione del lancio del nuovo portale fornitori Hera_Pro e del nuovo modello di Vendor Management è stata realizzata una **campagna informativa** nei confronti di tutti i fornitori qualificati tramite mail dedicate e pubblicazione sul sito istituzionale del Gruppo Hera della nota informativa aggiornata e dei manuali a supporto dell'utilizzo del nuovo portale. Sono stati inoltre offerti a oltre 250 tra i principali fornitori due **webinar dedicati** all'illustrazione delle novità operative introdotte in merito al modulo di qualifica e gestione gare e al modulo post contract.

A luglio 2023 è stata organizzata la **convention «Crescere insieme»** a cui hanno preso parte 120 fornitori, in occasione della quale è stato presentato il piano di committenza Reti, particolarmente sfidante anche alla luce del piano interventi finanziati Pnrr, condotto un approfondimento sullo scenario macroeconomico e allestiti sei corner tematici dedicati alla presentazione dei singoli piani industriali delle principali Business Unit.
L'evento è stato preceduto da una **survey** nei confronti dei fornitori area reti, finalizzato a comprendere come il Gruppo Hera sia percepito in qualità di committente, il grado di saturazione e disponibilità realizzativa del mercato, le principali criticità / difficoltà affrontate dai fornitori. In particolare, è emerso un generale **apprezzamento nei confronti del Gruppo Hera** in qualità di cliente: il 70% apprezza la solidità economico reputazionale del Gruppo Hera, il 48% la vicinanza geografica e il 36% la puntualità nei

pagamenti (percentuali di fornitori che hanno indicato la variabile tra le prime 3 scelte di preferenza) e tutti i fornitori hanno espresso interesse ad acquisire nuove commesse dal Gruppo Hera.
Sul fronte delle criticità, il dato più significativo riguarda il 78% dei fornitori che ha dichiarato **difficoltà a ingaggiare personale** e il 27% reperire mezzi e materiali.

A tal proposito, al fine di supportare le aziende della propria filiera nella ricerca e selezione di manodopera qualificata, nel 2023 il Gruppo Hera ha rinnovato e ulteriormente ampliato il livello di copertura della **convenzione agevolata** con il gruppo Manpower. Tale convenzione offre l'opportunità alle imprese dell'indotto di attingere a un bacino di **operatori qualificati e 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 a un programma formativo di eccellenza orientato allo sviluppo di competenze tecniche e contenuti in ambito sicurezza. L'iniziativa ha visto l'adesione nel 2023 di oltre 30 fornitori.

Nel 2023, per fronteggiare **l'emergenza alluvione in Emilia-Romagna,** sono stati coinvolti quasi **200 fornitori** che hanno prontamente risposto e dimostrato grande solidarietà, sia dai territori impattati che da altri territori, offrendo il loro supporto con squadre di operatori, tecnici, mezzi e attrezzature messe a disposizione per ripristinare i servizi e le aree colpite.

Per il 2024 è previsto il lancio di un **programma di supporto alla crescita e allo sviluppo delle capacità tecnico-realizzative e qualitative dei fornitori**. All'interno del programma sarà data particolare attenzione a strumenti di "**capacity building**" per incentivare lo **sviluppo sostenibile dei fornitori sia sul fronte Esg** (con particolare riferimento ad esempio alla rendicontazione Csrd , conseguimento di certificazioni, formazione mirata in materia di sicurezza, sostenibilità e circolarità, servizi per efficientamento energetico e ambientale), sia su strumenti di crescita tecnico-finanziaria (servizi di factoring, ricerca e formazione di personale specializzato, supporto al noleggio di mezzi e attrezzature ecc.).

### Il contenzioso con i fornitori

**[2-27]** Il numero di contenziosi è in diminuzione: a fine 2023 risultano pendenti 29 contenziosi con i fornitori, rispetto ai 21 a fine 2022. Sono 8 le vertenze attivate nel 2023 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<br>34%<br>di contratti energy con almeno una soluzione di efficienza energetica. Sono 202 mila. | Riciclo<br>71%<br>raccolta differenziata, di cui il 78% riciclata*.<br>4% di rifiuti urbani in discarica | Digitalizzazione<br>91%<br>dei contatori gas sono già elettronici<br>469 mila contatori, di cui 31 mila NexMeter |
| Energia "verde"<br>52%<br>dei clienti con energia elettrica rinnovabile e gas con compensazione delle emissioni di gas serra | Riuso<br>317 mila euro<br>di farmaci non scaduti e 140 tonnellate di ingombranti raccolti e riutilizzati | Occupazione<br>2.687<br>lavoratori nel territorio di Bologna e 266 assunzioni nel 2023 |
| Produzione di energia<br>28 impianti di produzione di energia (163,0 MW di potenza) di cui 15 da fonti rinnovabili (40,4 MW di potenza) | Depurazione acque reflue<br>100%<br>di agglomerati urbani >2.000 Ae adeguati alla normativa, 83% agglomerati 200-2.000 Ae adeguati | Inclusione sociale<br>55 milioni di euro<br>il valore delle bollette rateizzate a famiglie e aziende, 101 mila famiglie coinvolte (+102% rispetto al 2022) |

* Escluso verde, dati riferiti al 2022

| Case study Csv | Investimenti Csv | Case study Csv |
|---|---|---|
| Nuova raccolta differenziata | Luce nuova, sostenibile ed efficiente | Dai rifiuti alla produzione di energia, rinasce la discarica di Galliera |
| Prosegue l'adeguamento dei servizi di raccolta rifiuti con l'obiettivo di migliorare quantità e qualità della raccolta differenziata, recuperare e riciclare quanta più materia possibile a salvaguardia dell'ambiente. Le novità sono state introdotte in ulteriori 13 comuni del Bolognese e dell'Imolese, con distribuzione dei kit, incontri pubblici e infopoint. | Hera Luce ha iniziato a cambiare il volto di strade e quartieri di Imola, Mordano e Castel Guelfo, grazie alla sostituzione dei punti luce di vecchia generazione, oltre 13 mila in tutto, con nuove luci a led. L'operazione, insieme alla riqualificazione delle infrastrutture, porterà a ridurre i consumi di energia e a evitare tonnellate di $CO_2$, per un investimento di oltre 28 milioni di euro. | Fino a dieci anni fa riceveva rifiuti, oggi è un luogo dove si produce energia da fonti rinnovabili: il Gruppo Hera ha realizzato sulla discarica esaurita di Galliera un impianto fotovoltaico in grado di generare ogni anno 1,4 GWh di energia elettrica pari al consumo di oltre 500 famiglie, risparmiando più di 600 tonnellate di $CO_2$. |

### … CON GLI ATTORI DEL CAMBIAMENTO

| Valore economico distribuito al territorio di Bologna | Un servizio di qualità… a minori costi |
|---|---|
| 685 milioni di euro, di cui:<br>173 milioni lavoratori<br>42 milioni azionisti<br>19 milioni P.A.<br>451 milioni fornitori<br>2.613 posti di lavoro creati (indotto occupazionale dei fornitori) | Indice di soddisfazione dei clienti nel territorio di Bologna*: 75/100<br>Spesa annua servizio rifiuti per una famiglia** (Fonte: Cittadinanzattiva):<br>-19% rispetto alla media italiana<br>(286 euro a Bologna, 353 media Italia)<br>Spesa annua servizio rifiuti per utenze non domestiche***:<br>-28% rispetto alla media italiana<br>(10,20 euro/$m^2$ a Bologna, 14,25 euro/$m^2$ Italia) |

* Non comprende il territorio di Imola-Faenza in cui l'indice di soddisfazione dei clienti è pari a 73/100
** 3 persone in 100 $m^2$. Fonte Cittadinanzattiva
*** Albergo di 1.000 $m^2$, ristorante di 180 $m^2$, supermercato di 200 $m^2$ e attività industriali di 3.000 $m^2$. 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<br>32%<br>di contratti energy con almeno una soluzione di efficienza energetica. Sono 51 mila | Riciclo<br>88%<br>raccolta differenziata (primo capoluogo in Italia), di cui il 72% riciclata*<br>0% di rifiuti urbani in discarica | Digitalizzazione<br>86%<br>dei contatori gas sono elettronici<br>119 mila contatori, di cui 63 mila NexMeter |
| Energia "verde"<br>57%<br>clienti con energia elettrica rinnovabile e gas con compensazione delle emissioni di gas serra | Riuso<br>46 mila euro<br>di farmaci non scaduti e 31 tonnellate di ingombranti raccolti e riutilizzati | Occupazione<br>446<br>lavoratori nel territorio di Ferrara e 26 assunzioni nel 2023 |
| Produzione di energia<br>4 impianti di produzione di energia (29,2 MW di potenza) di cui 3 da fonti rinnovabili (20,7 MW di potenza) | Depurazione acque reflue<br>100%<br>di agglomerati urbani >2.000 Ae adeguati alla normativa, 87% agglomerati 200-2.000 Ae adeguati | Inclusione sociale<br>11 milioni di euro<br>il valore delle bollette rateizzate a famiglie e aziende, 16 mila famiglie coinvolte (-24% rispetto al 2022) |

* Escluso verde, dati riferiti al 2022

| Case study Csv | Investimenti Csv | Case study Csv |
|---|---|---|
| Potabilizzatore di Pontelagoscuro, ultrasuoni contro le alghe | Con gli Smart Hubs spostamenti a zero emissioni | Al Training Center si certificano gli operatori gas 4.0 |
| Hera sperimenta nell'impianto il sistema della società olandese Lg-Sonic: 16 trasmettitori immersi nei bacini di lagunaggio, alimentati a energia solare, limitano la capacità delle alghe di risalire in superficie e riprodursi, permettendo così di abbattere l'utilizzo di sostanze chimiche nella depurazione delle acque del fiume Po. | Hera, nell'ambito di Air-Break, il programma europeo per ridurre lo smog, ha ideato per il Comune di Ferrara gli Smart Hubs, infrastrutture che permettono la ricarica di bici e monopattini elettrici, ma non solo: ospitano infatti anche il kit di manutenzione mezzi, un defibrillatore e un deposito per la ricezione di pacchi e-commerce. | L'HerAcademy Training Center di Ferrara, il polo di formazione del Gruppo Hera, ha certificato i primi operatori gas 4.0, dipendenti dei servizi a rete della multiutility. Nella struttura è possibile ottenere la certificazione per la sorveglianza degli impianti della distribuzione gas, ai sensi della norma UNI 11632, con lezioni svolte in uno scenario reale e in piena sicurezza. |

### … CON GLI ATTORI DEL CAMBIAMENTO

| Valore economico distribuito al territorio di Ferrara | Un servizio di qualità… a minori costi |
|---|---|
| 71 milioni di euro, di cui:<br>29 milioni lavoratori<br>5 milioni azionisti<br>4 milioni P.A.<br>33 milioni fornitori<br>194 posti di lavoro creati (indotto occupazionale dei fornitori) | Indice di soddisfazione dei clienti nel territorio di Ferrara: 75/100<br>Spesa annua servizio rifiuti per una famiglia* (Fonte Cittadinanzattiva)<br>-27% rispetto alla media italiana<br>258 euro a Ferrara** 353 media Italia<br><br>Spesa annua servizio rifiuti per utenze non domestiche***<br>-27% rispetto alla media italiana<br>10,40 euro/m$^2$ a Ferrara**** 14,25 euro/m$^2$ Italia |

* 3 persone in 100 m$^2$. Fonte Cittadinanzattiva **Considerati 40 conferimenti di 30 litri ognuno di rifiuti indifferenziati
*** Albergo di 1.000 m$^2$, ristorante di 180 m$^2$, supermercato di 200 m$^2$ e industrie di 3.000 m$^2$. 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<br>31%<br>di contratti energy con almeno una soluzione di efficienza energetica. Sono 65 mila | Riciclo<br>81%<br>raccolta differenziata, di cui l'83% riciclata*<br>0% di rifiuti urbani in discarica | Digitalizzazione<br>96%<br>dei contatori gas sono già elettronici<br>159 mila contatori |
| Energia "verde"<br>55%<br>clienti con energia elettrica rinnovabile e gas con compensazione delle emissioni di gas serra | Riuso<br>39 mila euro<br>di farmaci non scaduti e 154 tonnellate di ingombranti raccolti e riutilizzati | Occupazione<br>603<br>lavoratori nel territorio di Forlì-Cesena e 75 assunzioni nel 2023 |
| Produzione di energia<br>19 impianti di produzione di energia (30,2 MW di potenza) di cui 7 da fonti rinnovabili (9,1 MW di potenza) | Depurazione acque reflue<br>100%<br>di agglomerati urbani >2.000 Ae adeguati alla normativa, 89% agglomerati 200-2.000 Ae adeguati | Inclusione sociale<br>59 milioni di euro<br>il valore delle bollette rateizzate a famiglie e aziende, 217 mila famiglie coinvolte (+768% rispetto al 2022) |

* Escluso verde, dati riferiti al 2022

| Investimenti Csv | Case study Csv | Case study Csv |
|---|---|---|
| A Forlì cinque scuole più sicure, ecologiche e green | A Cesenatico nasce Alberghi Green | A Cesena è pronto il primo bosco urbano |
| La riqualificazione sismica ed energetica di cinque scuole forlivesi fa parte di un progetto più ampio che prevede la gestione degli impianti in 192 immobili comunali e interventi di efficientamento in 21 edifici, con un risparmio energetico del 17,5% l'anno e un investimento di quasi 4 milioni di euro a carico di Hera Servizi Energia. | Il progetto, nato da una proposta di HeraLab e sostenuto da Comune e Adac-Federalberghi per la promozione della sostenibilità ambientale e dell'economia circolare nelle attività turistiche, prevede, tra le altre cose, la misurazione e il monitoraggio delle performance degli aderenti per valutarne il comportamento sostenibile anche attraverso la formazione degli operatori e il supporto nelle attività di comunicazione. | Nasce a Cesena il primo bosco urbano della città dove sono state piantumate 5.900 piantine forestali, mille delle quali messe a dimora grazie a ECO Alberi, l'iniziativa di Hera per migliorare l'ecosistema territoriale, contribuendo alla riduzione della $CO_2$, e incoraggiare le comunità a scelte sempre più sostenibili. |

### … CON GLI ATTORI DEL CAMBIAMENTO

| Valore economico distribuito al territorio di Forlì-Cesena | Un servizio di qualità… a minori costi |
|---|---|
| 144 milioni di euro, di cui:<br>39 milioni lavoratori<br>10 milioni azionisti<br>15 milioni P.A.<br>80 milioni fornitori<br>459 posti di lavoro creati (indotto occupazionale dei fornitori) | Indice di soddisfazione dei clienti nel territorio di Forlì-Cesena:<br>73/100<br>Spesa annua servizio rifiuti per una famiglia* (Fonte Cittadinanzattiva)<br>-35% rispetto alla media italiana<br>230 euro a Cesena 353 media Italia<br><br>Spesa annua servizio rifiuti per utenze non domestiche**<br>-59% rispetto alla media italiana<br>5,91 euro/$m^2$ a Cesena 14,25 euro/$m^2$ Italia |

* 3 persone in 100 $m^2$. Fonte Cittadinanzattiva
** Albergo di 1.000 $m^2$, ristorante di 180 $m^2$, supermercato di 200 $m^2$ e attività industriali di 3.000 $m^2$. 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<br>32%<br>di contratti energy con almeno una soluzione di efficienza energetica. Sono 116 mila | Riciclo<br>74%<br>raccolta differenziata, di cui il 77% riciclata*<br>0% di rifiuti urbani in discarica | Digitalizzazione<br>91%<br>dei contatori gas sono già elettronici<br>213 mila contatori, di cui 70 mila NexMeter |
| Energia "verde"<br>55%<br>clienti con energia elettrica rinnovabile e gas con compensazione delle emissioni di gas serra | Riuso<br>211 mila euro<br>di farmaci non scaduti e 271 tonnellate di ingombranti raccolti e riutilizzati | Occupazione<br>1.332<br>lavoratori nel territorio di Modena e 236 assunzioni nel 2023 |
| Produzione di energia<br>10 impianti di produzione di energia (31,9 MW di potenza) di cui 6 da fonti rinnovabili (16,8 MW di potenza) | Depurazione acque reflue<br>100%<br>di agglomerati urbani >2.000 Ae adeguati alla normativa, 70% agglomerati 200-2.000 Ae adeguati | Inclusione sociale<br>17 milioni di euro<br>il valore delle bollette rateizzate a famiglie e aziende, 28 mila famiglie coinvolte (-7% rispetto al 2022) |

* Escluso verde, dati riferiti al 2022

| Investimenti Csv | Investimenti Csv | Case study Csv |
|---|---|---|
| A Spilamberto l'impianto di biometano esempio di economia circolare | A Modena un polo per produrre idrogeno green al posto della discarica | Acqua, a Prignano al via i lavori di interconnessione con la montagna |
| Inaugurato l'impianto per la produzione annua di 3,7 milioni di metri cubi di biometano e 18 mila tonnellate di compost. Esempio di economia circolare, il biodigestore contribuisce alla transizione green ed è un progetto di Biorg, la NewCo nata dalla partnership tra Herambiente e Inalca, che ha investito 28 milioni di euro. | IdrogeMO è il progetto di Gruppo Hera e Snam per la realizzazione di un polo che produrrà fino a 400 tonnellate di idrogeno rinnovabile l'anno per trasporto pubblico e industria. Con un investimento di oltre 20 milioni di euro, su una discarica esaurita sorgeranno un elettrolizzatore e un campo fotovoltaico di ultima generazione. | A Prignano è partito un intervento per garantire maggiore disponibilità di acqua alle zone collinari e appenniniche nei periodi di siccità. La continuità del servizio sarà garantita da due nuove stazioni di pompaggio che permetteranno all'acqua di essere convogliata anche a un livello più alto. |

### … CON GLI ATTORI DEL CAMBIAMENTO

| Valore economico distribuito al territorio di Modena | Un servizio di qualità… a minori costi |
|---|---|
| 214 milioni di euro, di cui:<br>86 milioni lavoratori<br>18 milioni azionisti<br>10 milioni P.A.<br>100 milioni fornitori<br>580 posti di lavoro creati (indotto occupazionale dei fornitori) | Indice di soddisfazione dei clienti nel territorio di Modena: 67/100<br>Spesa annua servizio rifiuti per una famiglia* (Fonte Cittadinanzattiva)<br>-17% rispetto alla media italiana<br>293 euro a Modena 353 media Italia<br><br>Spesa annua servizio rifiuti per utenze non domestiche**<br>-32% rispetto alla media italiana<br>9,72 euro/m$^2$ a Modena 14,25 euro/m$^2$ Italia |

* 3 persone in 100 m$^2$. Fonte Cittadinanzattiva
** Albergo di 1.000 m$^2$, ristorante di 180 m$^2$, supermercato di 200 m$^2$ e attività industriali di 3.000 m$^2$. 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<br>16%<br>di contratti energy con almeno una soluzione di efficienza energetica. Sono 26 mila | Riciclo<br>65%<br>raccolta differenziata, di cui l'89% riciclata*<br>0% di rifiuti urbani in discarica | Digitalizzazione<br>34%<br>clienti con bolletta elettronica |
| Energia "verde"<br>55%<br>clienti con energia elettrica rinnovabile e gas con compensazione delle emissioni di gas serra | Riuso<br>26<br>edizioni dei "sabati ecologici" per contrastare l'abbandono di rifiuti ingombranti e promuovere la cultura del riuso (53 tonnellate di ingombranti raccolte) | Occupazione<br>605<br>lavoratori nel territorio di Padova e 78 assunzioni nel 2023 |
| Produzione di energia<br>5 impianti di produzione di energia (17,1 MW di potenza) di cui 2 da fonti rinnovabili (7,4 MW di potenza) | Depurazione acque reflue<br>100%<br>di agglomerati urbani >2.000 Ae adeguati alla normativa | Inclusione sociale<br>8 milioni di euro<br>il valore delle bollette rateizzate a famiglie e aziende, 7 mila famiglie coinvolte (-13% rispetto al 2022) |

* Escluso verde, dati riferiti al 2022

| Investimenti Csv | Case study Csv | Case study Csv |
|---|---|---|
| Sette nuovi bioessicatori nei depuratori padovani | Un piano condiviso per ridurre le perdite idriche | Riqualificazione energetica nel segno dell'economia circolare |
| Alla luce dell'esperienza positiva del primo impianto pilota, entro il 2026 verranno installati sette bioessicatori nei depuratori padovani. Con questo investimento di 6,5 milioni di euro verranno trattate 11 mila tonnellate di fanghi all'anno disidratati per oltre il 50%, riducendo consumi energetici, impatti ambientali su tutta la catena e aumentando il riuso in ambito agricolo. | Con il progetto "Sustainable water management", sviluppato in partnership con gli altri gestori dell'Ato Bacchiglione e finanziato dal Pnrr, mediante la digitalizzazione e il monitoraggio delle reti idriche si prevede di diminuire del 35% le perdite idriche nella rete entro il 2026 e di risparmiare, in cinque anni, 13 milioni di metri cubi di acqua. | Gli interventi di riqualificazione energetica svolti da Hera Servizi Energia adottano soluzioni volte ad aumentare la durata dei componenti e facilitare il riutilizzo dei materiali a fine vita. In dieci interventi effettuati nella regione Veneto sono stati recuperati l'81% dei rifiuti prodotti dalla sostituzione di infissi e il 100% di quelli derivanti dalla sostituzione di caldaie. |

### … CON GLI ATTORI DEL CAMBIAMENTO

| Valore economico distribuito al territorio di Padova | Un servizio di qualità… a minori costi |
|---|---|
| 155 milioni di euro, di cui:<br>39 milioni lavoratori<br>7 milioni azionisti<br>4 milioni P.A.<br>105 milioni fornitori<br>609 posti di lavoro creati (indotto occupazionale dei fornitori) | Indice di soddisfazione dei clienti nel territorio di Padova: 75/100<br>Spesa annua servizio rifiuti per una famiglia* (Fonte Cittadinanzattiva)<br>-31% rispetto alla media italiana<br>245 euro a Padova 353 media Italia<br><br>Spesa annua servizio rifiuti per utenze non domestiche**<br>-3% rispetto alla media italiana<br>13,80 euro/m$^2$ a Padova 14,23 euro/m$^2$ Italia |

* 3 persone in 100 m$^2$. Fonte Cittadinanzattiva
** Albergo di 1.000 m$^2$, ristorante di 180 m$^2$, supermercato di 200 m$^2$ e attività industriali di 3.000 m$^2$. 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<br>24%<br>di contratti energy con almeno una soluzione di efficienza energetica. Sono 30 mila | Riciclo<br>73%<br>raccolta differenziata, di cui l'82% riciclata*<br>21% di rifiuti urbani in discarica | Digitalizzazione<br>87%<br>dei contatori gas sono elettronici<br>81 mila contatori |
| Energia "verde"<br>53%<br>clienti con energia elettrica rinnovabile e gas con compensazione delle emissioni di gas serra | Riuso<br>124 tonnellate<br>di ingombranti raccolti e riutilizzati | Occupazione<br>607<br>lavoratori nel territorio di Pesaro-Urbino e 68 assunzioni nel 2023 |
| Produzione di energia<br>2 impianti di produzione di energia (1 MW di potenza) di cui 1 da fonti rinnovabili | Depurazione acque reflue<br>96%<br>di agglomerati urbani >2.000 Ae adeguati alla normativa, 100% adeguati al 2025) | Inclusione sociale<br>13 milioni di euro<br>il valore delle bollette rateizzate a famiglie e aziende, 44 mila famiglie coinvolte (+238% rispetto al 2022) |

* Escluso verde, dati riferiti al 2022

| Investimenti Csv | Case study Csv | Case study Csv |
|---|---|---|
| Il trattamento del percolato ad osmosi inversa | Terminati lavori urgenti dopo l'alluvione | Piano di azione per la gestione adattiva della risorsa contro siccità e scarsità idrica |
| Impianto di ultima generazione ad osmosi inversa per il trattamento del percolato presso la discarica Cà Asprete a Tavullia. Un investimento che consente di evitare il trasporto con autobotti fuori regione, in appositi siti idonei al trattamento, con il conseguente inquinamento atmosferico creato dalla circolazione dei mezzi. Si stima un risparmio di 192 tonnellate di $CO_2$ all'anno. | Terminati nel 2023 i lavori urgenti delle opere principali nei territori colpiti dall'alluvione di settembre 2022 finanziati dal Ministero. Gli interventi realizzati sono stati definiti, di concerto con i Comuni colpiti, tra quelli maggiormente prioritari e hanno interessato le reti fognarie e acquedottistiche, gli impianti di depurazione, i sollevamenti fognari, i serbatoi, le centrali di acqua potabile e le sorgenti. | Sono state analizzate le risorse disponibili e il bilancio idrologico della Provincia di Pesaro e Urbino, i fabbisogni idropotabili, agricoli e industriali, mettendo poi a confronto risorse e fabbisogni individuati. È stato quindi possibile individuare differenti scenari di ottimizzazione a breve, medio e lungo termine al fine di recuperare le risorse idriche necessarie e individuare le azioni da realizzare. |

### … CON GLI ATTORI DEL CAMBIAMENTO

| Valore economico distribuito al territorio di Pesaro-Urbino | Un servizio di qualità… a minori costi |
|---|---|
| 77 milioni di euro, di cui:<br>39 milioni lavoratori<br>9 milioni azionisti<br>6 milioni P.A.<br>23 milioni fornitori<br>130 posti di lavoro creati (indotto occupazionale dei fornitori) | Indice di soddisfazione dei clienti nel territorio di Pesaro-Urbino:<br>73/100<br>Spesa annua servizio rifiuti per una famiglia* (Fonte Cittadinanzattiva)<br>-19% rispetto alla media italiana<br>285 euro a Pesaro 353 media Italia<br><br>Spesa annua servizio rifiuti per utenze non domestiche**<br>-36% rispetto alla media italiana<br>9,09 euro/$m^2$ a Pesaro 14,25 euro/$m^2$ Italia |

* 3 persone in 100 $m^2$. Fonte Cittadinanzattiva
** Albergo di 1.000 $m^2$, ristorante di 180 $m^2$, supermercato di 200 $m^2$ e attività industriali di 3.000 $m^2$. 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<br>33%<br>contratti con diario dei consumi. Sono 82 mila | Riciclo<br>78%<br>raccolta differenziata, di cui l'80% riciclata*<br>0% di rifiuti urbani in discarica | Digitalizzazione<br>96%<br>dei contatori gas sono elettronici<br>171 mila contatori |
| Energia "verde"<br>58%<br>clienti con energia elettrica rinnovabile e gas con compensazione delle emissioni di gas serra | Riuso<br>241 mila euro<br>di farmaci non scaduti e 156 tonnellate di ingombranti raccolti e riutilizzati | Occupazione<br>646<br>lavoratori nel territorio di Ravenna e 42 assunzioni nel 2023 |
| Produzione di energia<br>14 impianti di produzione di energia (20,3 MW di potenza) di cui 10 da fonti rinnovabili (11,2 MW di potenza) | Depurazione acque reflue<br>100%<br>di agglomerati urbani >2.000 Ae adeguati alla normativa, 96% agglomerati 200-2.000 Ae adeguati | Inclusione sociale<br>50 milioni di euro<br>il valore delle bollette rateizzate a famiglie e aziende, 206 mila famiglie coinvolte (+636% rispetto al 2022) |

* Escluso verde, dati riferiti al 2022

| Case study Csv | Case study Csv | Investimenti Csv |
|---|---|---|
| Cotignola si veste di luce nuova: l'illuminazione pubblica della città diventa green | Esteso il porta a porta anche nel centro storico di Ravenna | Terminati i lavori Hera di riqualificazione e ampliamento del depuratore di Lido di Classe |
| L'accordo sottoscritto tra il Comune e Hera Luce prevede interventi che permetteranno di risparmiare il 63,8% di energia (oltre 635 mila kWh/anno, che corrisponde al consumo energetico medio di 235 famiglie), pari a 256 tonnellate di CO2 che ogni anno non saranno emesse in atmosfera. | Il nuovo sistema di raccolta dei rifiuti, introdotto gradualmente dal 2019 in tutto il territorio comunale, ha tenuto conto delle diverse peculiarità che contraddistinguono il cuore della città, con l'obiettivo, condiviso tra Amministrazione comunale ed Hera, di aumentare la raccolta differenziata, a tutela dell'ambiente dal 59% del 2019 al 78% del 2023. | Il progetto, complesso e innovativo, ha richiesto un'importante organizzazione per garantire, anche durante i lavori, il funzionamento dell'impianto al servizio di tre agglomerati che raggiungono i 30 mila residenti nei mesi estivi contro i 1.800 in quelli invernali. L'investimento è stato di oltre 3,6 milioni di euro. |

### … CON GLI ATTORI DEL CAMBIAMENTO

| Valore economico distribuito al territorio di Ravenna | Un servizio di qualità… a minori costi |
|---|---|
| 183 milioni di euro, di cui:<br>42 milioni lavoratori<br>12 milioni azionisti<br>8 milioni P.A.<br>121 milioni fornitori<br>700 posti di lavoro creati (indotto occupazionale dei fornitori) | Indice di soddisfazione dei clienti nel territorio di Ravenna**:<br>73/100<br>Spesa annua servizio rifiuti per una famiglia* (Fonte Cittadinanzattiva)<br>-24% rispetto alla media italiana<br>270 euro a Ravenna 353 media Italia<br><br>Spesa annua servizio rifiuti per utenze non domestiche***<br>-34% rispetto alla media italiana<br>9,36 euro/m$^2$ a Ravenna 14,25 euro/m$^2$ Italia |

* 3 persone in 100 m$^2$. Fonte Cittadinanzattiva
** Non comprende il territorio di Imola-Faenza in cui l'indice di soddisfazione dei clienti è pari a 73/100
*** Albergo di 1.000 m$^2$, ristorante di 180 m$^2$, supermercato di 200 m$^2$ e attività industriali di 3.000 m$^2$. 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<br>21%<br>di contratti energy con almeno una soluzione di efficienza energetica.<br>Sono 1,4 mila | Riciclo<br>70%<br>raccolta differenziata, di cui l'81% riciclata*<br>0% di rifiuti urbani in discarica | Digitalizzazione<br>37%<br>clienti con bolletta elettronica |
| Energia "verde"<br>67%<br>clienti con energia elettrica rinnovabile e gas con compensazione delle emissioni di gas serra | Riuso<br>16 mila euro<br>di farmaci non scaduti e 22 tonnellate di ingombranti raccolti e riutilizzati | Occupazione<br>546<br>lavoratori nel territorio di Rimini e 29 assunzioni nel 2023 |
| Produzione di energia<br>4 impianti di produzione di energia (12,1 MW di potenza) di cui 3 da fonti rinnovabili (6,8 MW di potenza) | Depurazione acque reflue<br>100%<br>di agglomerati urbani >2.000 Ae adeguati alla normativa, 100% agglomerati 200-2.000 Ae adeguati | Inclusione sociale<br>5 milioni di euro<br>il valore delle bollette rateizzate a famiglie e aziende, 10 mila famiglie coinvolte (+150% rispetto al 2022) |

* Escluso verde, dati riferiti al 2022

| Investimenti Csv | Case study Csv | Case study Csv |
|---|---|---|
| Piano di Salvaguardia della Balneazione: riqualificata la sesta fossa a Miramare | Salgono a cinque le isole ecologiche interrate nel centro storico di Rimini | Riaperto presso il comune di Novafeltria lo sportello clienti Hera |
| È stato riqualificato il sesto scarico a mare, un passo avanti verso l'obiettivo finale del Piano di Salvaguardia della Balneazione, messo in campo da Comune di Rimini, Hera, Amir e Romagna Acque per un valore di oltre 200 milioni di euro, che permette di tutelare il mare e ridurre i divieti di balneazione. | Continua il restyling del centro storico riminese legato alla raccolta dei rifiuti, con la sostituzione progressiva di cassonetti e bidoni con isole ecologiche interrate, un sistema che unisce sostenibilità ambientale, qualità urbana e valorizzazione dello spazio urbano. L'iniziativa complessiva coinvolge circa 5 mila utenze tra domestiche e non domestiche e prevede la realizzazione di 14 isole ecologiche interrate. | Tornato attivo il punto di riferimento per richieste sui servizi idrici e su eventuali allacci, disdette, subentri, bollette e nuovi contratti. Il nuovo punto Hera nasce dalla volontà della multiutility e dell'amministrazione comunale di continuare a essere vicini alle comunità servite. |

### … CON GLI ATTORI DEL CAMBIAMENTO

| Valore economico distribuito al territorio di Rimini | Un servizio di qualità… a minori costi |
|---|---|
| 127 milioni di euro, di cui:<br>35 milioni lavoratori<br>8 milioni azionisti<br>11 milioni P.A.<br>73 milioni fornitori<br>425 posti di lavoro creati (indotto occupazionale dei fornitori) | Indice di soddisfazione dei clienti nel territorio di Rimini: 73/100<br>Spesa annua servizio rifiuti per una famiglia* (Fonte Cittadinanzattiva)<br>-16% rispetto alla media italiana<br>296 euro a Rimini 353 media Italia<br>Spesa annua servizio rifiuti per utenze non domestiche**<br>-2% rispetto alla media italiana<br>13,98 euro/m$^2$ a Rimini 14,25 euro/m$^2$ Italia |

* 3 persone in 100 m$^2$. Fonte Cittadinanzattiva
** Albergo di 1.000 m$^2$, ristorante di 180 m$^2$, supermercato di 200 m$^2$ e attività industriali di 3.000 m$^2$. 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<br>23%<br>di contratti energy con almeno una soluzione di efficienza energetica. Sono 70 mila | Riciclo<br>46%<br>raccolta differenziata, di cui l'87% riciclata*<br>0% di rifiuti urbani in discarica | Digitalizzazione<br>86%<br>dei contatori gas sono elettronici<br>284 mila contatori, di cui 78 mila NexMeter |
| Energia "verde"<br>44%<br>clienti con energia elettrica rinnovabile e gas con compensazione delle emissioni di gas serra | Riuso<br>12<br>edizioni dei "sabati ecologici" per contrastare l'abbandono di rifiuti ingombranti e promuovere la cultura del riuso (91 tonnellate di ingombranti raccolte) | Occupazione<br>1.243 lavoratori nel territorio e 130 assunzioni nel 2023 |
| Produzione di energia<br>8 impianti di produzione di energia (15,5 MW di potenza) di cui 6 da fonti rinnovabili (7,6 MW di potenza) | Depurazione acque reflue<br>100%<br>di agglomerati urbani >2.000 Ae adeguati alla normativa, 99% agglomerati 200-2.000 Ae adeguati | Inclusione sociale<br>10 milioni di euro<br>il valore delle bollette rateizzate a famiglie e aziende, 8 mila famiglie coinvolte (-38% rispetto al 2022) |

* Escluso verde, dati riferiti al 2022

| Investimenti Csv | Case study Csv | Case study Csv |
|---|---|---|
| La simbiosi industriale per la produzione di idrogeno verde | Riuso e riduzione di consumo di materiali nei lavori su reti | Loome, il lampione infinito |
| Iniziata la progettazione dell'impianto Hydrogen Hub a Trieste, investimento di 15,8 milioni di euro per la produzione di idrogeno interamente rinnovabile utilizzando l'acqua di scarto del termovalorizzatore e l'energia prodotta dall'impianto fotovoltaico, con un risparmio di 9 mila tonnellate di $CO_2$eq /annue. L'impiego dell'idrogeno prodotto nel settore dei trasporti eviterà ulteriori 21 tonnellate di $CO_2$ per ogni tonnellata di idrogeno usata. | Concluso il progetto pilota per il recupero delle terre e rocce da scavo nei lavori di sostituzione delle condotte gas a Gorizia, in cui il 63% della ghiaia/granisello è stato riusato nel sito stesso, evitando così l'uso di nuovi materiali e riducendo l'impatto dei trasporti su strada. | Sono stati installati presso la sede di AcegasApsAmga di Broletto a Trieste i primi 14 Loome, apparecchi illuminanti che nascono dal 50% di plastica raccolta come rifiuto dal Gruppo e trasformata da Aliplast. Un ciclo infinito: arrivato a fine vita il polimero di cui è composto il lampione è riciclabile al 100% dando vita a nuovi apparecchi. |

### … CON GLI ATTORI DEL CAMBIAMENTO

| Valore economico distribuito al territorio del Friuli-Venezia Giulia | Un servizio di qualità… a minori costi |
|---|---|
| 309 milioni di euro, di cui:<br>80 milioni lavoratori<br>14 milioni azionisti<br>13 milioni P.A.<br>202 milioni fornitori<br>1.168 posti di lavoro creati (indotto occupazionale dei fornitori) | Indice di soddisfazione dei clienti nel territorio di Trieste: 74/100<br>Indice di soddisfazione dei clienti nel territorio di Udine: 73/100<br>Spesa annua servizio rifiuti per una famiglia* (Fonte Cittadinanzattiva)<br>-11% rispetto alla media italiana<br>316 euro a Trieste 353 media Italia<br><br>Spesa annua servizio rifiuti per utenze non domestiche**<br>-3% rispetto alla media italiana<br>14,71 euro/$m^2$ a Trieste 14,25 euro/$m^2$ Italia |

* 3 persone in 100 $m^2$. Fonte Cittadinanzattiva
** Albergo di 1.000 $m^2$, ristorante di 180 $m^2$, supermercato di 200 $m^2$ e attività industriali di 3.000 $m^2$. 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 (CCM);**
- **adattamento ai cambiamenti climatici (CCA);**
- **uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine (WTR);**
- **transizione verso un'economia circolare (CE);**
- **prevenzione e riduzione dell'inquinamento (PPC);**
- **protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi (BIO);**

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), successivamente emendato dall'atto delegato EU 2023/2485, che ad oggi identifica 14 settori economici e 121 attività economiche che possono contribuire al raggiungimento degli obiettivi di mitigazione e/o adattamento ai cambiamenti climatici. Con particolare riferimento all'obiettivo di mitigazione, l'elenco delle attività contenute nella prima versione dell'atto delegato pubblicata nel 2021 è stato definito 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 il 64% delle emissioni di gas a effetto serra nell'Unione Europea (fonte dati Eurostat 2021). 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.

- **l'atto delegato** (EU 2021/2178)**,** emendato successivamente dall'atto delegato EU 2023/2485, **che specifica gli obblighi di divulgazione delle informazioni**, 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.
- **l'atto delegato relativo all'uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine, alla transizione verso un'economia circolare, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento e alla protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi** (EU 2023/2486), che ad oggi identifica 8 settori economici e 35 attività che possono fornire un contributo al raggiungimento degli ulteriori quattro obiettivi ambientali del Regolamento.

Ad oggi la tassonomia conta un totale di **156 attività economiche**, per **16 settori**. Per ognuna di queste, gli atti delegati identificano i **criteri di vaglio tecnico** che consentono di determinare a quali condizioni si possa considerare che un'attività economica contribuisce in modo sostanziale ad almeno un obiettivo e se arreca un danno significativo a qualsiasi altro obiettivo ambientale pertinente. É previsto che la Commissione riesamini, e se del caso modifichi periodicamente i criteri di vaglio in linea con gli sviluppi scientifici e tecnologici.

Con particolare riferimento all'atto delegato che nel 2023 ha introdotto le prime 35 attività che possono contribuire al raggiungimento dei restanti quattro obiettivi ambientali della tassonomia, la Commissione ha sviluppato una metodologia per selezionare e dare priorità alle attività economiche da includere. In particolare, **sono state prioritizzate le attività e i settori economici con maggiore potenzialità di contribuire in modo sostanziale a uno o più degli obiettivi** e per i quali è stato subito possibile sviluppare i relativi criteri tecnici necessari per misurarne il livello di sostenibilità. Per alcuni settori e attività non ancora inclusi, come l'agricoltura, la silvicoltura o la pesca, nonché alcune attività manifatturiere, i criteri sono ancora oggetto di valutazione da parte della Commissione ai fini di un'inclusione definitiva all'interno del Regolamento.

**Le attività non prioritarie tra quelle considerate saranno oggetto dello sviluppo di futuri atti delegati nell'ambito della tassonomia**, in un approccio di continua evoluzione della norma. Pertanto, le attività attualmente non elencate non possono essere automaticamente considerate "non sostenibili" solo perché non ancora incluse all'interno del perimetro della tassonomia.

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.

In linea con questo approccio, il Gruppo sottolinea che per questo terzo anno di applicazione del Regolamento, l'atto delegato EU 2021/2178 richiede alle società non finanziarie di pubblicare all'interno della propria informativa la quota di allineamento ai primi due obiettivi climatici di mitigazione e adattamento e della sola ammissibilità alle attività elencate per i rimanenti quattro obiettivi ambientali. Il Gruppo Hera ha deciso volontariamente di **anticipare l'allineamento ai sei gli obiettivi della tassonomia** così da valorizzare fin da subito il proprio contributo alla transizione sostenibile secondo il quadro previsto dal Regolamento.

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 pioneristicamente 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 e nel 2022, 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 2023-2027 la quota di investimenti in attività ammissibili e allineate ai sei obiettivi ambientali.

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. In particolare, il 17 ottobre 2023, la Commissione europea ha introdotto l'EU Taxonomy stakeholder request mechanism, un questionario aperto alle parti interessate dal Regolamento, al fine di presentare suggerimenti basati su prove scientifiche e/o tecniche su nuove attività economiche che potrebbero essere aggiunte alla tassonomia o su potenziali revisioni dei criteri di vaglio tecnico delle attività esistenti. 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 $CO_2$ 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 $gCO_2$/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.

**Le modalità di raccolta dei rifiuti**: il 27 giugno 2023, il Parlamento europeo e il Consiglio dell'UE hanno approvato l'atto delegato EU 2023/1486 relativo ai restanti quattro obiettivi ambientali e che, per l'obiettivo di transizione verso un'economia circolare, include l'attività di "Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi e pericolosi" (attività 2.3 CE). Uno dei criteri tecnici per stabilire il contributo sostanziale all'obiettivo in oggetto, richiede che la raccolta dei rifiuti solidi urbani avvenga "principalmente attraverso sistemi di raccolta porta a porta o punti di raccolta controllati, al fine di garantire un elevato livello di raccolta differenziata e bassi tassi di contaminazione". Tuttavia, sulla base dell'esperienza del Gruppo Hera, elevati livelli di raccolta differenziata e bassi tassi di contaminazione possono essere garantiti anche attraverso modalità di raccolta miste. Pertanto, il Gruppo ritiene che tali criteri debbano dare priorità al raggiungimento di un elevato livello di raccolta differenziata, a prescindere dalle modalità di raccolta.

**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 tutti e sei gli obiettivi della tassonomia per i quali gli atti delegati 2021/2139, 2022/1214 e 2023/2486 introducono l'elenco delle attività che contribuiscono in modo sostanziale a tali obiettivi e l'elenco dei criteri di vaglio tecnico e dei DNSH che tali attività devono rispettare per poter essere classificate come ecosostenibili, con l'obiettivo di individuare le attività del Gruppo ammissibili allineate, ammissibili non allineate e non ammissibili.

**Ammissibile**

Attività ammissibile allineata: attività svolta dal Gruppo Hera esplicitamente inclusa nel regolamento della tassonomia che soddisfa i criteri di vaglio tecnico sviluppati, rispetta il principio DNSH e le garanzie minime di salvaguardia

Attività ammissibile non allineata: attività svolta dal Gruppo Hera esplicitamente inclusa nel regolamento della tassonomia che non soddisfa i criteri di vaglio tecnico, non rispetta il principio DNSH e/o le garanzie minime di salvaguardia

**Non ammissibile**

Attività non ammissibile: attività svolta dal Gruppo Hera che non è stata esplicitamente inclusa nel regolamento della tassonomia perché non contribuisce in modo sostanziale a nessun obiettivo ambientale

L'analisi si è svolta secondo le seguenti fasi:

- costituzione di un gruppo di lavoro coordinato dalla Direzione valore condiviso e sostenibilità insieme alla Direzione centrale amministrazione finanza e controllo;
- analisi preliminare delle attività del Gruppo in relazione ai **quattro nuovi obiettivi** ambientali per valutarne il grado di **ammissibilità**, con particolare attenzione all'analisi delle **sovrapposizioni** tra le definizioni di attività ammissibili che possono contribuire al raggiungimento di più obiettivi. Nell'ambito di questa mappatura preliminare **sono state individuate 13 attività ammissibili** correlate a differenti Società del Gruppo. Su queste attività, è stato valutato l'**allineamento ai criteri tecnici** e successivamente sono state calcolate, su dati e informazioni relative al 2022, le quote di **fatturato, opex, capex e MOL** ammissibili e allineate al Regolamento. Questo esercizio ha consentito di ottenere una stima preliminare dell'impatto dall'atto delegato 2023/2486 sui valori pubblicati nell'informativa 2022, anche alla luce di eventuali sovrapposizioni che consentono di valorizzare il **contributo a più obiettivi** della tassonomia.
- aggiornamento su dati e informazioni 2023 della mappatura delle attività che possono contribuire al raggiungimento dei **sei obiettivi** della tassonomia e riconducibili alle attività del Gruppo Hera. Nell'ambito di questa mappatura **sono state individuate 37 attività ammissibili**, di cui 24 riconducibili all'obiettivo di mitigazione e 13 ai restanti quattro obiettivi ambientali. Queste attività sono state collegate 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 43 persone provenienti da 13 differenti Società e direzioni di Gruppo. Per poter verificare la rispondenza dei criteri tecnici collegati ai DNSH relativi alla mitigazione al cambiamento climatico, all'adattamento ai cambiamenti climatici, all'uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine e alla protezione e rispristino 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 2023, 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 neutralità carbonica e la rigenerazione delle risorse (la transizione energetica) e la Gestione del Rischio ( 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, al potenziamento della geotermia e al potenziamento del sistema del Teleriscaldamento da geotermia.

**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 ridurne 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".

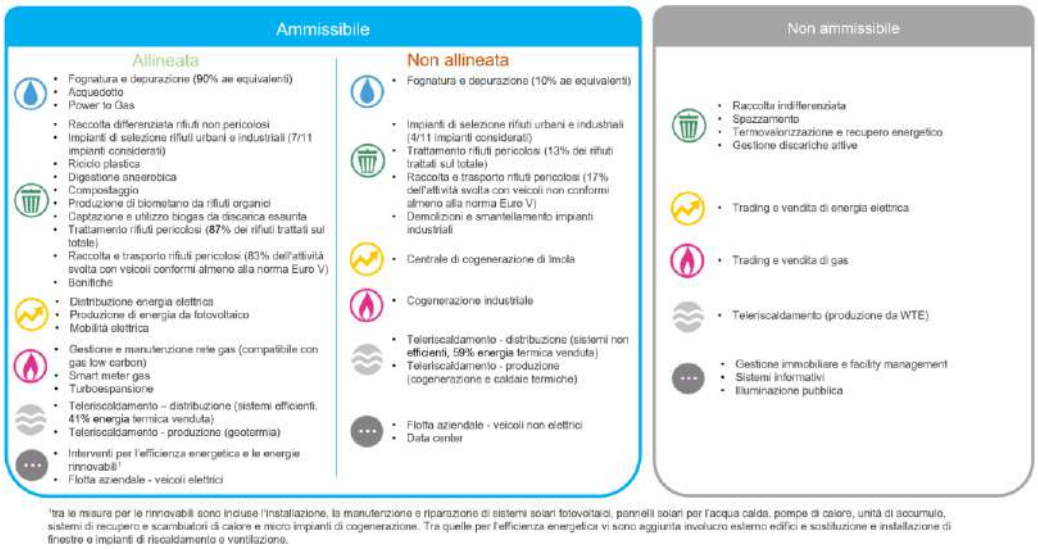
Le 13 attività identificate come ammissibili a valle dell'analisi delle nuove 35 attività per i restanti quattro obiettivi ambientali (atto delegato EU 2023/2486) contribuiscono ai seguenti obiettivi.

- **Uso sostenibile e protezione delle acque e delle risorse marine**, delle 6 nuove attività che offrono un contributo a questo obiettivo, il Gruppo è risultato ammissibile a tre attività: fabbricazione e installazione delle tecnologie di controllo delle perdite nei sistemi idrici (1.1 WTR), fornitura di acqua (2.1 WTR) e trattamento delle acque reflue urbane (2.2 WTR). Queste attività si sovrappongono con attività già analizzate nell'ambito dell'obiettivo di mitigazione dei cambiamenti climatici, con particolare riferimento alle attività di costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua (5.1 CCM) così come per la raccolta e il trattamento delle acque reflue (5.3 CCM).
- **Transizione verso un'economia circolare**, delle 21 nuove attività che offrono un contributo a questo obiettivo, il Gruppo è risultato ammissibile a sei attività: fabbricazione di imballaggi in materie plastiche (1.1 CE), raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi e pericolosi (2.3 CE), trattamento dei rifiuti pericolosi (2.4 CE), recupero dei rifiuti organici mediante digestione anaerobica o compostaggio (2.5 CE), cernita e recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi (2.7 CE) e demolizione di edifici e di altre strutture (3.3 CE). Queste attività si sovrappongono con attività già analizzate nell'ambito dell'obiettivo di mitigazione dei cambiamenti climatici, con particolare riferimento alle attività di raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni separate alla fonte (5.5 CCM), digestione anaerobica di rifiuti organici (5.7 CCM) e recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi (5.9 CCM).

- **Prevenzione e riduzione dell'inquinamento**, delle 6 nuove attività che offrono un contributo a questo obiettivo, il Gruppo è risultato ammissibile a quattro attività: raccolta e trasporto di rifiuti pericolosi (2.1 PPC), trattamento dei rifiuti pericolosi (2.2 PPC) e bonifica di discariche non a norma e di depositi di rifiuti abbandonati o illegali (2.3 PPC) e bonifica di siti e aree contaminati (2.4 PPC). Queste attività non presentano sovrapposizioni con attività già analizzate nell'ambito dell'obiettivo di mitigazione dei cambiamenti climatici ma, i segnala una sovrapposizione della definizione dell'attività 2.1 PPC con l'attività di raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi e pericolosi (2.3 CE), e dell'attività 2.2 PPC con l'attività di trattamento dei rifiuti pericolosi (2.4 CE).
- **Protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi,** il Gruppo non è risultato ammissibile alle due nuove attività che offrono un contributo a questo obiettivo, in particolare, l'attività di conservazione, compreso il ripristino di habitat, ecosistemi e specie (1.1 BIO) e l'attività relativa agli alberghi, alloggi per vacanze, aree di campeggio e alloggi simili (2.1 BIO).

Rispetto al 2022, nel 2023 è stato ampliato il perimetro di rendicontazione, che è passato **da 12 a 13 società** coinvolte a valle dell'acquisizione della società ACR.

**VISTA SINTETICA DELLE ATTIVITÀ DEL GRUPPO HERA AI SENSI DELLA TASSONOMIA**




[1]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 CCM *Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue* e 2.2 WTR *trattamento delle acque reflue urbane*), per un numero limitato di territori che non rispetta ancora le soglie di efficienza energetica ed alcuni agglomerati urbani in corso di adeguamento alla normativa vigente sulla depurazione non presentano digestione anaerobica (corrispondenti al 10% degli abitanti equivalenti serviti), la **selezione rifiuti** (attività 5.9 CCM *Recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi*) relativamente a tre impianti che non raggiungono la soglia richiesta di recupero di materia, il **trattamento dei rifiuti pericolosi** (attività 2.2 PPC *Trattamento dei rifiuti pericolosi*) relativamente all'attività di ACR che non è dotata di un laboratorio interno né di una procedura di campionamento e di Vallortigara che non rispetta il limite di carbonio organico disciolto (DOC) presente nei rifiuti in uscita (queste due società trattano il 13% del totale dei rifiuti pericolosi trattati dal Gruppo), la **raccolta e trasporto di rifiuti pericolosi** (attività 2.1 PPC *Raccolta e trasporto di rifiuti pericolosi*) per la quota di mezzi non conformi almeno alla norma EURO V (dato pari al 17% del totale dei mezzi usati dal Gruppo) e attività 2.3 CE per la quota di trasporto che avviene con veicoli non conformi almeno alla norma EURO V (il numero di mezzi non conformi almeno alla norma EURO V delle società che effettuano l'attività è pari al 17% del totale); l'attività di **demolizione e smantellamento di impianti industriali** (attività 3.3 CE *demolizione di edifici e di altre strutture*) in quanto non sono raggiunte le soglie di rifiuti da costruzione e demolizione preparati per il riutilizzo o riciclati; una quota parte di **distribuzione del teleriscaldamento/teleraffrescamento** (attività 4.15 CCM *Distribuzione del teleriscaldamento/teleraffrescamento*) che non soddisfa la definizione di sistemi teleriscaldamento e teleraffrescamento efficienti (pari al 59% dell'energia termica venduta nel 2023), la parte di **flotta aziendale** relativa ai mezzi non elettrici (attività 6.5 CCM *Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri* e 6.6 CCM *Servizi di trasporto merci su strada*) e l'attività di **data center** (attività 8.1 CCM *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 CCM *Cogenerazione ad alto rendimento di calore/freddo ed energia elettrica a partire da combustibili gassosi fossili*), la **produzione di energia termica da cogenerazione e caldaie termiche** in impianti di teleriscaldamento efficienti (attività 4.31 CCM *Produzione di calore/raffreddamento da combustibili fossili gassosi in un efficiente sistema di teleriscaldamento e raffreddamento*) e infine la costruzione e gestione di impianti di **cogenerazione industriale** (attività 4.30 CCM *Cogenerazione ad alto rendimento di calore/freddo ed energia elettrica a partire da combustibili gassosi fossili*).

**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, capex e MOL **ammissibili alla tassonomia** fanno riferimento **agli obiettivi di mitigazione dei cambiamenti climatici**, **uso e protezione delle acque e delle risorse marine**, **prevenzione e riduzione dell'inquinamento** e **transizione verso un'economia circolare**.

In 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?".

Come già riportato, non sono state identificate attività del Gruppo ammissibili all'obiettivo di **protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi.**

**La gestione delle sovrapposizioni**

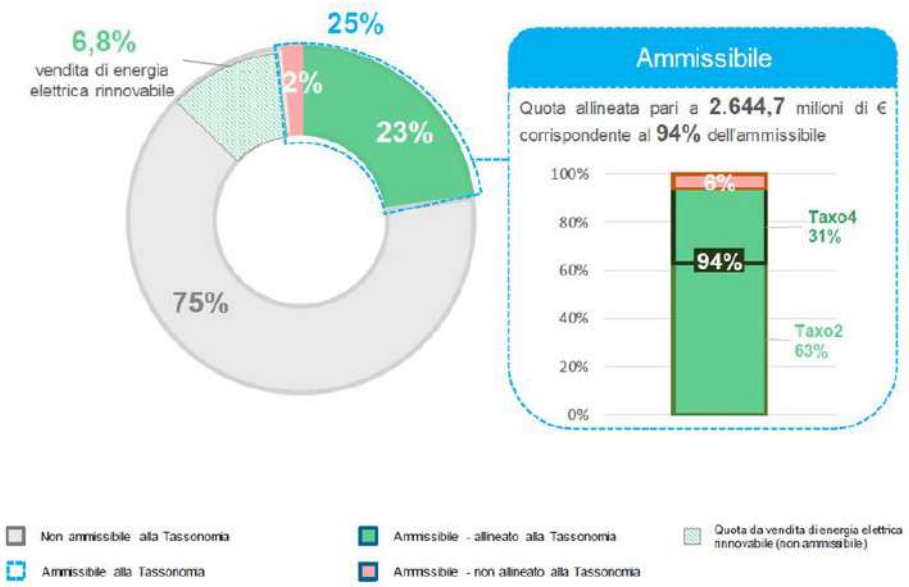
Come descritto in precedenza, per le analisi necessarie all'applicazione della tassonomia per l'anno 2023, il Gruppo ha esaminato l'ammissibilità e l'allineamento ad attività economiche che possono **contribuire contestualmente al raggiungimento di più obiettivi** della tassonomia e che, in alcuni casi, presentano **sovrapposizioni totali o parziali** nel perimetro stabilito dalla definizione fornita dal Regolamento per ciascuna attività.

Il Gruppo ha deciso di analizzare il rispetto dei criteri tecnici di allineamento anche per quelle attività che presentano reciproche sovrapposizioni, sia rispetto ad attività già valutate nell'ambito della rendicontazione 2022 per l'obiettivo di mitigazione, sia tra le stesse attività elencate dalla tassonomia per i quattro nuovi obiettivi ambientali.

L'analisi ha restituito un quadro di dettaglio delle sovrapposizioni tra attività ammissibili, evidenziando alcune differenze rispetto alla capacità delle singole attività di superare le soglie tecniche di allineamento. **Il Gruppo ha calcolato le quote di fatturato, capex, opex e MOL ammissibili e allineate valorizzando il contributo di ogni singola attività ad almeno un obiettivo ambientale ottimizzando il contributo agli obiettivi del Regolamento** ed evitando il double-counting nella gestione delle attività tra loro sovrapponibili. Questo approccio ha permesso di misurare il contributo al raggiungimento di più obiettivi della tassonomia.

La volontà del Gruppo di analizzare l'allineamento a tutte le attività della tassonomia non solo è in linea con le indicazioni del Regolamento, ma consente di mitigare il c.d. "**criteria shopping**" che la Commissione identifica nel rischio di selezionare le attività con criteri tecnici più semplici da soddisfare a dispetto di un'analisi esaustiva del contributo a più obiettivi ambientali.

### KPI FATTURATO ADJUSTED (ANNO 2023)

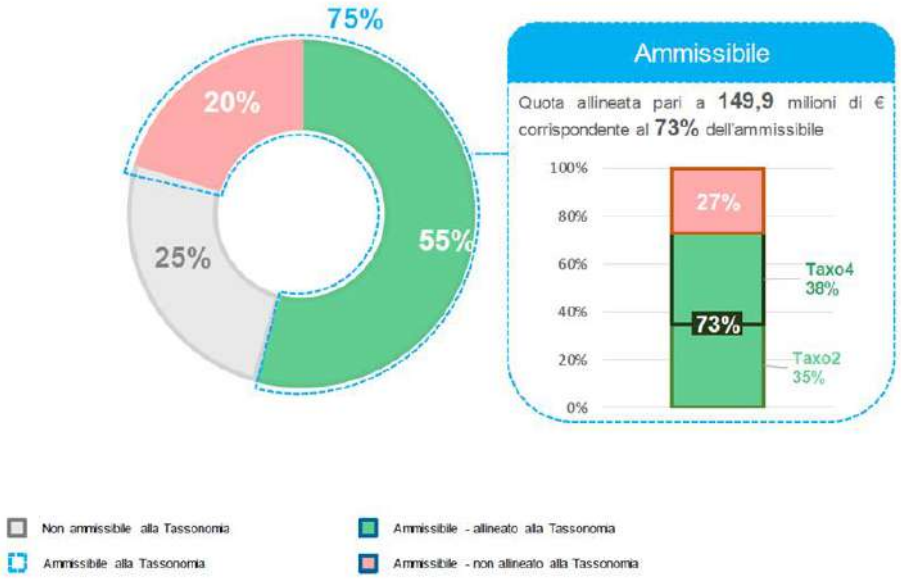



**Fatturato**: nel 2023 i ricavi riferiti ad attività di business **ammissibili allineate** alla tassonomia sono pari a circa **2,6 miliardi di euro** (circa il 23% del totale di Gruppo), ossia il 94% dell'intera quota ammissibile. Questo 94% è composto dal 63% che contribuisce all'obiettivo di mitigazione ai cambiamenti climatici (Taxo2) e dal 31% ai restanti quattro obiettivi ambientali (Taxo4). Come descritto in precedenza, tali risultati sono frutto della gestione di sovrapposizioni tra le definizioni di attività ammissibili che possono contribuire a obiettivi diversi della tassonomia, pari al 10% del totale del fatturato del Gruppo. Per una corretta lettura dei dati è importante evidenziare che il 6,8% 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 29,8% del totale di Gruppo.

Complessivamente, inoltre, oltre due terzi del fatturato di Gruppo sono relativi alla **vendita e trading di energia elettrica e gas**, attività non ammissibili alla Tassonomia e soggette a **importanti fluttuazioni dei prezzi** dettate dal mercato dell'energia e che possono portare a variazioni annuali della quota di fatturato ammissibile e non ammissibile. A consuntivo 2023, 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 che si è ripercosso anche nel 2023. Nella tabella di dettaglio in appendice, i dati relativi al kpi del fatturato sono riportati nella versione senza rettifiche gestionali, dove i ricavi da attività ammissibili allineate sono pari al 18% del fatturato totale di Gruppo (+7% rispetto al 2022).

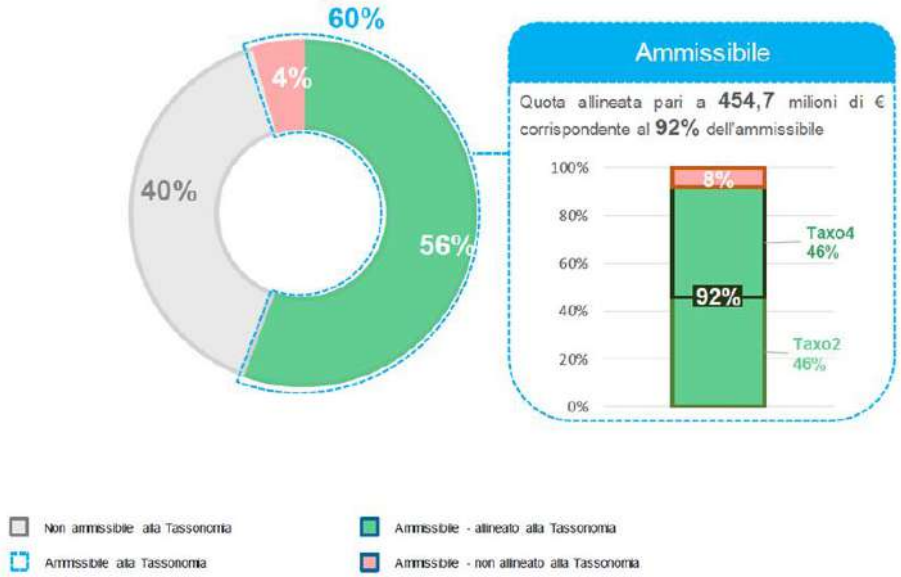
Per maggiori dettagli sulle modalità di calcolo dei dati economici si rimanda alle informazioni riportate ne "I principi contabili".

### KPI OPEX (ANNO 2023)



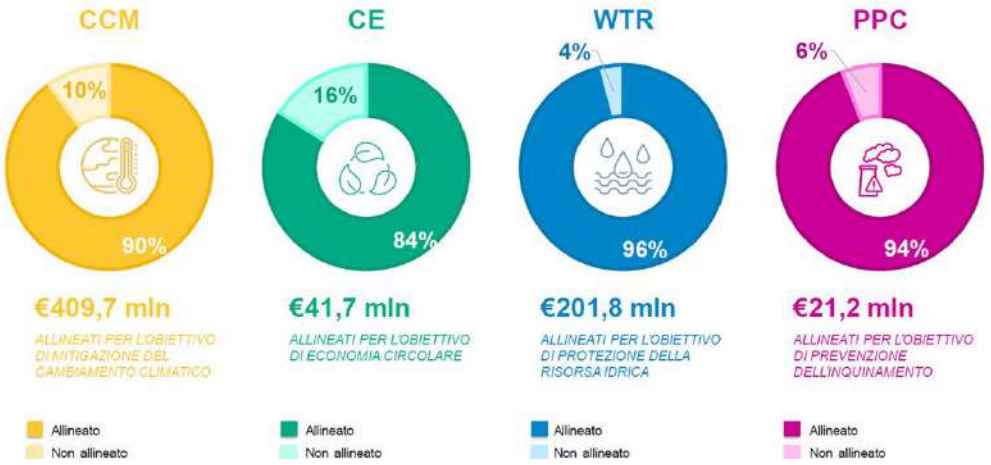

**Opex**: nel 2023 gli opex relativi ad attività di business **ammissibili allineate** alla tassonomia sono **149,9 milioni di euro** (circa il 55% del totale di Gruppo), ossia il 73% dell'intera quota ammissibile. Questo 73% è composto dal 35% che contribuisce all'obiettivo di mitigazione ai cambiamenti climatici (Taxo2) e dal 38% ai restanti quattro obiettivi ambientali (Taxo4). Nel caso delle spese operative, le sovrapposizioni tra le definizioni di attività ammissibili che possono contribuire a obiettivi diversi della tassonomia sono pari al 21% degli opex totali del Gruppo. Per maggiori dettagli sulle modalità di calcolo dei dati economici si rimanda alle informazioni riportate ne "I principi contabili".

### KPI CAPEX (ANNO 2023)




**Capex**: nel 2023 i capex diretti relativi ad attività di business **ammissibili allineate** alla tassonomia sono **454,7 milioni di euro** (circa il 56% del totale degli investimenti operativi al lordo dei contributi in conto capitale del Gruppo), ossia il 92% dell'intera quota ammissibile. Questo 92% è composto dal 46% che contribuisce all'obiettivo di mitigazione ai cambiamenti climatici (Taxo2) e dal 46% ai restanti quattro obiettivi ambientali (Taxo4). Nel caso delle spese in conto capitale, le sovrapposizioni tra le definizioni di

attività ammissibili che possono contribuire a obiettivi diversi della tassonomia sono pari al 31% dei capex totali del Gruppo. Per quanto riguarda i capex per l'anno 2023, di seguito, è riportato il prospetto che valorizza il **contributo degli investimenti ammissibili e allineati del Gruppo ai quattro obiettivi della tassonomia pertinenti per Hera**. In particolare, questo calcolo mostra il valore assoluto e percentuale per ogni singolo obiettivo, tenendo conto anche di quegli investimenti che possono contribuire simultaneamente a più di un obiettivo della tassonomia.

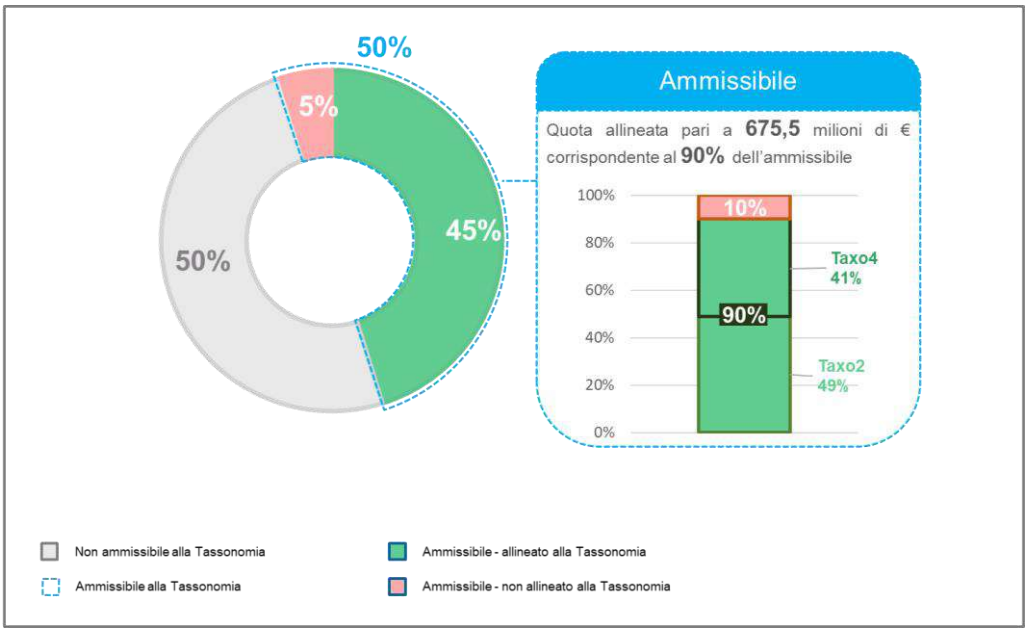



Per maggiori dettagli sulle modalità di calcolo dei dati economici si rimanda alle informazioni riportate ne "I principi contabili".

**MOL Tassonomia vs MOL CSV**

Come accennato in precedenza, il Gruppo Hera ha deciso di fornire anche per il 2023 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 di carattere volontario, non prevista dagli obblighi del Regolamento UE 2020/852 e successivi atti delegati. Si evidenzia peraltro che il MoI indicato è stato determinato secondo criteri coerenti con il calcolo del MoI 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 2023)**



Nel 2023 il MoI relativo ad attività di business **ammissibili allineate** alla tassonomia corrisponde a **675,5 milioni di euro** (circa il 45% del totale di Gruppo), ossia il 90% dell'intera quota ammissibile. Questo 90% è composto dal 49% che contribuisce all'obiettivo di mitigazione ai cambiamenti climatici (Taxo2) e dal 41% ai restanti quattro obiettivi ambientali (Taxo4).

È quindi possibile mettere a confronto il "MoI tassonomia" e il MoI a valore condiviso (MoI 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 MoI 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 MoI 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 MoI 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 gas serra;
- 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.
- demolizioni e smantellamento impianti industriali

Per quanto riguarda l'attività di demolizione, segnaliamo che l'attività viene ricompresa nel MoI Csv in quanto potenzialmente funzionale al recupero di suolo mentre dal punto di vista della Tassonomia UE tale attività viene compresa come ammissibile qualora i rifiuti prodotti dalla stessa siano finalizzati al riciclo ed al recupero oltre una certa soglia tecnica.

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 MoI 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 MoI Csv la marginalità è quantificata considerando le utenze servite da sistemi acquedottistici "coperti" dai Piani di gestione della sicurezza dell'acqua;
- flotta aziendale, nel MoI tassonomia viene considerata ammissibile allineata solo la marginalità derivante da mezzi elettrici mentre nel MoI Csv si includono anche i mezzi a metano/gpl;

- telecomunicazioni, nel MoI tassonomia si considera ammissibile allineata solo la marginalità della componente derivante dall'attività di data center mentre nel MoI Csv è considerata integralmente in quanto rispondente all'area di impatto "innovazione e digitalizzazione";
- raccolta rifiuti, nel MoI tassonomia è riportata come ammissibile allineata solo la marginalità derivante dalla raccolta differenziata mentre nel MoI 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 MoI tassonomia si considera ammissibile allineata solo la marginalità degli impianti che convertono almeno il 50% dei rifiuti in materie prime secondarie, mentre nel MoI 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:

- **Fatturato**: la quota del fatturato ammissibile allineato e non allineato, di cui all' art. 8 comma 2 (a) del Regolamento europeo 852/2020, è individuato come la porzione di ricavi netti consolidati generati dalla vendita di prodotti o servizi, anche immateriali, associati ad attività economiche ammissibili alla tassonomia / il totale dei ricavi netti. I ricavi netti sono coerenti ai valori del bilancio consolidato di Gruppo, redatto secondo i principi contabili internazionali e fanno riferimento a quanto previsto dal principio IAS1, punto 82, lett. a), adottato dal Regolamento CE n. 1126/2008. In particolare, per la costruzione dell'indicatore sono state considerate le voci che rientrano nel valore della produzione per i ricavi da vendite e prestazioni, con l'esclusione degli altri ricavi e incrementi di immobilizzazioni per lavori interni.
- **CapEx**: la quota di capex ammissibile allineato e non allineato, di cui all' art. 8 comma 2 (b) del Regolamento europeo 852/2020 è calcolata come la parte di spese in conto capitale associate ad attività ammissibili e definite in base ai criteri di cui al punto 1.1.2.2 dell'Atto delegato / il totale di capex da bilancio consolidato di Gruppo definite in base ai criteri di cui al punto 1.1.2.1 dell'Atto delegato. Nello specifico, sono considerate, al lordo dei contributi, le spese in conto capitale che generano gli incrementi degli attivi relativi a immobilizzazioni materiali, investimenti immobiliari e immobilizzazioni immateriali dell'esercizio considerate prima dell'ammortamento e di qualsiasi svalutazione o rivalutazione, con l'esclusione degli investimenti in partecipazioni finanziarie. Non sono altresì presenti spese afferenti a "capex plans" ai sensi del punto 1.1.2.2 dell'allegato I al Regolamento delegato (UE) 2021/2178.
  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.

- **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 agli obiettivi ambientali materiali. 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 nel 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. In particolare, per ogni attività ammissibile alla tassonomia sono riportate in colonna: l'**Area** aziendale di riferimento e la relativa attività, il **codice** numerico, la **sigla** dell'obiettivo a cui l'attività può contribuire e il **titolo** dell'attività ammissibile (seguita da una declinazione sulla base del business del Gruppo). A queste informazioni si aggiungono dei **razionali qualitativi a supporto del rispetto o meno dei criteri tecnici** necessari per stabilire l'allineamento (CVT e DNSH). La banda trasversale a sfondo grigio, ove rilevante, dettaglia **eventuali sovrapposizioni** con attività caratterizzate da descrizioni analoghe e che possono contribuire al raggiungimento di obiettivi diversi. Infine, l'icona [✓] indica quelle attività che sono state selezionate ai fini del calcolo dei KPI e che consentono al Gruppo di **ottimizzare la valorizzazione dei KPI del contributo agli obiettivi del Regolamento**.

### ATTIVITÀ DEL GRUPPO HERA AMMISSIBILI ALLINEATE E NON ALLINEATE

| Area | Attività del Gruppo | | Codice e descrizione dell'attività definita dalla tassonomia UE | | Conformità complessiva ai CVT e DNSH |
|---|---|---|---|---|---|
| | Acquedotto | ☑ | 2.1 WTR | **Fornitura di acqua** Fornitura di acqua | **Allineato**: Tutta l'attività del Gruppo relativa alla fornitura di acqua rispetta il criterio alternativo relativo alle perdite idriche, calcolato secondo quanto richiesto dalla Del. Arera 917/17 (RQTI), Rif. macro-indicatore M1[1]. Gli usi dell'acqua avvengono sulla base di concessioni di derivazione rilasciate dalle Autorità competenti. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili. |
| | | | | | **Non allineato**: - |
| | **Sovrapposizioni:** l'attività si sovrappone con l'attività 5.1CCM - Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua e 1.1 WTR - Fabbricazione e installazione (e relativi servizi) delle tecnologie di controllo delle perdite che consentono di ridurre e prevenire le perdite nei sistemi per la fornitura di acqua (quest'ultima per la gestione dei sistemi di fornitura di acqua). | | | | |

[1] Conformemente all'articolo 4 della direttiva (UE) 2020/2184 del Parlamento europeo e del Consiglio

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | 5.1 CCM | **Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua** Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua. | **Allineato**: I sistemi di captazione, adduzione, distribuzione e misura relativamente alle reti e agli impianti di acquedotto considerati per Hera Spa e AcegasApsAmga rispettano la soglia di energia consumata di 0,5 kWh/mc. Il sistema di Marche Multiservizi rispetta il criterio alternativo relativo alle perdite idriche, calcolato secondo quanto richiesto dalla Del. Arera 917/17 (RQTI), Rif. macro-indicatore M1[2]. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili. |
| | | | | **Non allineato**: - |
| | | 1.1 WTR | **Fabbricazione e installazione (e relativi servizi) delle tecnologie di controllo delle perdite che consentono di ridurre e prevenire le perdite nei sistemi per la fornitura di acqua** Attività di controllo delle perdite nei sistemi per la fornitura di acqua | **Allineato**: Tutte le tecnologie di controllo delle perdite del Gruppo sono conformi ai requisiti (comprendono valvole di controllo della pressione, trasmettitori di pressione, flussimetri ecc.) e i rischi di degrado ambientale connessi alla conservazione della qualità dell'acqua e alla prevenzione dello stress idrico sono individuati e affrontati. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili. |
| | | | | **Non allineato**: - |
| Fognatura e depurazione | ☑ | 2.2 WTR | **Trattamento delle acque reflue urbane** Trattamento delle acque reflue urbane | **Allineato**: Conforme per AcegasApsAmga, Hera Spa e Marche Multiservizi in quanto l'esercizio di reti ed impianti avviene sulla base di autorizzazioni (in particolare autorizzazioni allo scarico) e le valutazioni di compatibilità sono considerate con esito positivo in sede di rilascio delle autorizzazioni da parte della Pubblica Amministrazione. Tutti gli impianti di AcegasApsAmga e di Hera Spa e Marche Multiservizi che presentano una capacità pari o superiore a 100.000 a.e (ad esclusione di quanto riportato alla sezione “non allineato”) presentano un sistema di trattamento delle acque reflue che stabilizza i fanghi mediante digestione anaerobica. La quota di abitanti equivalenti (a.e) coperti da impianti di capacità >100.000 a.e. che presentano digestione anaerobica è pari al 90% del totale del Gruppo. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili. |
| | | | | **Non allineato**: Una quota parte di impianti di Hera Spa (Sassuolo, Faenza e Cesenatico) e di Marche Multiservizi (Borgheria) che presentano una capacità pari o superiore a 100.000 a.e. non presentano digestione anaerobica. La quota di abitanti equivalenti (a.e) coperti da impianti di capacità >100.000 a.e. che non presentano digestione anaerobica è pari al 10% del totale del Gruppo. I tre agglomerati in infrazione comunitaria di Marche Multiservizi non soddisfano i requisiti sul buono stato dei corpi idrici interessati. |
| **Sovrapposizione:** l’attività si sovrappone con l’attività 5.3 CCM - Costruzione, espansione e gaestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue. | | | | |
| | | 5.3 CCM | **Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e** | **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 |

[2] Ibid.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | **trattamento delle acque reflue**<br>Costruzione, espansione e gestione dei sistemi delle acque reflue centralizzati, comprensivi di raccolta (rete fognaria) e trattamento. | riportato alla sezione "non allineato") rispettano le soglie di consumo netto di energia.<br>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. |
| | Power to gas | 5.6 CCM | **Digestione anaerobica di fanghi di depurazione**<br>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. | **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.<br>Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili. |
| | | | | **Non allineato**: - |
| | Riciclo plastica | 3.17 CCM | **Fabbricazione di materie plastiche in forme primarie**<br>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.<br>Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili. |
| | | | | **Non allineato**: - |
| | | 1.1 CE | **Fabbricazione di imballaggi in materie plastiche**<br>Fabbricazione di resine, materie plastiche ed elastomeri termoplastici non vulcanizzabili, miscelazione di resine su misura, così come produzione di resine sintetiche non personalizzate. | **Allineato**: I prodotti di Film PE di Aliplast hanno un contenuto medio di plastica riciclata pari all'85%. Il materiale di imballaggio in plastica raggiunge il tasso-obiettivo minimo di riciclaggio per i rifiuti di imballaggio in materie plastiche fissato dalla direttiva 94/62/CE. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili. |
| | | | | **Non allineato**: - |
| | Raccolta differenziata non pericolosi | 5.5 CCM | **Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni separate alla fonte**<br>Raccolta differenziata e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni singole o mescolate destinate alla preparazione per il riutilizzo o il riciclaggio. | **Allineato**: Tutti i rifiuti non pericolosi raccolti in maniera differenziata e trasportati da Hera Spa, AcegasApsAmga, Marche Multiservizi e Aliplast sono separati alla fonte e destinati alla preparazione per il riutilizzo o il riciclaggio.<br>Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili. |
| | | | | **Non allineato**: - |
| | **Sovrapposizione**: l'attività si sovrappone con l'attività 2.3 CE - Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi e pericolosi per la quota parte di raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi. | | | |
| | Raccolta e trasporto rifiuti pericolosi | 2.1 PPC | **Raccolta e trasporto di rifiuti pericolosi**<br>Raccolta e trasporto di rifiuti pericolosi | **Allineato**: I rifiuti pericolosi gestiti da Hera Spa, Herambiente Servizi Industriali, Recycla e Vallortigara, sono separati alla fonte e raccolti in maniera differenziata rispetto ai rifiuti non |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | pericolosi per evitare la contaminazione incrociata. Sono adottate misure adeguate a garantire che durante la raccolta differenziata e il trasporto, i rifiuti pericolosi non siano mescolati né diluiti con altre categorie di rifiuti pericolosi o con altri rifiuti, sostanze o materiali. Per il trasporto, la quota di mezzi utilizzati conformi almeno alla norma Euro V è pari all'83%. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili. |
| | | | **Non allineato**: I veicoli utilizzati da Marche Multiservizi per la raccolta dei rifiuti non sono conformi almeno alla norma EURO V. Le Società Hera Spa; Herambiente Servizi Industriali e Recycla utilizzano anche mezzi non conformi almeno alla norma Euro V. In tali società la quota complessiva di mezzi del Gruppo utilizzati per la raccolta e trasporto di rifiuti pericolosi non conformi almeno alla norma Euro V risulta pari al 17%. |
| **Sovrapposizione**: l'attività si sovrappone con l'attività 2.3 CE - Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi e pericolosi per la quota parte di raccolta e trasporto di rifiuti pericolosi. | | | |
| Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi e pericolosi | 2.3 CE | **Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi e pericolosi**<br>Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi e pericolosi | **Allineato**: AcegasApsAmga, Hera Spa., Herambiente Servizi Industriali, Marche Multiservizi, Vallortigara e Recycla utilizzano una parte di veicoli Euro V o superiori per il trasporto dei rifiuti urbani (pericolosi e non pericolosi) e non urbani. I rifiuti sono raccolti e trasportati in maniera differenziata e sono destinati alla preparazione per il riutilizzo o il riciclaggio.<br>La raccolta porta a porta e la raccolta stradale controllata sono prevalenti (>50%) per tutte le Società, ad eccezione di AcegasApsAmga, per cui tale modalità è prevalente solo nell'area di Padova per i rifiuti non pericolosi urbani e nelle aree di Padova e di Trieste per i rifiuti pericolosi urbani. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili. |
| | | | **Non allineato**: I rifiuti gestiti da ACR non sono esclusivamente destinati allo smaltimento. Sempre in ACR, vetro e legno in alcuni casi sono miscelati con altri rifiuti. Nell'area di Trieste, AcegasApsAmga svolge principalmente l'attività di raccolta rifiuti urbani non pericolosi e rifiuti non urbani in modalità stradale. Le Società AcegasApsAmga, Hera S.p.A., Herambiente Servizi Industriali, Marche Multiservizi, Vallortigara e Recycla utilizzano anche mezzi non conformi almeno alla norma Euro V per la raccolta e il trasporto. |
| Digestione anaerobica | ☑ 2.5 CE[3] | **Recupero dei rifiuti organici mediante digestione anaerobica o compostaggio**<br>Recupero dei rifiuti organici mediante digestione anaerobica o compostaggio | **Allineato**: I rifiuti organici alimentati dai sistemi di digestione anaerobica derivano dalla raccolta differenziata della frazione umida da scarti di mense e cucine; il rifiuto conferito all'impianto si presenta principalmente in sacchetti in plastica compostabile la cui norma di certificazione è la EN 13432:2000. Per gli impianti di Sant'Agata, Rimini, Cesena e Voltana di Herambiente i rifiuti organici provenienti dalla raccolta differenziata costituiscono almeno il 70% dei rifiuti in entrata alla digestione anaerobica come media annua, con percentuali che variano tra il 75 e l'85%. |

[3] L'attività 2.5 CE è stata valorizzata ai fini del calcolo dei KPI ad esclusione di quelli relativi all'impianto di Spilamberto.

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili. |
| | | | **Non allineato**: nell'Impianto di Spilamberto di Herambiente, i rifiuti organici da raccolta differenziata costituiscono dal 57% al 68% del totale della materia prima in entrata. |
| **Sovrapposizione:** l'attività si sovrappone con l'attività 5.7 CCM – Digestione anaerobica di rifiuti organici e con l'attività 4.13 – Produzione di biogas e biocarburanti destinati ai trasporti e di bioliquidi per la quota parte di produzione di biogas. | | | |
| | ☑ 4.13 CCM[4] | **Produzione di biogas e biocarburanti destinati ai trasporti e di bioliquidi** Produzione di biogas o biocarburanti destinati ai trasporti e di bioliquidi. | **Allineato:** I due impianti di biometano (S. Agata e Spilamberto) 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. |
| | | | **Non allineato: -** |
| | 5.7 CCM | **Digestione anaerobica di rifiuti organici** Costruzione e gestione di impianti dedicati per il trattamento di rifiuti organici raccolti in maniera differenziata mediante digestione anaerobica, con conseguente produzione e utilizzo di biogas e digestato e/o prodotti chimici. | **Allineato**: I tre impianti di digestione anaerobica del Gruppo Herambiente 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. |
| | | | **Non allineato**: - |
| Compostaggio | 5.8 CCM | **Compostaggio di rifiuti organici** Costruzione e gestione di impianti dedicati per il trattamento di rifiuti organici raccolti in maniera differenziata mediante compostaggio (digestione aerobica), con conseguente produzione e utilizzo di compost. | **Allineato:** I due impianti di compostaggio del Gruppo Herambiente producono compost da rifiuti organici raccolti in maniera differenziata. Il compost prodotto è utilizzato come fertilizzante ai sensi della normativa UE e Italiana. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili. |
| | | | **Non allineato**: - |
| Impianti di selezione rifiuti urbani e industriali | ☑ 5.9 CCM | **Recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi** Costruzione e gestione di impianti per la cernita e la trasformazione dei flussi di rifiuti non pericolosi raccolti in maniera differenziata in materie | **Allineato**: L'impianto di frantumazione inerti di ACR, l'impianto di Soli Washing di Pisa e 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 |

[4] L'attività 4.13 CCM è stata selezionata ai fini del calcolo dei KPI solamente in riferimento a quelli relativi all'impianto di Spilamberto.

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | prime secondarie che comportano un ritrattamento meccanico, eccetto che per finalità di riempimento. | per assicurare il rispetto della conversione del 50% di mps).<br>Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili. |
| | | | **Non allineato**: L'impianto di Marano di Vallortigara, la Piattaforma di Santacroce di Herambiente Servizi Industriali, l'impianto di selezione di Ferrara e l'impianto Fibra di Carbonio del Gruppo Herambiente non convertono almeno il 50% dei rifiuti in materie prime secondarie o non avviano a recupero più del 70% dei rifiuti in uscita. |
| | **Sovrapposizione:** l'attività si sovrappone con l'attività 2.7 CE – Cernita e recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi. | | |
| | 2.7 CE | **Cernita e recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi**<br>Costruzione e gestione di impianti per la cernita e la trasformazione dei flussi di rifiuti non pericolosi raccolti in maniera differenziata in materie prime secondarie che comportano un ritrattamento meccanico, eccetto che per finalità di riempimento. | **Allineato:** le materie prime di rifiuti non pericolosi di ACR, Herambiente, Herambiente Servizi Industriali, Recycla e Vallortigara provengono principalmente da rifiuti raccolti e trasportati in maniera differenziata. Per i materiali per i quali la raccolta differenziata è obbligatoria, l'attività converte almeno il 50%, in termini di peso, dei rifiuti non pericolosi raccolti separatamente in materie prime secondarie idonee per la sostituzione di materie prime primarie nei processi di produzione (ad esclusione di quanto riportato alla sezione "non allineato"). Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili. |
| | | | **Non allineato:** in riferimento ad Herambiente, solo i rifiuti di carta e cartone sono convertiti per almeno il 50% in materie prime secondarie idonee per la sostituzione di materie prime primarie nei processi di produzione. |
| Captazione e utilizzo biogas da discarica | 5.10 CCM | **Cattura e utilizzo di gas di discarica**<br>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**: - |
| Bonifiche | 2.3 PPC | **Bonifica di discariche non a norma e di depositi di rifiuti abbandonati o illegali**<br>Bonifica di discariche non a norma e di depositi di rifiuti abbandonati o illegali | **Allineato:** L'attività di bonifica di ACR non è intrapresa dal gestore che ha causato l'inquinamento o da un produttore di rifiuti o da una persona che agisce per conto di tale gestore, gli agenti contaminanti pertinenti sono eliminati, controllati, circoscritti o diminuiti in modo che l'area contaminata non presenti più un rischio significativo di causare effetti nocivi per la salute umana e per l'ambiente. L'attività è preparata e svolta in linea con le migliori pratiche del settore. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili.<br><br>**Non allineato:** - |
| | 2.4 PPC | Bonifica di siti e aree contaminati | **Allineato:** L'attività di bonifica di ACR non è intrapresa dal gestore che ha causa'to l'inquinamento o da un produttore di rifiuti o da una persona che agisce per conto di tale gestore, gli agenti contaminanti pertinenti sono eliminati, controllati, |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | Bonifiche di terreni contaminati e di aree industriali | circoscritti o diminuiti in modo che l'area contaminata non presenti più un rischio significativo di causare effetti nocivi per la salute umana e p'er l'ambient'e. L'attività è preparata e svolta in linea con le migliori pratiche del settore.<br>È rispettato il requisito per cui almeno il 70% dei materiali non pericolosi da costruzione, demolizione o altri rifiuti generati nel sito in fase di bonifica è preparato per il riutilizzo, il riciclaggio e altri tipi di recupero di materiale, incluse le operazioni di riempimento che utilizzano i rifiuti in sostituzione di altri materiali. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili.<br>**Non allineato: -** |
| | Trattamento pericolosi | 2.2 PPC | **Trattamento dei rifiuti pericolosi**<br>Trattamento dei rifiuti pericolosi | **Allineato:** L'attività è effettuata da Herambiente, Herambiente Servizi Industriali e Recycla in conformità ai requisiti stabiliti nelle conclusioni sulle migliori tecniche disponibili (BAT) per il trattamento dei rifiuti o per l'incenerimento dei rifiuti. Sono presenti strutture di ricezione dotate di un laboratorio per l'analisi dei campioni in loco e di procedure operative standard di analisi documentate, con la possibilità di subappaltare le analisi a laboratori esterni accreditati su contratto, procedure di campionamento documentate, analisi dei parametri fisico-chimici pertinenti al trattamento e un'area dedicata allo stoccaggio in quarantena dei rifiuti nonché procedure scritte per la gestione dei rifiuti non accettati. È rispettato il limite di carbonio organico disciolto (DOC) dei rifiuti in uscita. La quota di rifiuti pericolosi trattati nel rispetto dei criteri tecnici è pari all'87% del totale dei rifiuti pericolosi trattati dal Gruppo. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili. |
| | | | | **Non allineato:** ACR non è dotata di un laboratorio interno né di una procedura di campionamento e non effettua un'analisi documentata dei parametri fisico-chimici pertinenti al trattamento. ACR e Vallortigara non rispettano il limite di carbonio organico disciolto (DOC) dei rifiuti in uscita. La quota di rifiuti pericolosi trattati da queste Società è pari al 13% del totale dei rifiuti pericolosi trattati dal Gruppo. |
| | **Sovrapposizioni:** l'attività si sovrappone con l'attività 2.4 CE – Trattamento dei rifiuti pericolosi. | | | |
| | | 2.4 CE | **Trattamento dei rifiuti pericolosi**<br>Trattamento dei rifiuti pericolosi | **Allineato:** Le attività di Herambiente Servizi Industriali e Recycla consistono nel recupero di materie prime secondarie da rifiuti pericolosi separati alla fonte. I materiali recuperati sono conformi alle specifiche di settore e sostituiscono le materie prime primarie, comprese le materie prime critiche, o le sostanze chimiche nei processi di produzione. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili. |
| | | | | **Non allineato:** nella piattaforma di Via Malpasso di Herambiente Servizi Industriali, i rifiuti escono dall'impianto con codice operazione "R" senza che cessi la classificazione di rifiuto. Nel depuratore di Pozzilli di Herambiente Servizi Industriali non sono prodotte materie prime secondarie. |
| | Produzione di energia da fotovoltaico | 4.1 CCM | **Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica**<br>Costruzione o gestione di impianti per la produzione di energia elettrica | **Allineato**: L'impianto di Marano di Vallortigara, i due impianti di Maniago di Recycla, gli impianti della Business Unit "Produzione Energie Rinnovabili" di Hera Spa, l'impianto di Ducati di HSE e gli impianti di Herambiente producono energia elettrica utilizzando la tecnologia solare fotovoltaica. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | | utilizzando la tecnologia solare fotovoltaica. | **Non allineato**: |
| | Distribuzione energia elettrica | 4.9 CCM | **Trasmissione e distribuzione di energia elettrica**<br>Costruzione e gestione di sistemi di trasmissione che trasportano l'energia elettrica nel sistema interconnesso ad altissima e alta tensione.<br>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.<br>**Non allineato**: - |
| | Mobilità elettrica | 7.4 CCM | **Installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici negli edifici (e negli spazi adibiti a parcheggio di pertinenza degli edifici)**<br>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.<br>**Non allineato**: - |
| | Gestione e manutenzione rete gas (compatibile con gas low carbon) | 4.14 CCM | **Reti di trasmissione e distribuzione di gas rinnovabili e a basse emissioni di carbonio**<br>Conversione, cambio di destinazione o riqualificazione di reti del gas per la trasmissione e la distribuzione di gas rinnovabili e a basse emissioni di carbonio.<br>Costruzione o gestione di condotte di trasmissione e distribuzione adibite al trasporto di idrogeno o di altri gas a basse emissioni di carbonio. | **Allineato:** La riqualificazione delle reti di distribuzione del gas di Inrete, AcegasApsAmga e Marche Multiservizi consente di integrare l'idrogeno e altri gas a basse emissioni di carbonio nella rete, in linea con quanto definito dal DM 3 giugno 2022 che prevede una soglia massima di blending di idrogeno del 2%. Valutazione confermata dalla prima esperienza nazionale di immissione di idrogeno nella rete di distribuzione gas effettuata da Inrete. Le tre società del Gruppo effettuano il rilevamento delle perdite e la riparazione dei gasdotti esistenti e di altri elementi della rete per ridurre le perdite di metano. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili.<br>**Non allineato**: |
| | Cogenerazione | 4.30 CCM | **Cogenerazione ad alta efficienza di calore raffreddamento ed energia da combustibili fossili gassosi**<br>Costruzione, ristrutturazione e gestione di impianti di cogenerazione di calore/raffreddamento ed elettricità che utilizzano combustibili gassosi. Questa attività non comprende la cogenerazione ad alto rendimento di calore/raffreddamento ed energia elettrica dall'uso esclusivo di combustibili gassosi e liquidi rinnovabili non fossili, e di biogas e combustibili bio-liquidi. | **Allineato**: -<br>**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. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Smart meter gas | 7.5 CCM | **Installazione manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici** Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici. | **Allineato:** Inrete, AcegasApsAmga e Marche Multiservizi effettuano l'installazione, manutenzione e riparazione di contatori intelligenti per gas, riscaldamento, raffreddamento ed energia elettrica. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili.<br>**Non allineato**: - |
| | Teleriscaldamento (distribuzione) | 4.15 CCM | **Distribuzione del teleriscaldamento/teleraffrescamento** Costruzione, riqualificazione e gestione di condotte e della relativa infrastruttura per la distribuzione di riscaldamento e raffrescamento, che termina alla sottostazione o allo scambiatore di calore. | **Allineato**: il 41% dell'energia termica distribuita (e venduta) attraverso le condotte e la relativa infrastruttura per la distribuzione di riscaldamento e raffrescamento è generata da sistemi di teleriscaldamento conformi alla definizione UE di teleriscaldamento efficiente. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili.<br>**Non allineato**: il 59% dell'energia termica distribuita (e venduta) attraverso le condotte e la relativa infrastruttura per la distribuzione di riscaldamento e raffrescamento è generata da sistemi che sono non conformi alla definizione UE di teleriscaldamento efficiente. |
| | Teleriscaldamento (produzione da geotermia) | 4.22 CCM | **Produzione di calore/freddo a partire dall'energia geotermica** Costruzione o gestione di impianti che producono calore/freddo a partire dall'energia geotermica. | **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<br>**Non allineato**: - |
| | Teleriscaldamento (produzione da cogenerazione e caldaie termiche) | 4.31 CCM | **Produzione di calore/raffreddamento da combustibili fossili gassosi in un efficiente sistema di teleriscaldamento e raffreddamento** Costruzione, ristrutturazione e gestione di impianti di generazione di calore che producono calore/raffreddamento utilizzando combustibili gassosi collegati al teleriscaldamento e teleraffreddamento efficienti ai sensi dell'articolo 2, paragrafo 41, della direttiva 2012/27/UE del Parlamento europeo e del Consiglio. Questa attività non comprende la produzione di calore/raffreddamento da teleriscaldamento efficiente e dall'uso esclusivo di combustibili gassosi e liquidi rinnovabili non fossili e di biogas e combustibili bio-liquidi. | **Allineato**: -<br>**Non allineato**: Uno dei quattro impianti di teleriscaldamento efficiente considerati che sfrutta, per una quota parte, caldaie che funzionano a combustibili fossili gassosi, non rispetta la soglia di 100gCO2/kWh di emissioni di gas serra del ciclo di vita della generazione di calore/raffreddamento. Per i restanti tre impianti i dati non sono disponibili. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Flotta aziendale | 6.5 CCM | **Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri** Acquisto, finanziamento, noleggio, leasing e gestione di veicoli appartenenti alla categoria M1, N1, che rientrano entrambe nell'ambito di applicazione del Regolamento (CE) n. 715/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, o L (veicoli a due o tre ruote e quadricicli). | **Allineato**: Uniflotte acquista, noleggia e gestisce veicoli elettrici leggeri, appartenenti alla categoria M1e N1, che rispettano la soglia di emissioni pari a 50gCO2/km (fino al 2025) e 0gCO2/km (dal 2026). Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili.<br>**Non allineato**: Tutti i veicoli leggeri non elettrici che Uniflotte acquista, noleggia e gestisce, appartenenti alla categoria M1e N1, non rispettano la soglia di emissioni pari a 50g$CO_2$/km (fino al 2025) e4 0g$CO_2$/km (dal 2026). |
| | | 6.6 CCM | **Servizi di trasporto di merci su strada** Acquisto, finanziamento, leasing, noleggio e gestione di veicoli appartenenti alla categoria N1, N2 o N3 che rientrano nell'ambito di applicazione della norma EURO VI, fase E o successiva, per i servizi di trasporto di merci su strada. | **Allineato**: -<br>**Non allineato**: Uniflotte acquista, noleggia e gestisce veicoli adibiti al trasporto merci, appartenenti alla categoria N2 ed N3 con massa non superiore a 7,5 ton, che non sono conformi alla definizione di "veicolo pesante a emissioni zero" come definito dalla normativa UE. |
| | Interventi di efficienza energetica e le energie rinnovabili | 7.3 CCM | **Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica** Misure individuali di ristrutturazione consistenti nell'installazione, nella manutenzione o nella riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica. | **Allineato**: HSE ed Hera Comm effettuano attività di aggiunta isolamento ai componenti dell'involucro esistente, sostituzione delle finestre esistenti con nuove finestre efficienti dal punto di vista energetico, installazione e sostituzione di sorgenti luminose efficienti dal punto di vista energetico, impianti di riscaldamento, ventilazione e condizionamento dell'aria. Conformità complessiva ai criteri DNSH per gli obiettivi applicabili.<br>**Non allineato**: - |
| | | 7.6 CCM | **Installazione, manutenzione e riparazione di tecnologie per le energie rinnovabili** Installazione, manutenzione e riparazione in loco di tecnologie per le energie rinnovabili. | **Allineato**: Inrete, 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.<br>**Non allineato**: - |
| | Demolizioni e smantellamento di impianti industriali | 3.3 CE | **Demolizione di edifici e di altre strutture** Demolizioni di edifici, strade, impianti, serbatoi, ciminiere | **Allineato:** -<br>**Non allineato:** L'attività di ACR non soddisfa il criterio per cui almeno il 90% (in massa in chilogrammi) dei rifiuti da costruzione e demolizione non pericolosi prodotti in cantiere, esclusi quelli destinati al riempimento, è preparato per il riutilizzo o riciclato. |
| | Data Center | 8.1 CCM | **Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse** | **Allineato**: - |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | Memorizzazione, manipolazione, gestione, movimento, controllo, visualizzazione, commutazione, interscambio, trasmissione o elaborazione di dati attraverso i centri di dati, compreso l'edge computing. | **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[5]

| Esercizio finanziario N | | 2023 | | | Criteri per il contributo sostanziale | | | | | | | Criteri DNSH ("Non arrecare un danno significativo") | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Attività economiche | Codice attività | Fatturato assoluto (milioni di €) | Quota di Fatturato | Mitigazione | Adattamento | Acqua | Inquinamento | Economia circolare | Biodiversità | Mitigazione | Adattamento | Acqua | Inquinamento | Economia circolare | Biodiversità | Garanzie minime di salvaguardia | Quota di Fatturato allineato o ammissibile alla tassonomia, anno N-1 | Attività abilitante | Attività di transizione |
| Testo | | € | % | Sì; No; N/AM | Sì; No; N/AM | Sì; No; N/AM | Sì; No; N/AM | Sì; No; N/AM | Sì; No; N/AM | S/N | S/N | S/N | S/N | S/N | S/N | S/N | % | A | T |
| **A. Attività ammissibili alla Tassonomia** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **A.1. Attività ecosostenibili (allineate alla Tassonomia)** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1 Fabbricazione di imballaggi in materie plastiche | 1.1 CE | *23,7 €* | *0,2%* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *Sì* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | - | - | - |
| **2.1 Raccolta e trasporto di rifiuti pericolosi** / 2.3 Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi e pericolosi | **2.1 PPC** / 2.3 CE | *3,8 €* | *0,0%* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | ***Sì*** | *Sì* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | - | - | - |

[5] **Legenda**:

Sì – L'attività è ammissibile alla tassonomia e allineata alla tassonomia riguardo all'obiettivo ambientale pertinente.

No – L'attività è ammissibile alla tassonomia ma non è allineata alla tassonomia riguardo all'obiettivo ambientale pertinente.

N/AM – Non ammissibile; l'attività non è ammissibile alla tassonomia per l'obiettivo pertinente.

AM – Ammissibile; l'attività è ammissibile per l'obiettivo pertinente.

Grassetto – Se l'attività economica contribuisce in modo sostanziale a più obiettivi ambientali, viene indicato, in grassetto, il contributo all'obiettivo ambientale utilizzato al fine del calcolo dei KPI, evitando il doppio conteggio.

N-1 – In caso di selezione di un'attività che contribuisce ai nuovi obiettivi ambientali (WTR, CE e PPC) e sovrapponibile con un'attività del Gruppo che contribuisce all'obiettivo di mitigazione dei cambiamenti climatici, si riporta la quota di N-1 relativa all'attività sovrapponibile già analizzata nell'informativa del Gruppo relativa all'anno 2022. In caso di selezione di un'attività che contribuisce ai nuovi obiettivi ambientali e non sovrapponibile con un'attività del Gruppo che contribuisce ai primi due obiettivi climatici, non è indicata la quota di N-1 in quanto l'attività non è stata analizzata nell'informativa del Gruppo relativa all'anno 2022.

| Esercizio finanziario N | | 2023 | | | Criteri per il contributo sostanziale | | | | | | | Criteri DNSH ("Non arrecare un danno significativo") | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Attività economiche | Codice attività | Fatturato assoluto (milioni di €) | Quota di Fatturato | Mitigazione | Adattamento | Acqua | Inquinamento | Economia circolare | Biodiversità | Mitigazione | Adattamento | Acqua | Inquinamento | Economia circolare | Biodiversità | Garanzie minime di salvaguardia | Quota di Fatturato allineato o ammissibile alla tassonomia, anno N-1 | Attività abilitante | Attività di transizione |
| Testo | | € | % | Sì; No; N/AM | Sì; No; N/AM | Sì; No; N/AM | Sì; No; N/AM | Sì; No; N/AM | Sì; No; N/AM | S/N | S/N | S/N | S/N | S/N | S/N | S/N | % | A | T |
| **2.1. Fornitura di acqua** / 5.1 Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua | **2.1 WTR** / 5.1 CCM | *470,0 €* | *3,1%* | *Sì* | *N/AM* | ***Sì*** | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *2,4%* | - | - |
| **2.2 Trattamento dei rifiuti pericolosi** / 2.4 Trattamento dei rifiuti pericolosi | **2.2 PPC** /2.4 CE | *15,7 €* | *0,1%* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | ***Sì*** | *Sì* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | - | - | - |
| **2.2 Trattamento delle acque reflue urbane** / 5.3 Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue | **2.2 WTR** / 5.3 CCM | *268,5 €* | *1,8%* | *Sì* | *N/AM* | ***Sì*** | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *1,3%* | - | - |
| 2.3 Bonifica di discariche non a norma e di depositi di rifiuti abbandonati o illegali | 2.3 PPC | *0,5 €* | *0,0%* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *Sì* | *N/AM* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | - | - | - |
| 2.4 Bonifica di siti e aree contaminati | 2.4 PPC | *69,9 €* | *0,5%* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *Sì* | *N/AM* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | - | - | - |
| **2.5 Recupero dei rifiuti organici mediante digestione anaerobica o compostaggio** / 4.13. Produzione di biogas e biocarburanti / 5.7. Digestione anaerobica di rifiuti organici destinati ai trasporti e di bioliquidi | **2.5 CE** / 4.13 CCM / 5.7 CCM | *16,7 €* | *0,1%* | *Sì* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | ***Sì*** | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *0,1%* | - | - |
| 3.17. Fabbricazione di materie plastiche in forme primarie | 3.17 CCM | *100,8 €* | *0,7%* | *Sì* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *0,7%* | - | *T* |
| 4.1. Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica | 4.1 CCM | *1,2 €* | *0,0%* | *Sì* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *0,0%* | | |
| 4.9. Trasmissione e distribuzione di energia elettrica | 4.9 CCM | *81,0 €* | *0,5%* | *Sì* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *0,6%* | *A* | - |
| **4.13. Produzione di biogas e biocarburanti destinati ai trasporti e di bioliquidi** / 2.5 Recupero dei rifiuti organici mediante digestione anaerobica o compostaggio | **4.13-CCM** / 2.5 CE | *3,8 €* | *0,0%* | ***Sì*** | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *Sì* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *0,1%* | - | - |
| 4.14. Reti di trasmissione e distribuzione di gas rinnovabili e a basse emissioni di carbonio | 4.14 CCM | *170,5 €* | *1,1%* | *Sì* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *0,9%* | - | - |
| 4.15. Distribuzione del teleriscaldamento/teleraffrescamento | 4.15 CCM | *2,6 €* | *0,0%* | *Sì* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *0,0%* | - | - |
| 4.22. Produzione di calore/freddo a partire dall'energia geotermica | 4.22 CCM | *10,1 €* | *0,1%* | *Sì* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *0,0%* | - | - |
| **5.5. Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni separate alla fonte** / 2.3 Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi e pericolosi | **5.5 CCM** / 2.3 CE | *293,8 €* | *2,0%* | ***Sì*** | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *Sì* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *1,7%* | - | - |
| 5.6. Digestione di fanghi di depurazione | 5.6 CCM | *0,0 €* | *0,0%* | *Sì* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *0,0%* | - | - |
| **5.9. Recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi** / 2.7 Cernita e recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi | **5.9 CCM** / 2.7 CE | *0,2 €* | *0,0%* | ***Sì*** | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *Sì* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *0,2%* | - | - |
| 5.10. Cattura e utilizzo di gas di discarica | 5.10 CCM | *3,4 €* | *0,0%* | *Sì* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *0,0%* | - | - |

| Esercizio finanziario N | | 2023 | | | Criteri per il contributo sostanziale | | | | | | | Criteri DNSH ("Non arrecare un danno significativo") | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Attività economiche | Codice attività | Fatturato assoluto (milioni di €) | Quota di Fatturato | Mitigazione | Adattamento | Acqua | Inquinamento | Economia circolare | Biodiversità | Mitigazione | Adattamento | Acqua | Inquinamento | Economia circolare | Biodiversità | Garanzie minime di salvaguardia | Quota di Fatturato allineato o ammissibile alla tassonomia, anno N-1 | Attività abilitante | Attività di transizione |
| Testo | | € | % | Sì; No; N/AM | Sì; No; N/AM | Sì; No; N/AM | Sì; No; N/AM | Sì; No; N/AM | Sì; No; N/AM | S/N | S/N | S/N | S/N | S/N | S/N | S/N | % | A | T |
| 6.5. Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri | 6.5 CCM | *0,1 €* | *0,0%* | *Sì* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *0,0%* | *-* | *T* |
| 7.3. Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica | 7.3 CCM | *990,0 €* | *6,6%* | *Sì* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *2,6%* | *A* | *-* |
| 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) | 7.4 CCM | *1,1 €* | *0,0%* | *Sì* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *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 | 7.5 CCM | *34,4 €* | *0,2%* | *Sì* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *0,2%* | *A* | *-* |
| 7.6. Installazione, manutenzione e riparazione di tecnologie per le energie rinnovabili | 7.6 CCM | *82,9 €* | *0,6%* | *Sì* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *0,4%* | *A* | *-* |
| **Fatturato delle attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1)** | | *2.644,7 €* | *17,7%* | *11,9%* | *0,0%* | *4,9%* | *0,1%* | *0,3%* | *0,0%* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *11,2%* | | |
| **Di cui abilitanti** | | *1.189,4 €* | *7,9%* | *7,9%* | *0,0%* | *0,0%* | *0,0%* | *0,0%* | *0,0%* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *-* | *A* | |
| **Di cui di transizione** | | *100,9 €* | *0,7%* | *0,7%* | | | | | | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *-* | | *T* |
| **A.2. Attività ammissibili alla Tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla Tassonomia)** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **2.1 Raccolta e trasporto di rifiuti pericolosi** / 2.3 Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi e pericolosi | **2.1 PPC** / 2.3 CE | *0,8 €* | *0,0%* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | ***AM*** | *AM* | *N/AM* | | | | | | | | *-* | | |
| **2.2 Trattamento dei rifiuti pericolosi** / 2.4 Trattamento dei rifiuti pericolosi | **2.2 PPC** /2.4 CE | *13,0 €* | *0,1%* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | ***AM*** | *AM* | *N/AM* | | | | | | | | *-* | | |
| **2.2 Trattamento delle acque reflue urbane** / 5.3 Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue | **2.2 WTR** / 5.3 CCM | *32,0 €* | *0,2%* | *AM* | *N/AM* | ***AM*** | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | | | | | | | | *0,3%* | | |
| 3.3. Demolizione di edifici e di altre strutture | 3.3 CE | *4,3 €* | *0,0%* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *AM* | *N/AM* | | | | | | | | *-* | | |
| 4.15. Distribuzione del teleriscaldamento/teleraffrescamento | 4.15 CCM | *5,8 €* | *0,0%* | *AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | | | | | | | | *0,3%* | | |
| 4.30. Cogenerazione ad alto rendimento di calore/freddo ed energia elettrica a partire da combustibili gassosi fossili | 4.30 CCM | *57,5 €* | *0,4%* | *AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | | | | | | | | *0,5%* | | |
| 4.31. Produzione di calore/raffreddamento da combustibili fossili gassosi in un efficiente sistema di teleriscaldamento e raffreddamento | 4.31 CCM | *2,4 €* | *0,0%* | *AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | | | | | | | | *0,0%* | | |
| **5.9. Recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi** / 2.7 Cernita e recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi | **5.9 CCM** / 2.7 CE | *0,2 €* | *0,0%* | ***AM*** | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *AM* | *N/AM* | | | | | | | | *13,6%* | | |
| 6.5. Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri | 6.5 CCM | *22,1 €* | *0,1%* | *AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | | | | | | | | *0,1%* | | |

| Esercizio finanziario N | | 2023 | | | Criteri per il contributo sostanziale | | | | | | | Criteri DNSH ("Non arrecare un danno significativo") | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Attività economiche | Codice attività | Fatturato assoluto (milioni di €) | Quota di Fatturato | Mitigazione | Adattamento | Acqua | Inquinamento | Economia circolare | Biodiversità | Mitigazione | Adattamento | Acqua | Inquinamento | Economia circolare | Biodiversità | Garanzie minime di salvaguardia | Quota di Fatturato allineato o ammissibile alla tassonomia, anno N-1 | Attività abilitante | Attività di transizione |
| Testo | | € | % | Sì; No; N/AM | Sì; No; N/AM | Sì; No; N/AM | Sì; No; N/AM | Sì; No; N/AM | Sì; No; N/AM | S/N | S/N | S/N | S/N | S/N | S/N | S/N | % | A | T |
| 6.6 Servizi di trasporto di merci su strada | 6.6 CCM | *32,9 €* | *0,2%* | *AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | | | | | | | | *0,2%* | | |
| 8.1. Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse | 8.1 CCM | *6,0 €* | *0,0%* | *AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | | | | | | | | *0,0%* | | |
| **Fatturato delle attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2)** | | *177,1 €* | *1,2%* | *0,8%* | *0,0%* | *0,2%* | *0,6%* | *0,0%* | *0,0%* | | | | | | | | *1,5%* | | |
| **Fatturato delle attività ammissibili alla tassonomia (A.1+A.2)** | | *2.821,8 €* | *18,8%* | *12,7%* | *0,0%* | *5,1%* | *0,7%* | *0,3%* | *0,0%* | | | | | | | | *12,7%* | | |
| **B. Attività non ammissibili alla Tassonomia** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Fatturato delle attività non ammissibili alla Tassonomia** | | *12.155,0 €* | *81,2%* | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Totale** | | *14.976,8 €* | *100,0%* | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | Quota di fatturato/fatturato totale | |
|---|---|---|
| | Allineata alla Tassonomia per Obiettivo | Ammissibile alla Tassonomia per Obiettivo |
| **CCM** | 11,9% | 12,7% |
| **CCA** | 0,0% | 0,0% |
| **WTR** | 4,9% | 5,1% |
| **CE** | 0,3% | 0,3% |
| **PPC** | 0,6% | 0,7% |
| **BIO** | 0,0% | 0,0% |
| **TOT** | 17,7% | 18,8% |

## QUOTA DEGLI OPEX DERIVANTE DA PRODOTTI O SERVIZI ASSOCIATI AD ATTIVITÀ ECONOMICHE ALLINEATE ALLA TASSONOMIA[6]

| Esercizio finanziario N | 2023 | | | Criteri per il contributo sostanziale | | | | | | Criteri DNSH ("Non arrecare un danno significativo") | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Attività economiche | Codice attività | Opex assoluto (milioni di €) | Quota di Opex | Mitigazione | Adattamento | Acqua | Inquinamento | Economia circolare | Biodiversità | Mitigazione | Adattamento | Acqua | Inquinamento | Economia circolare | Biodiversità | Garanzie minime di salvaguardia | Quota di Opex allineato o ammissibile alla tassonomia, anno N-1 | Attività abilitante | Attività di transizione |
| Testo | | € | % | Sì; No; N/AM | Sì; No; N/AM | Sì; No; N/AM | Sì; No; N/AM | Sì; No; N/AM | Sì; No; N/AM | S/N | S/N | S/N | S/N | S/N | S/N | S/N | % | A | T |
| **A. Attività ammissibili alla Tassonomia** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **A.1. Attività ecosostenibili (allineate alla Tassonomia)** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1 Fabbricazione di imballaggi in materie plastiche | 1.1 CE | *1,1 €* | *0,4%* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *Sì* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | - | - | - |
| **2.1 Raccolta e trasporto di rifiuti pericolosi** / 2.3 Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi e pericolosi | **2.1 PPC** / 2.3 CE | *0,5 €* | *0,2%* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | ***Sì*** | *Sì* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | - | - | - |
| **2.1. Fornitura di acqua** / 5.1 Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua | **2.1 WTR** / 5.1 CCM | *39,5 €* | *14,3%* | *Sì* | *N/AM* | ***Sì*** | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *12,0%* | - | - |
| **2.2 Trattamento dei rifiuti pericolosi** / 2.4 Trattamento dei rifiuti pericolosi | **2.2 PPC** /2.4 CE | *4,3 €* | *1,6%* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | ***Sì*** | *Sì* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | - | - | - |
| **2.2 Trattamento delle acque reflue urbane** / 5.3 Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue | **2.2 WTR** / 5.3 CCM | *28,1 €* | *10,2%* | *Sì* | *N/AM* | ***Sì*** | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *5,8%* | - | - |

[6] **Legenda**:

Sì – L'attività è ammissibile alla tassonomia e allineata alla tassonomia riguardo all'obiettivo ambientale pertinente.

No – L'attività è ammissibile alla tassonomia ma non è allineata alla tassonomia riguardo all'obiettivo ambientale pertinente.

N/AM – Non ammissibile; l'attività non è ammissibile alla tassonomia per l'obiettivo pertinente.

AM – Ammissibile; l'attività è ammissibile per l'obiettivo pertinente.

Grassetto – Se l'attività economica contribuisce in modo sostanziale a più obiettivi ambientali, viene indicato, in grassetto, il contributo all'obiettivo ambientale utilizzato al fine del calcolo dei KPI, evitando il doppio conteggio.

N-1 – In caso di selezione di un'attività che contribuisce ai nuovi obiettivi ambientali (WTR, CE e PPC) e sovrapponibile con un'attività del Gruppo che contribuisce all'obiettivo di mitigazione dei cambiamenti climatici, si riporta la quota di N-1 relativa all'attività sovrapponibile già analizzata nell'informativa del Gruppo relativa all'anno 2022. In caso di selezione di un'attività che contribuisce ai nuovi obiettivi ambientali e non sovrapponibile con un'attività del Gruppo che contribuisce ai primi due obiettivi climatici, non è indicata la quota di N-1 in quanto l'attività non è stata analizzata nell'informativa del Gruppo relativa all'anno 2022.

| Esercizio finanziario N | 2023 | | | Criteri per il contributo sostanziale | | | | | | Criteri DNSH ("Non arrecare un danno significativo") | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Attività economiche | Codice attività | Opex assoluto (milioni di €) | Quota di Opex | Mitigazione | Adattamento | Acqua | Inquinamento | Economia circolare | Biodiversità | Mitigazione | Adattamento | Acqua | Inquinamento | Economia circolare | Biodiversità | Garanzie minime di salvaguardia | Quota di Opex allineato o ammissibile alla tassonomia, anno N-1 | Attività abilitante | Attività di transizione |
| Testo | | € | % | Sì; No; N/AM | Sì; No; N/AM | Sì; No; N/AM | Sì; No; N/AM | Sì; No; N/AM | Sì; No; N/AM | S/N | S/N | S/N | S/N | S/N | S/N | S/N | % | A | T |
| 2.4 Bonifica di siti e aree contaminati | 2.4 PPC | *0,7 €* | *0,3%* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *Sì* | *N/AM* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | - | - | - |
| **2.5 Recupero dei rifiuti organici mediante digestione anaerobica o compostaggio** / 4.13. Produzione di biogas e biocarburanti / 5.7. Digestione anaerobica di rifiuti organici destinati ai trasporti e di bioliquidi | **2.5 CE** / 4.13 CCM / 5.7 CCM | *3,7 €* | *1,4%* | *Sì* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | ***Sì*** | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *0,7%* | - | - |
| 3.17. Fabbricazione di materie plastiche in forme primarie | 3.17 CCM | *4,1 €* | *1,5%* | *Sì* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *1,1%* | - | *T* |
| 4.1. Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica | 4.1 CCM | *0,9 €* | *0,3%* | *Sì* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *0,0%* | - | - |
| **4.13. Produzione di biogas e biocarburanti destinati ai trasporti e di bioliquidi** / 2.5 Recupero dei rifiuti organici mediante digestione anaerobica o compostaggio | **4.13-CCM** / 2.5 CE | *0 €* | *0,2%* | ***Sì*** | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *Sì* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *0,6%* | - | - |
| 4.14. Reti di trasmissione e distribuzione di gas rinnovabili e a basse emissioni di carbonio | 4.14 CCM | *16,7 €* | *6,1%* | *Sì* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *4,7%* | - | - |
| 4.15. Distribuzione del teleriscaldamento/teleraffrescamento | 4.15 CCM | *0,2 €* | *0,1%* | *Sì* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *0,1%* | - | - |
| 4.22. Produzione di calore/freddo a partire dall'energia geotermica | 4.22 CCM | *2,0 €* | *0,7%* | *Sì* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *0,3%* | - | - |
| 4.9. Trasmissione e distribuzione di energia elettrica | 4.9 CCM | *10,0 €* | *3,6%* | *Sì* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *3,1%* | *A* | - |
| **5.5. Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni separate alla fonte** / 2.3 Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi e pericolosi | **5.5 CCM** / 2.3 CE | *2,0 €* | *0,7%* | ***Sì*** | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *Sì* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *6,8%* | - | - |
| 5.8. Compostaggio di rifiuti organici | 5.8 CCM | *0,3 €* | *0,1%* | *Sì* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *0,0%* | - | - |
| **5.9. Recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi** / 2.7 Cernita e recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi | **5.9 CCM** / 2.7 CE | *2,7 €* | *1,0%* | ***Sì*** | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *Sì* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *0,7%* | - | - |
| 5.10. Cattura e utilizzo di gas di discarica | 5.10 CCM | *0,0 €* | *0,0%* | *Sì* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *0,1%* | - | - |
| 6.5. Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri | 6.5 CCM | *0,1 €* | *0,0%* | *Sì* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *0,0%* | - | *T* |
| 7.5. Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici | 7.5 CCM | *5,4 €* | *1,9%* | *Sì* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *1,5%* | *A* | - |
| 7.6. Installazione, manutenzione e riparazione di tecnologie per le energie rinnovabili | 7.6 CCM | *26,9 €* | *9,8%* | *Sì* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *8,0%* | *A* | - |
| **Opex delle attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1)** | | *149,9 €* | *54,4%* | *26,1%* | *0,0%* | *24,6%* | *1,7%* | *1,8%* | *0,0%* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *45,5%* | | |
| | **Di cui abilitanti** | *42,3 €* | *15,4%* | *15,4%* | *0%* | *0%* | *0%* | *0%* | *0%* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | - | *A* | |

| Esercizio finanziario N | 2023 | | | Criteri per il contributo sostanziale | | | | | | Criteri DNSH ("Non arrecare un danno significativo") | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Attività economiche | Codice attività | Opex assoluto (milioni di €) | Quota di Opex | Mitigazione | Adattamento | Acqua | Inquinamento | Economia circolare | Biodiversità | Mitigazione | Adattamento | Acqua | Inquinamento | Economia circolare | Biodiversità | Garanzie minime di salvaguardia | Quota di Opex allineato o ammissibile alla tassonomia, anno N-1 | Attività abilitante | Attività di transizione |
| Testo | | € | % | Sì; No; N/AM | Sì; No; N/AM | Sì; No; N/AM | Sì; No; N/AM | Sì; No; N/AM | Sì; No; N/AM | S/N | S/N | S/N | S/N | S/N | S/N | S/N | % | A | T |
| **Di cui di transizione** | | *4,1 €* | *1,5%* | *1,5%* | | | | | | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | - | | *T* |
| **A.2. Attività ammissibili alla Tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla Tassonomia)** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **2.1 Raccolta e trasporto di rifiuti pericolosi** / 2.3 Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi e pericolosi | **2.1 PPC** / 2.3 CE | *0,2 €* | *0,1%* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | ***AM*** | *AM* | *N/AM* | | | | | | | | - | | |
| **2.2 Trattamento dei rifiuti pericolosi** / 2.4 Trattamento dei rifiuti pericolosi | **2.2 PPC** /2.4 CE | *0,6 €* | *0,2%* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | ***AM*** | *AM* | *N/AM* | | | | | | | | - | | |
| **2.2 Trattamento delle acque reflue urbane** / 5.3 Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue | **2.2 WTR** / 5.3 CCM | *3,5 €* | *1,3%* | *AM* | *N/AM* | ***AM*** | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | | | | | | | | *0,8%* | | |
| 4.15. Distribuzione del teleriscaldamento/teleraffrescamento | 4.15 CCM | *0,5 €* | *0,2%* | *AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | | | | | | | | *0,1%* | | |
| 4.30. Cogenerazione ad alto rendimento di calore/freddo ed energia elettrica a partire da combustibili gassosi fossili | 4.30 CCM | *7,7 €* | *2,8%* | *AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | | | | | | | | *5,8%* | | |
| 4.31. Produzione di calore/raffreddamento da combustibili fossili gassosi in un efficiente sistema di teleriscaldamento e raffreddamento | 4.31 CCM | *0,0 €* | *0,0%* | *AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | | | | | | | | *0,0%* | | |
| **5.9. Recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi** / 2.7 Cernita e recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi | **5.9 CCM** / 2.7 CE | *0,5 €* | *0,2%* | ***AM*** | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *AM* | *N/AM* | | | | | | | | *0,2%* | | |
| 6.5. Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri | 6.5 CCM | *15,2 €* | *5,5%* | *AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | | | | | | | | *2,8%* | | |
| 6.6 Servizi di trasporto di merci su strada | 6.6 CCM | *23,9 €* | *8,7%* | *AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | | | | | | | | *6,6%* | | |
| 8.1. Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse | 8.1 CCM | *3,5 €* | *1,3%* | *AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | | | | | | | | *1,2%* | | |
| **Opex delle attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2)** | | *55,8 €* | *20,2%* | *18,7%* | *0,0%* | *1,3%* | *0,6%* | *0,0%* | *0,0%* | | | | | | | | *17,5%* | | |
| **Opex delle attività ammissibili alla tassonomia (A.1+A.2)** | | *205,7 €* | *74,7%* | *44,7%* | *0,0%* | *25,8%* | *2,3%* | *1,8%* | *0,0%* | | | | | | | | *63,0%* | | |
| **B. Attività non ammissibili alla Tassonomia** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Opex delle attività non ammissibili alla Tassonomia** | | *69,9 €* | *25,3%* | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Totale** | | *275,6 €* | *100,0%* | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | Quota di Opex/Opex totale | |
|---|---|---|
| | **Allineata alla Tassonomia per Obiettivo** | **Ammissibile alla Tassonomia per Obiettivo** |
| **CCM** | 26,1% | 44,7% |
| **CCA** | 0,0% | 0,0% |
| **WTR** | 24,6% | 25,8% |
| **CE** | 1,8% | 1,8% |
| **PPC** | 2,0% | 2,3% |
| **BIO** | 0,0% | 0,0% |
| **TOT** | 54,5% | 74,6% |

## QUOTA DI CAPEX DERIVANTE DA PRODOTTI O SERVIZI ASSOCIATI AD ATTIVITÀ ECONOMICHE ALLINEATE ALLA TASSONOMIA[7]

| Esercizio finanziario N | 2023 | | | Criteri per il contributo sostanziale | | | | | | Criteri DNSH ("Non arrecare un danno significativo") | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Attività economiche | Codice attività | Capex assoluto (milioni di €) | Quota di Capex | Mitigazione | Adattamento | Acqua | Inquinamento | Economia circolare | Biodiversità | Mitigazione | Adattamento | Acqua | Inquinamento | Economia circolare | Biodiversità | Garanzie minime di salvaguardia | Quota di Capex allineato o ammissibile alla tassonomia, anno N-1 | Attività abilitante | Attività di transizione |
| Testo | | € | % | Sì; No; N/AM | Sì; No; N/AM | Sì; No; N/AM | Sì; No; N/AM | Sì; No; N/AM | Sì; No; N/AM | S/N | S/N | S/N | S/N | S/N | S/N | S/N | % | A | T |
| **A. Attività ammissibili alla Tassonomia** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **A.1. Attività ecosostenibili (allineate alla Tassonomia)** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1.1 Fabbricazione di imballaggi in materie plastiche | 1.1 CE | *1,1 €* | *0,1%* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *Sì* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | - | - | - |
| **2.1 Raccolta e trasporto di rifiuti pericolosi** / 2.3 Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi e pericolosi | **2.1 PPC** / 2.3 CE | *0,3 €* | *0,0%* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | ***Sì*** | *Sì* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | - | - | - |
| **2.1. Fornitura di acqua** / 5.1 Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua | **2.1 WTR** / 5.1 CCM | *123,8 €* | *15,2%* | *Sì* | *N/AM* | ***Sì*** | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *16,1%* | - | - |
| **2.2 Trattamento dei rifiuti pericolosi** / 2.4 Trattamento dei rifiuti pericolosi | **2.2 PPC** /2.4 CE | *19,7 €* | *2,4%* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | ***Sì*** | *Sì* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | - | - | - |
| **2.2 Trattamento delle acque reflue urbane** / 5.3 Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue | **2.2 WTR** / 5.3 CCM | *76,2 €* | *9,3%* | *Sì* | *N/AM* | ***Sì*** | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *8,8%* | - | - |
| 2.4 Bonifica di siti e aree contaminati | 2.4 PPC | *1,2 €* | *0,2%* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *Sì* | *N/AM* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | - | - | - |

[7] **Legenda**:

Sì – L'attività è ammissibile alla tassonomia e allineata alla tassonomia riguardo all'obiettivo ambientale pertinente.

No – L'attività è ammissibile alla tassonomia ma non è allineata alla tassonomia riguardo all'obiettivo ambientale pertinente.

N/AM – Non ammissibile; l'attività non è ammissibile alla tassonomia per l'obiettivo pertinente.

AM – Ammissibile; l'attività è ammissibile per l'obiettivo pertinente.

Grassetto – Se l'attività economica contribuisce in modo sostanziale a più obiettivi ambientali, viene indicato, in grassetto, il contributo all'obiettivo ambientale utilizzato al fine del calcolo dei KPI, evitando il doppio conteggio.

N-1 – In caso di selezione di un'attività che contribuisce ai nuovi obiettivi ambientali (WTR, CE e PPC) e sovrapponibile con un'attività del Gruppo che contribuisce all'obiettivo di mitigazione dei cambiamenti climatici, si riporta la quota di N-1 relativa all'attività sovrapponibile già analizzata nell'informativa del Gruppo relativa all'anno 2022. In caso di selezione di un'attività che contribuisce ai nuovi obiettivi ambientali e non sovrapponibile con un'attività del Gruppo che contribuisce ai primi due obiettivi climatici, non è indicata la quota di N-1 in quanto l'attività non è stata analizzata nell'informativa del Gruppo relativa all'anno 2022.

| Esercizio finanziario N | 2023 | | | Criteri per il contributo sostanziale | | | | | | Criteri DNSH ("Non arrecare un danno significativo") | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Attività economiche | Codice attività | Capex assoluto (milioni di €) | Quota di Capex | Mitigazione | Adattamento | Acqua | Inquinamento | Economia circolare | Biodiversità | Mitigazione | Adattamento | Acqua | Inquinamento | Economia circolare | Biodiversità | Garanzie minime di salvaguardia | Quota di Capex allineato o ammissibile alla tassonomia, anno N-1 | Attività abilitante | Attività di transizione |
| Testo | | € | % | Sì; No; N/AM | Sì; No; N/AM | Sì; No; N/AM | Sì; No; N/AM | Sì; No; N/AM | Sì; No; N/AM | S/N | S/N | S/N | S/N | S/N | S/N | S/N | % | A | T |
| **2.5 Recupero dei rifiuti organici mediante digestione anaerobica o compostaggio** / 4.13. Produzione di biogas e biocarburanti / 5.7. Digestione anaerobica di rifiuti organici destinati ai trasporti e di bioliquidi | **2.5 CE** / 4.13 CCM / 5.7 CCM | *6,3 €* | *0,8%* | *Sì* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | ***Sì*** | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *0,2%* | - | - |
| 3.17. Fabbricazione di materie plastiche in forme primarie | 3.17 CCM | *10,8 €* | *1,3%* | *Sì* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *1,1%* | - | *T* |
| 4.1. Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica | 4.1 CCM | *5,5 €* | *0,7%* | *Sì* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *0,0%* | - | - |
| 4.9. Trasmissione e distribuzione di energia elettrica | 4.9 CCM | *53,1 €* | *6,5%* | *Sì* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *6,4%* | *A* | - |
| **4.13. Produzione di biogas e biocarburanti destinati ai trasporti e di bioliquidi** / 2.5 Recupero dei rifiuti organici mediante digestione anaerobica o compostaggio | **4.13-CCM** / 2.5 CE | *3 €* | *0,4%* | ***Sì*** | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *Sì* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *1,9%* | - | - |
| 4.14. Reti di trasmissione e distribuzione di gas rinnovabili e a basse emissioni di carbonio | 4.14 CCM | *75,4 €* | *9,2%* | *Sì* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *10,1%* | - | - |
| 4.15. Distribuzione del teleriscaldamento/teleraffrescamento | 4.15 CCM | *3,4 €* | *0,4%* | *Sì* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *0,3%* | - | - |
| 4.22. Produzione di calore/freddo a partire dall'energia geotermica | 4.22 CCM | *1,4 €* | *0,2%* | *Sì* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *0,0%* | - | - |
| **5.5. Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni separate alla fonte** / 2.3 Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi e pericolosi | **5.5 CCM** / 2.3 CE | *31,2 €* | *3,8%* | ***Sì*** | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *Sì* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *4,4%* | - | - |
| 5.6. Digestione di fanghi di depurazione | 5.6 CCM | *1,4 €* | *0,2%* | *Sì* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *0,1%* | - | - |
| 5.8. Compostaggio di rifiuti organici | 5.8 CCM | *0,7 €* | *0,1%* | *Sì* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *0,0%* | - | - |
| **5.9. Recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi** / 2.7 Cernita e recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi | **5.9 CCM** / 2.7 CE | *4,9 €* | *0,6%* | ***Sì*** | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *Sì* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *0,4%* | - | - |
| 5.10. Cattura e utilizzo di gas di discarica | 5.10 CCM | *0,1 €* | *0,0%* | *Sì* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *0,1%* | - | - |
| 6.5. Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri | 6.5 CCM | *0,0 €* | *0,0%* | *Sì* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *0,0%* | - | *T* |
| 7.3. Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica | 7.3 CCM | *1,2 €* | *0,1%* | *Sì* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *0,2%* | *A* | - |
| 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) | 7.4 CCM | *0,8 €* | *0,1%* | *Sì* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *0,1%* | *A* | - |
| 7.5. Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici | 7.5 CCM | *30,7 €* | *3,8%* | *Sì* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *4,5%* | *A* | - |
| 7.6. Installazione, manutenzione e riparazione di tecnologie per le energie rinnovabili | 7.6 CCM | *2,2 €* | *0,3%* | *Sì* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *0,1%* | *A* | - |

| Esercizio finanziario N | 2023 | | | Criteri per il contributo sostanziale | | | | | | Criteri DNSH ("Non arrecare un danno significativo") | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Attività economiche | Codice attività | Capex assoluto (milioni di €) | Quota di Capex | Mitigazione | Adattamento | Acqua | Inquinamento | Economia circolare | Biodiversità | Mitigazione | Adattamento | Acqua | Inquinamento | Economia circolare | Biodiversità | Garanzie minime di salvaguardia | Quota di Capex allineato o ammissibile alla tassonomia, anno N-1 | Attività abilitante | Attività di transizione |
| Testo | | € | % | Sì; No; N/AM | Sì; No; N/AM | Sì; No; N/AM | Sì; No; N/AM | Sì; No; N/AM | Sì; No; N/AM | S/N | S/N | S/N | S/N | S/N | S/N | S/N | % | A | T |
| **Capex delle attività ecosostenibili (allineate alla tassonomia) (A.1)** | | *454,7 €* | *55,7%* | *27,7%* | *0,0%* | *24,5%* | *2,4%* | *0,9%* | *0,0%* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *54,7%* | | |
| **Di cui abilitanti** | | *88,1 €* | *10,8%* | *10,8%* | *0,0%* | *0,0%* | *0,0%* | *0,0%* | *0,0%* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | - | *A* | |
| **Di cui di transizione** | | *10,8 €* | *1,3%* | *1%* | | | | | | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | *S* | - | | *T* |
| **A.2. Attività ammissibili alla Tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla Tassonomia)** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **2.1 Raccolta e trasporto di rifiuti pericolosi** / 2.3 Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi e pericolosi | **2.1 PPC** / 2.3 CE | *0,0 €* | *0,0%* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | ***AM*** | *AM* | *N/AM* | | | | | | | | - | | |
| **2.2 Trattamento dei rifiuti pericolosi** / 2.4 Trattamento dei rifiuti pericolosi | **2.2 PPC** /2.4 CE | *1,3 €* | *0,2%* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | ***AM*** | *AM* | *N/AM* | | | | | | | | - | | |
| **2.2 Trattamento delle acque reflue urbane** / 5.3 Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue | **2.2 WTR** / 5.3 CCM | *7,8 €* | *1,0%* | *AM* | *N/AM* | ***AM*** | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | | | | | | | | *0,8%* | | |
| 4.15. Distribuzione del teleriscaldamento/teleraffrescamento | 4.15 CCM | *4,3 €* | *0,5%* | *AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | | | | | | | | *0,1%* | | |
| 4.30. Cogenerazione ad alto rendimento di calore/freddo ed energia elettrica a partire da combustibili gassosi fossili | 4.30 CCM | *7,3 €* | *0,9%* | *AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | | | | | | | | *5,8%* | | |
| 4.31. Produzione di calore/raffreddamento da combustibili fossili gassosi in un efficiente sistema di teleriscaldamento e raffreddamento | 4.31 CCM | *0,6 €* | *0,1%* | *AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | | | | | | | | *0,0%* | | |
| **5.9. Recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi** / 2.7 Cernita e recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi | **5.9 CCM** / 2.7 CE | *4,7 €* | *0,6%* | ***AM*** | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *AM* | *N/AM* | | | | | | | | *0,2%* | | |
| 6.5. Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri | 6.5 CCM | *3,5 €* | *0,4%* | *AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | | | | | | | | *2,8%* | | |
| 6.6 Servizi di trasporto di merci su strada | 6.6 CCM | *5,7 €* | *0,7%* | *AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | | | | | | | | *6,6%* | | |
| 8.1. Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse | 8.1 CCM | *1,6 €* | *0,2%* | *AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | *N/AM* | | | | | | | | *1,2%* | | |
| **Capex delle attività ammissibili alla tassonomia ma non ecosostenibili (attività non allineate alla tassonomia) (A.2)** | | *36,9 €* | *4,5%* | *3,4%* | *0,0%* | *1,0%* | *0,3%* | *0,0%* | *0,0%* | | | | | | | | *5,8%* | | |
| **Capex delle attività ammissibili alla tassonomia (A.1+A.2)** | | *491,6 €* | *60,3%* | *31,1%* | *0,0%* | *25,5%* | *2,8%* | *0,9%* | *0,0%* | | | | | | | | *60,5%* | | |
| **B. Attività non ammissibili alla Tassonomia** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Capex delle attività non ammissibili alla Tassonomia** | | *324,2 €* | *39,7%* | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Totale** | | *815,8 €* | *100,0%* | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | Quota di CapEx/CapEx totale | |
|---|---|---|
| | Allineata alla Tassonomia per Obiettivo | Ammissibile alla Tassonomia per Obiettivo |
| CCM | 27,7% | 31,1% |
| CCA | 0,0% | 0,0% |
| WTR | 24,5% | 25,5% |
| CE | 0,9% | 0,9% |
| PPC | 2,6% | 2,8% |
| BIO | 0,0% | 0,0% |
| TOT | 55,7% | 60,3% |

## ATTIVITÀ LEGATE AL NUCLEARE E AI GAS FOSSILI

**Ulteriori informazioni sulla produzione di energia elettrica da attività nei settori del nucleare e del gas**

| | | |
|---|---|---|
| | **Attività connesse all'energia nucleare** | |
| 1 | L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la ricerca, lo sviluppo, la dimostrazione e la realizzazione di impianti innovativi per la generazione di energia elettrica che producono energia a partire da processi nucleari con una quantità minima di rifiuti del ciclo del combustibile. | NO |
| 2 | L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione e l'esercizio sicuro di nuovi impianti nucleari per la generazione di energia elettrica o calore di processo, anche a fini di teleriscaldamento o per processi industriali quali la produzione di idrogeno, e miglioramenti della loro sicurezza, con l'ausilio delle migliori tecnologie disponibili. | NO |
| 3 | L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso l'esercizio sicuro di impianti nucleari esistenti che generano energia elettrica o calore di processo, anche per il teleriscaldamento o per processi industriali quali la produzione di idrogeno a partire da energia nucleare, e miglioramenti della loro sicurezza. | NO |
| | **Attività legate ai gas fossili** | |
| 4 | L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione o la gestione di impianti per la produzione di energia elettrica che utilizzano combustibili gassosi fossili. | NO |
| 5 | L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione, la riqualificazione e la gestione di impianti di generazione combinata di calore/freddo ed energia elettrica che utilizzano combustibili gassosi fossili. | SI |
| 6 | L'impresa svolge, finanzia o ha esposizioni verso la costruzione, la riqualificazione e la gestione di impianti di generazione di calore che producono calore/freddo utilizzando combustibili gassosi fossili. | SI |

## ATTIVITÀ ECONOMICHE COLLEGATE AL NUCLEARE ED AI GAS FOSSILI AMMISSIBILI MA NON ALLINEATE ALLA TASSONOMIA

| | Importo e quota (presentare le informazioni in importi monetari e percentuali) | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Riga | Attività economiche | CCM + CCA | | Mitigazione dei cambiamenti climatici (CCM) | | Adattamento ai cambiamenti climatici (CCM) | |
| | | importo (mln€) | % | importo (mln€) | % | importo (mln€) | % |
| **Fatturato** | | | | | | | |
| (…) | | | | | | | |
| 5 | Importo e quota dell'attività economica conforme alla tassonomia di cui alla sezione 4.30 degli Allegati I e II del Regolamento delegato 2021/2139 nel denominatore del fatturato | 57,5 | 0,0 | 57,5 | 0,0 | - | 0,0 |
| 6 | Importo e quota dell'attività economica conforme alla tassonomia di cui alla sezione 4.31 degli Allegati I e II del Regolamento delegato 2021/2139 nel denominatore del fatturato | 2,4 | 0,0 | 2,4 | 0,0 | - | 0,0 |
| (…) | | | | | | | |
| 7 | Importo e proporzione di altre attività economiche ammissibili alla tassonomia ma non allineate e non indicate nelle righe da 1 a 6 di cui sopra al denominatore del fatturato | 117,1 | 0,0 | 117,1 | 0,0 | - | 0,0 |
| 8 | Importo totale e percentuale delle attività economiche ammissibili alla tassonomia ma non allineate al denominatore del fatturato | 177,1 | 0,0 | 177,1 | 0,0 | - | 0,0 |
| **Capex** | | | | | | | |
| (…) | | | | | | | |
| 5 | Importo e quota dell'attività economica conforme alla tassonomia di cui alla sezione 4.30 degli Allegati I e II del Regolamento delegato 2021/2139 nel denominatore del fatturato | 7,3 | 0,0 | 7,3 | 0,0 | - | 0,0 |
| 6 | Importo e quota dell'attività economica conforme alla tassonomia di cui alla sezione 4.31 degli Allegati I e II del Regolamento delegato 2021/2139 nel denominatore del fatturato | 0,6 | 0,0 | 0,6 | 0,0 | - | 0,0 |
| (…) | | | | | | | |
| 7 | Importo e proporzione di altre attività economiche ammissibili alla tassonomia ma non allineate e non indicate nelle righe da 1 a 6 di cui sopra al denominatore del fatturato | 29,0 | 0,0 | 29,0 | 0,0 | - | 0,0 |
| 8 | Importo totale e percentuale delle attività economiche ammissibili alla tassonomia ma non allineate al denominatore del fatturato | 36,9 | 0,0 | 36,9 | 0,0 | - | 0,0 |
| **Opex** | | | | | | | |
| (…) | | | | | | | |
| 5 | Importo e quota dell'attività economica conforme alla tassonomia di cui alla sezione 4.30 degli Allegati I e II del Regolamento delegato 2021/2139 nel denominatore del fatturato | 7,7 | 0,0 | 7,7 | 0,0 | - | 0,0 |
| 6 | Importo e quota dell'attività economica conforme alla tassonomia di cui alla sezione 4.31 degli Allegati I e II del Regolamento delegato 2021/2139 nel denominatore del fatturato | 0,0 | 0,0 | 0,0 | 0,0 | - | 0,0 |
| (…) | | | | | | | |
| 7 | Importo e proporzione di altre attività economiche ammissibili alla tassonomia ma non allineate e non indicate nelle righe da 1 a 6 di cui sopra al denominatore del fatturato | 48,0 | 0,2 | 48,0 | 0,2 | - | 0,0 |
| 8 | Importo totale e percentuale delle attività economiche ammissibili alla tassonomia ma non allineate al denominatore del fatturato | 55,8 | 0,2 | 55,8 | 0,2 | - | 0,0 |

# Indice dei contenuti GRI

L'indice dei contenuti GRI contiene solo gli indicatori pertinenti ai temi materiali 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)<br>Chi siamo (18)<br>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)<br>Il Comitato di Management Review e il gruppo di lavoro (7) | | |
| GRI 2-4 | Revisione delle informazioni | Guida metodologica (6) | | |
| GRI 2-5 | Assurance esterna | La verifica del bilancio (7)<br>Relazione della società di revisione (361) | | |
| **Attività e lavoratori** | | | | |
| GRI 2-6 | Attività, catena del valore e altri rapporti di business | Chi siamo (18)<br>I servizi gestiti (18)<br>Fornitori (289) | | |
| GRI 2-7 | Dipendenti | I lavoratori del Gruppo Hera (263) | | |
| 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 (196)<br>La gestione della sostenibilità (201)<br>Sito: Comitati interni<br>Sito: Cda | | |
| GRI 2-10 | Nomina e selezione del massimo organo di governo | Relazione di Corporate Governance 2023: Consiglio di Amministrazione – Nomina e sostituzione<br>Sito: Relazione sulla Governance | | |
| GRI 2-11 | Presidente del massimo organo di governo | Relazione di Corporate Governance 2023: 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 (7)<br>Il governo dell'azienda (196)<br>Il Comitato etico e sostenibilità (196)<br>La gestione dei rischi (197)<br>La gestione della sostenibilità (201) | | |
| GRI 2-13 | Delega di responsabilità per la gestione di impatti | Il governo dell'azienda (196)<br>Il Comitato etico e sostenibilità (196)<br>La gestione della sostenibilità (201)<br>Relazione di Corporate Governance 2023: Consiglio di Amministrazione – Consiglieri esecutivi | | |
| GRI 2-14 | Ruolo del massimo organo di governo nella rendicontazione di sostenibilità | Guida metodologica (4)<br>Gli stakeholder e l'analisi di materialità (8) | | |
| GRI 2-15 | Conflitti d'interesse | Relazione di Corporate Governance 2023: Consiglio di Amministrazione – Funzionamento del Consiglio di Amministrazione<br>Sito: Relazione sulla Governance | | |
| GRI 2-16 | Comunicazione delle criticità | Il Comitato etico e sostenibilità (196)<br>Principali attività e risultati conseguiti (201) | | |
| GRI 2-17 | Conoscenze collettive del massimo organo di governo | Relazione di Corporate Governance 2023: Consiglio di Amministrazione – Ruolo del Presidente Esecutivo del Consiglio di Amministrazione<br>Sito: Relazione sulla Governance | | |
| GRI 2-18 | Valutazione della performance del massimo organo di governo | Relazione di Corporate Governance 2023: Autovalutazione e successione degli amministratori<br>Sito: Relazione sulla Governance | | |
| GRI 2-19 | Norme riguardanti le remunerazioni | Gli incentivi dipendono anche dalla sostenibilità (272)<br>Relazione sulla remunerazione 2023<br>Sito: Politiche di remunerazione e incentivi | | |
| GRI 2-20 | Procedura di determinazione della retribuzione | La remunerazione e gli incentivi (272)<br>Relazione sulla remunerazione 2023<br>Sito: Politiche di remunerazione e incentivi | | |
| GRI 2-21 | Rapporto di retribuzione totale annuale | La remunerazione e gli incentivi (272) | | |
| **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 (103)<br>Il Codice Etico (202) | | |
| GRI 2-24 | Integrazione degli impegni in termini di policy | Il Codice etico (202)<br>Sito web: Codice etico | | |

| GRI standard e altri indicatori | | Paragrafo (Pagina) | Omissioni | |
|---|---|---|---|---|
| | | | Requisito omesso | Ragione e spiegazione |
| GRI 2-25 | Processi volti a rimediare impatti negativi | Gli stakeholder e l'analisi di materialità (8)<br>Il Comitato etico e sostenibilità (196)<br>Il sistema di compliance per la prevenzione della corruzione e delle frodi (198)<br>Il Codice etico (202)<br>Sito web: Codice etico | | |
| GRI 2-26 | Meccanismi per richiedere chiarimenti e sollevare preoccupazioni | Il sistema di compliance per la prevenzione della corruzione e delle frodi (198) | | |
| GRI 2-27 | Conformità a leggi e regolamenti | Le cause pendenti (224)<br>La relazione con le autorità nazionali di regolazione e controllo (226)<br>I contenziosi con I clienti (259)<br>I contenziosi con i fornitori (306)<br>Le sanzioni comminate al Gruppo (228)<br>Contenzioso con i lavoratori (287) | | |
| GRI 2-28 | Appartenenza ad associazioni | Il nostro impegno per la sostenibilità nei network nazionali e internazionali (36)<br>Le associazioni cui Hera partecipa (223) | | |
| **Coinvolgimento degli stakeholder** | | | | |
| GRI 2-29 | Approccio al coinvolgimento degli stakeholder | Gli stakeholder e l'analisi di materialità (7)<br>Le iniziative di dialogo e consultazione (218) | | |
| GRI 2-30 | Contratti collettivi | La remunerazione e gli incentivi (272) | | |
| **Informative su temi materiali** | | | | |
| GRI 3-1 | Processo di determinazione dei temi materiali | L'analisi di materialità e la definizione dei contenuti (8) | | |
| 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** | | | | |
| **Transizione energetica** | | | | |
| GRI 201-2 | Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico | Rischi e opportunità derivanti dai cambiamenti climatici (68) | | |
| GRI 305-1 | Emissioni dirette di GHG (Scopo 1) | Le emissioni totali del Gruppo Hera (73) | | |
| GRI 305-2 | Emissioni indirette di GHG da consumi energetici (Scopo 2) | Le emissioni totali del Gruppo Hera (73) | | |
| GRI 305-3 | Altre emissioni indirette di GHG (Scopo 3) | Le emissioni totali del Gruppo Hera (73)<br>Gas a effetto serra: metriche e obiettivi (394) | | |
| GRI 305-4 | Intensità delle emissioni di GHG | Indici di intensità del carbonio (75) | | |
| GRI 305-5 | Riduzione delle emissioni di GHG | Le emissioni evitate, compensate o assorbite (79) | | |

| GRI standard e altri indicatori | | Paragrafo (Pagina) | Omissioni | |
|---|---|---|---|---|
| | | | Requisito omesso | Ragione e spiegazione |
| Green Bond 2019 | Emissioni di gas serra evitate con vendita di plastica riciclata e con teleriscaldamento [migliaia di t $CO_2$e] | Aliplast misura la carbon footprint dei propri prodotti (368)<br>Il teleriscaldamento: una risposta a tutela della qualità dell'aria (131) | | |
| 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" (76) | | |
| GRI 302-1 | Energia consumat' all'interno'dell'organizzazione | I consumi di energia primaria del Gruppo Hera (43) | | |
| GRI 302-2 | Energia consumata al di fuori dell'organizzazione | I consumi di energia primaria del Gruppo Hera (44) | | |
| GRI 302-3 | Intensità energetica | L'efficienza energetica nel Gruppo Hera (45) | | |
| GRI 302-4 | Riduzione del consumo di energia | L'efficienza energetica nel Gruppo Hera (45) | | |
| Green Bond 2019 | Punti luce di illuminazione pubblica a led [%] | L'efficienza energetica nell'illuminazione pubblica (51) | | |
| Green Bond 2022 | Biometano prodotto da FORSU | Lo sviluppo del biometano (59) | | |
| **Resilienza e adattamento** | | | | |
| GRI 303-1 (2018) | Interazione 'on l'acqua come risorsa condivisa | La gestione resiliente dell'acquedotto e delle fonti idriche (188) | | |
| GRI 203-1 | Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati | Gli investimenti a "valore condiviso" (32) | | |
| IF-E°-550a.2 | Grid resiliency | La sicurezza e la continuità del servizio distribuzione elettrica (250) | | |
| IF-W°-450a.4 | Network resiliency and impacts of climate change | La gestione resiliente dell'acquedotto e delle fonti idriche (188)<br>Gli interventi nelle reti gas ed elettriche per fronteggiare il dissesto idrogeologico (193)<br>La resilienza delle reti elettriche (193) | | |
| **Economia circolare** | | | | |
| GRI 306-1 | Produzione di rifiuti e impatti significativi connessi ai rifiuti | La circolarità all'interno del Gruppo Hera (105; 108) | | |
| GRI 306-2 | Gestione degli impatti significativi connessi ai rifiuti | La circolarità all'interno del Gruppo Hera (107; 108) | | |
| GRI 306-3 | Rifiuti prodotti | La circolarità all'interno del Gruppo Hera (105) | | |
| GRI 306-4 | Rifiuti non destinati a smaltimento | La circolarità all'interno del Gruppo Hera (106) | | |
| GRI 306-5 | Rifiuti destinati allo smaltimento | La circolarità all'interno del Gruppo Hera (107) | | |
| 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 (114) | | |
| Green Bond 2019 e 2022 | Quantità di plastica riciclata da Alipl'st | L'impegno del Gruppo Hera nella nuova economia della plastica (369) | | |
| Green Bond 2022 | Acqua reflua depurata riutilizzabile (%) | Il recupero delle acque di depurazione a beneficio del territorio (110) | | |
| **Tutela dell'aria e del suolo** | | | | |
| GRI 302-5 | Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi | Vantaggi ambientali del teleriscaldamento (133) | | |

| GRI standard e altri indicatori | | Paragrafo (Pagina) | Omissioni | |
|---|---|---|---|---|
| | | | Requisito omesso | Ragione e spiegazione |
| GRI 305-7 | Ossidi di azoto (NOx), ossidi di zolfo (SOx) e altre emissioni significative | Le emissioni in atmosfera dei termovalorizzatori (127)<br>Le emissioni in atmosfera del teleriscaldamento (134)<br>Le emissioni della centrale di cogenerazione di Imola (134) | | |
| Green Bond 2019 | Emissioni in atmosfera dei termovalorizzatori rispetto ai limiti di legge [%] | Le emissioni in atmosfera dei termovalorizzatori (127) | | |
| **Qualità, costo del servizio di raccolta rifiuti e decoro urbano** | | | | |
| GRI 417-1 | Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi | I controlli sull'acqua potabile (119) | | |
| 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 (234)<br>Le sanzioni comminate al Gruppo (226) | | |
| GRI 417-3 | Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing | La relazione con le autorità nazionali di regolazione e controllo (224)<br>Le sanzioni comminate al Gruppo (226) | | |
| Green Bond 2019 e 2022 | Raccolta differenziata [%] | La raccolta differenziata (85) | | |
| **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 118)<br>Sicurezza e continuità del servizio (250) | | |
| GRI 416-2 | Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi | La qualità dell'acqua potabile (118) | | |
| Green Bond 2019 e 2022 | Contatori elettronici gas installati [numero] | I contatori elettronici (246) | | |
| Green Bond 2019 | Numero medio di interruzioni di energia elettrica per cliente [numero] | La sicurezza e la continuità del servizio distribuzione elettrica (250) | | |
| **Gestione sostenibile della risorsa idrica** | | | | |
| GRI 303-1 (2018) | Interazione 'on l'acqua come risorsa condivisa | L'impegno per la riduzione dei consumi dei clienti domestici e business (115)<br>Le fonti di approvvigionamento idrico (117) | | |
| GRI 303-2 (2018) | Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua | La qualità della depurazione (121) | | |
| GRI 303-3 (2018) | Prelievo idrico | Le fonti di approvvigionamento idrico (117) | | |
| Green Bond 2019 e 2022 | Qualità dell'acqua depurata [%] | La qualità della depurazione (121) | | |
| Green Bond 2019 e 2022 | Agglomerati urbani >2000 Ae adeguati alla normativa sulla depurazione acque reflue [% su abitanti equivalenti] | La qualità della depurazione (121) | | |
| Green Bond 2022 | Volume annuale di acqua reflua trattata [mc] | Il recupero delle acque di depurazione a beneficio del territorio (110) | | |
| Green Bond 2022 | Riduzione dei consumi idrici interni [%] | La riduzione dei consumi interni al Gruppo (113) | | |
| **Formazione e sviluppo professionale, retribuzione e incentivi** | | | | |

| GRI standard e altri indicatori | | Paragrafo (Pagina) | Omissioni | |
|---|---|---|---|---|
| | | | Requisito omesso | Ragione e spiegazione |
| GRI 404-1 | Ore medie di formazione annua per dipendente | Le iniziative di formazione (267) | | |
| GRI 404-2 | Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e programmi di assistenza alla transizione | Le iniziative di formazione (267)<br>La scuola dei mestieri e il sistema di knowledge management (269)<br>HerAcademy: la Corporate University del Gruppo Hera (269) | | |
| GRI 404-3 | Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale | Il processo di sviluppo (270) | | |
| **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 403-2 | Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti | Salute e sicurezza (275) | | |
| 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 (267)<br>Salute e sicurezza (282) | | |
| GRI 403-6 | Promozione della salute dei lavoratori | Welfare (275) | | |
| GRI 403-7 | Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavor' all'interno delle relazioni commerciali | La valutazione e il controllo dei fornitori (295) | | |
| 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)<br>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 (305)<br><br>Salute e sicurezza (278) | | |
| GRI 403-10 | Malattie professionali | - | Intera informativa | Informazione non disponibile.<br>Il Gruppo prevede di introdurre l'informativa nelle prossime rendicontazioni, in linea con lo standard ESRS S1-14. |
| **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 (291) | | |

| GRI standard e altri indicatori | | Paragrafo (Pagina) | Omissioni | |
|---|---|---|---|---|
| | | | Requisito omesso | Ragione e spiegazione |
| GRI 308-2 | Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese | La valutazione e il controllo dei fornitori (295) | | |
| GRI 403-9 | Infortuni sul lavoro | Il monitoraggio degli infortuni sul lavoro dei fornitori (305) | | |
| GRI 414-1 | Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri sociali | La procedura di qualificazione dei fornitori (291) | | |
| GRI 414-2 | Impatti sociali negativi sulla catena di fornitura e azioni Intraprese | La valutazione e il controllo dei fornitori (295) | | |
| **Sviluppo del territorio e inclusione sociale** | | | | |
| GRI 201-1 | Valore economico direttamente generato e distribuito | Il valore economico distribuito agli stakeholder (162)<br>La produzione e la distribuzione del valore aggiunto (204) | | |
| GRI 203-2 | Impatti economici indiretti significativi | Focus sul valore economico distribuito ai fornitori (162)<br>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 (181) | | |
| GRI 413-1 | Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazi'ni 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) | | |
| **Relazione commerciale con i clienti** | | | | |
| Indicatore specifico Hera | Relazioni con i clienti | Relazioni con i clienti (255) | | |
| **Sviluppo locale del territorio e inclusione sociale** | | | | |
| GRI 201-1 | Valore economico direttamente generato e distribuito | Il valore economico distribuito agli stakeholder (162)<br>La produzione e la distribuzione del valore aggiunto (204) | | |
| GRI 203-2 | Impatti economici indiretti significativi | Focus sul valore economico distribuito ai fornitori (162)<br>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 standard e altri indicatori | | Paragrafo (Pagina) | Omissioni | |
|---|---|---|---|---|
| | | | Requisito omesso | Ragione e spiegazione |
| 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 (181) | | |
| GRI 413-1 | Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazi'ni 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) | | |
| **Diversità** | | | | |
| GRI 401-1 | Nuove assunzioni e turnover | L'occupazione stabile e il turnover (173) | | |
| GRI 401-3 | Congedo parentale | Diversità e inclusione (181) | | |
| GRI 405-1 | Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti | Diversità e inclusione (179)<br>Il governo dell'azienda (196)<br>Sito: Cda | | |
| GRI 405-2 | Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini | Diversità e inclusione (181) | | |
| **Innovazione e trasformazione digitale** | | | | |
| GRI 203-1 | Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati | Gli investimenti a "valore condiviso" (32)<br>Investimenti in innovazione (149)<br>Gli investimenti (206) | | |
| GRI 418-1 | Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti | La sicurezza informatica (159) | | |
| **Cultura d'impresa** | | | | |
| GRI 205-1 | Operazioni valutate per i rischi legati alla corruzione | Le attività di risk assessment 231 (199) | | |
| GRI 205-2 | Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione | Il sistema di compliance per la prevenzione della corruzione e delle frodi (198)<br>Le iniziative di formazione (268)<br>Il sistema di vendor management e qualificazione dei fornitori (291) | | |
| GRI 205-3 | Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese | Le attività di risk assessment 231 (200)<br>Gestione e prevenzione delle frodi (200) | | |
| GRI 206-1 | Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche | La relazione con le autorità nazionali di regolazione e controllo (226**Errore. Il segnalibro non è definito.**)<br>Le sanzioni comminate al Gruppo (227) | | |

[2-5]

# Relazione della società di revisione

Nexia Audirevi Audit & Assurance

Galleria Ugo Bassi, 1
40121 Bologna | Italy
T. +39.051 0827947
F. +39.02.87070719

## 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 2023 predisposta ai sensi dell'art. 4 Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 26 marzo 2024 (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.

**AUDIREVI SpA – Società di Revisione e Organizzazione Contabile**
Sede Legale: Via Paolo da Cannobio, 33 – 20122 Milano
Cod. Fiscale 05953410585 - P.I. 12034710157 – www.audirevi.it mail: info@audirevi.it
Capitale Sociale Euro 500.000 - REA Milano 1523066 – Registro Dei Revisori Contabili GU 60/2000
Albo Speciale Delle Società di Revisione con Delibera CONSOB n. 10819 Del 16/07/1997
**Milano – Roma – Brescia – Bologna - Cagliari – Ancona – Pescara – Varese – Verona**

Nexia Audirevi Audit & Assurance

## 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., HERAtech 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., Vallortigara Servizi Ambientali 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.

Nexia Audirevi Audit & Assurance

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., Hestambiente S.r.l., HERAtech 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), Vallortigara Servizi Ambientali S.p.A. e sito di gestione e recupero rifiuti di Marano Vicentino (VI).

## 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 2023 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, 05 aprile 2024

Audirevi S.p.A.

Antonio Cocco
Socio

# Appendici

## CASE STUDY

### Energia - Perseguire la neutralità di carbonio

#### Transizione energetica e rinnovabili

**Lo sviluppo del fotovoltaico nelle discariche**

Nel luglio 2023 è entrato in funzione il **nuovo impianto fotovoltaico di Galliera** (Bo), realizzato su una discarica esaurita e composto da **2,5 mila pannelli** per una potenza totale installata di **1 MW**. La produzione attesa di energia elettrica è di 1,4 GWh annui e verrà **totalmente immessa in rete**, portando a un beneficio atteso di 600 tonnellate di gas serra evitate ogni anno.

Inoltre, nei primi mesi del 2024 Hera ha ottenuto l'autorizzazione per la realizzazione e l'esercizio di un altro impianto fotovoltaico su una discarica chiusa e ripristinata, quella di **Castel Maggiore** sempre nel bolognese. Il nuovo impianto sarà composto da quasi **6,5 mila pannelli** per una potenza totale di circa **4,2 MW** dai quali si prevede una produzione annua di energia elettrica di circa 6,6 GWh, che equivale a un beneficio in termini di gas serra pari a 3.000 tonnellate evitate ogni anno. L'impianto sarà suddiviso in due sezioni di potenza 3,2 MW e 1,0 MW (quest'ultima potrà essere dedicata a una **Comunità energetica rinnovabile**).

Infine, è in corso anche l'iter autorizzativo per la realizzazione di un **ulteriore impianto fotovoltaico da 7,5 MW** presso la discarica di Ravenna.

La realizzazione di impianti fotovoltaici su discariche esaurite è promossa dalla regione Emilia-Romagna e dalla legislazione nazionale attraverso incentivi e semplificazioni in quanto questi progetti offrono anche l'opportunità di **non consumare suolo** essendo sviluppati su aree difficilmente convertibili ad altri usi, ad esempio per la coltivazione.

Queste iniziative rappresentano un ulteriore esempio di quanto il Gruppo Hera voglia essere protagonista nel percorso verso la transizione energetica e l'elettrificazione dei consumi, con strumenti innovativi per l'efficientamento energetico e l'auto produzione.

Lo sviluppo del fotovoltaico nelle discariche contribuisce al raggiungimento dei **target 7.2, 9.1, 9.2, 9.4 e 13.2 dell'Agenda Onu 2030**.

**Lo sviluppo degli Energy park e dell'agrivoltaico**

Il progetto **Energy park** è un modello innovativo di sviluppo sostenibile, che vede coniugati in un solo ambito la transizione energetica e l'attenzione verso l'ambiente, formando un'unica infrastruttura verde per la generazione di energia rinnovabile e la tutela della biodiversità.

I pilastri del progetto sono quattro:

- La produzione di energia rinnovabile in sinergia con l'agricoltura tramite **impianti agrivoltaici**;
- La **salvaguardia dell'ecosistema** tramite la tutela e l'accrescimento della biodiversità;
- La conversione ad un'**agricoltura sostenibile** attraverso la promozione di pratiche agricole ottimali;
- La creazione di un'area per la comunità tramite la realizzazione di una **foresta urbana**.

Nel corso del 2023 sono state avviate iniziative di Energy park a Bologna e a Faenza.

A **Bologna** è stato individuato un sito per la realizzazione nei pressi di via Stalingrado, di cui Hera ha acquisito la disponibilità del terreno. Il progetto riguarda una superficie di 70 ettari e vedrà l'installazione di **20 mila pannelli fotovoltaici bifacciali** con una potenza totale di circa 14 MW che permetterà di generare oltre di 20 GWh all'anno (consumo di 7.400 famiglie "tipo"), riducendo l'impronta carbonica di Bologna di circa 9.000 tonnellate di gas serra e aumentando l'autosufficienza energetica della città.

A **Faenza**, è stata acquisita la disponibilità di un terreno di proprietà della Società Agricola le Cicogne Srl, costituita dalla Fondazione Banca del Monte e Cassa di Risparmio Faenza e da Crédit Agricole Italia. Le dimensioni progettuali sono analoghe all'Energy Park di Bologna.

Nel 2024 si prevede l'avviamento delle procedure autorizzative propedeutiche alla fase operativa e realizzativa degli Energy park.

Nel 2023, grazie a una **partnership con Orogel**, cooperativa cesenate leader in Italia nella produzione di vegetali freschi surgelati, è nata la società **Horowatt** per produrre energia rinnovabile e favorire la transizione energetica.

Il primo ambito di intervento di Horowatt riguarda la realizzazione di un **impianto agrivoltaico** di 5,1 MW che sorgerà in un terreno di circa 13 ettari nei pressi dello stabilimento cesenate di Orogel e sarà in grado di produrre **circa 8 GWh ogni anno**, pari al 25% del fabbisogno energetico complessivo del comparto industriale.

I pannelli fotovoltaici saranno montati su strutture in metallo a un'altezza minima di 2,1 metri dal suolo per consentire l'esecuzione delle attività agricole al disotto. Inoltre, grazie ad un sistema di automazione integrata con sensori sui terreni, **i pannelli potranno essere orientati** non solo per adattarsi alla posizione del sole e garantire la massima efficienza energetica, ma anche per rispondere a specifiche esigenze agricole, a beneficio delle coltivazioni sottostanti (cosiddetta "Agricoltura 4.0").

L'impianto aprirà la strada ad ulteriori iniziative future mirate a **sviluppare un nuovo modello di agricoltura**, che unisce in maniera sostenibile la produzione di cibo con la produzione di energia **senza consumo di suolo**.

Si prevede di ottenere l'autorizzazione alla realizzazione delle opere nel 2024 e di avviare successivamente la realizzazione dell'impianto.

Grazie a queste iniziative Hera potrà avviare azioni concrete nell'ambito delle rinnovabili e della sostenibilità, mettendo a fattor comune le sue migliori competenze ed esperienze per accompagnare cittadini, imprese e pubblica amministrazione verso la transizione energetica e ambientale.

Lo sviluppo degli Energy park e dell'agrivoltaico contribuisce al raggiungimento dei **target 7.2, 9.1, 9.2, 9.4, 12.2 e 13.2 dell'Agenda Onu 2030**.

**Lo sviluppo della filiera idrogeno: le Hydrogen valley**

Il Gruppo Hera sta realizzando progetti di "**Hydrogen valley**" a Modena e Trieste dove verrà prodotto **idrogeno da fonti rinnovabili** per sostenere la decarbonizzazione nei settori industriali, nelle PMI e nel trasporto locale e parallelamente promuovere il **riutilizzo di aree industriali in disuso**, contribuendo così a una gestione sostenibile del territorio e favorire lo sviluppo delle economie locali.

In particolare, il progetto **IdrogeMO a Modena**, svolto in collaborazione con Herambiente e Snam, è costituito da:

- Un **impianto fotovoltaico da 6,3 MW** di potenza suddivisi in 5,3 MW di fotovoltaico a terra, che sorgerà sulle pendici della discarica dismessa di via Caruso, e in 1 MW di fotovoltaico flottante, allocato sullo specchio d'acqua situato a nord del sito di progetto. A tale impianto sarà affiancato inoltre un **sistema di accumulo di energia elettrica a batteria** (Battery energy storage system, BESS);
- Un **impianto di produzione di idrogeno verde** tramite un elettrolizzatore di potenza **2,5 MW** che permetterà di produrre idrogeno verde per **circa 400 tonnellate annue** (circa 13 GWh) e dai sistemi di compressione e di carico in carri bombolai dell'idrogeno.

Il costo complessivo dell'opera è pari a 20,8 milioni di euro, finanziato per circa il 94% dai fondi del Piano nazionale di ripresa e resilienza (Pnrr) attraverso la Linea di finanziamento 3.1 ("Produzione di idrogeno in aree industriali dismesse (Hydrogen valleys) che ricade nella Missione M2 ("Rivoluzione verde e transizione ecologica") Componente C2 ("Energia rinnovabile, idrogeno, rete e mobilità sostenibile"). L'attivazione dei procedimenti autorizzativi è prevista a inizio 2024, con entrata in esercizio dell'impianto nel 2026.

A **Trieste** AcegasApsAmga ha siglato un accordo di partenariato con Hestambiente per partecipare anch'essa al bando Pnrr M2C2 Inv.3.1.

Il progetto, presentato alla Regione Friuli-Venezia Giulia, prevede l'installazione di una piattaforma con una capacità produttiva annua di **370 tonnellate di idrogeno rinnovabile** (circa 12 GWh), di cui circa 116 tonnellate prodotte grazie all'energia di un **impianto fotovoltaico** dedicato di almeno **4,5 MW** di potenza che sarà installato in un'area degradata ("Ex-Esso") all'interno del Sito di interesse nazionale di Trieste, consentendo di valorizzare un'area con potenziale produttivo altrimenti inutilizzato. L'impianto fotovoltaico sarà corredato da un **sistema di accumulo di energia elettrica**, opportunamente dimensionato, che consentirà di sfruttare al massimo l'energia elettrica autoprodotta durante le ore di minore o cessata produzione di energia.

L'iniziativa prevede inoltre una **simbiosi industriale** tra la piattaforma di produzione dell'idrogeno e il termovalorizzatore dei rifiuti di Trieste che consiste nel **riutilizzo dell'acqua di spurgo** delle torri evaporative del termovalorizzatore all'interno del processo di produzione dell'idrogeno rinnovabile.

Per il progetto è stato richiesto alla Regione un finanziamento di 14 milioni di euro a parziale copertura dell'intero investimento. Entro il 2026 si prevede di terminare la realizzazione dell'impianto e la sua messa in esercizio. Sono state inoltre sottoscritte delle Lettere di intenti con Trieste Trasporti S.p.A., CoSELAG (Consorzio di Sviluppo Economico Locale dell'Area Giuliana) e Adriafer S.r.l. per utilizzare l'idrogeno rinnovabile prevalentemente nei settori del **trasporto pubblico locale**, **trasporto su ferro e su gomma** nell'ambito della logistica portuale e retroportuale del porto di Trieste e nel **trasporto su gomma** a servizio dell'area industriale della provincia di Trieste.

Per la realizzazione della quota parte di impianto destinata alla sola produzione di idrogeno rinnovabile, AcegasApsAmga ha ottenuto anche un finanziamento pari a 1,5 milioni di euro dal bando europeo "HORIZON - JTI - CleanH2 - 2022-06-01: Hydrogen valleys". AcegasApsAmga è infatti partner del consorzio North Adriatic Hydrogen Valley (NAHV), finanziato dal suddetto bando europeo, che si pone l'obiettivo di creare un ecosistema economico, sociale e industriale basato sulla filiera dell'idrogeno. Tale ecosistema, grazie alla collaborazione tra aziende, istituti di ricerca ed enti pubblici di Friuli-Venezia Giulia, Slovenia e Croazia, punta a diventare la prima hydrogen valley transfrontaliera. In questo contesto AcegasApsAmga propone, oltre all'iniziativa già descritta, uno studio di asset readiness per valutare la possibilità di **immettere nell'attuale rete di distribuzione del gas naturale** una miscela di gas naturale e idrogeno rinnovabili con percentuali di idrogeno via via crescenti.

Per entrambi i progetti, nel corso del 2023 è stata condotta con successo la partecipazione al bando Pnrr con l'aggiudicazione dell'intero finanziamento disponibile; è stata quindi **avviata la progettazione degli impianti** idrogeno e fotovoltaico, necessaria per avviare l'iter autorizzativo.

Nel 2024 si prevede di concludere la fase autorizzativa e di avviare l'affidamento delle attività relative ai lavori e alle forniture principali.

Lo sviluppo della filiera idrogeno contribuisce al raggiungimento dei **target 7.2, 9.1, 9.2, 9.4, 11.2, 11.6 e 13.2 dell'Agenda Onu 2030**.

**Lo sviluppo delle smart grid**

Hera e **Gridspertise**, società del Gruppo Enel dedicata alla trasformazione digitale delle reti elettriche, hanno firmato un accordo di collaborazione finalizzato allo **sviluppo delle smart grid del futuro**.

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; nel contempo, Hera ha pianificato l'installazione entro il 2027 di 310 mila NexMeter gas, di cui 250 mila già operativi, e 449 mila contatori 2G elettrici, di cui 149 mila già installati.

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.

A Trieste, **AcegasApsAmga** sta realizzando interventi sulla rete di distribuzione elettrica per favorire la riduzione delle emissioni di gas serra **abilitando l'incremento dell'elettrificazione dei consumi finali** e aumentando la "Hosting capacity" delle reti, ovvero la capacità del sistema di accogliere ulteriore energia elettrica generata da fonti rinnovabili.

Le azioni proposte puntano a garantire una solida base di sviluppo per le iniziative destinate alla portualità (Cold ironing, piattaforme logistiche avanzate, integrazione delle fonti energetiche rinnovabili) e la relativa integrazione nel tessuto urbano con le proprie esigenze, il tutto in coordinamento con gli

sviluppi previsti dal piano strategico di Terna per il rinforzo della rete elettrica in alta tensione nell'area di Trieste.

La caratterizzazione delle smart grid deriva dall'adozione di soluzioni software innovative, a garanzia della piena efficacia delle attività di costruzione, adeguamento e potenziamento degli asset fisici di rete previsti.

Nel 2023 ci si è concentrati sull'attività di progettazione e approvvigionamento dei principali impianti e infrastrutture, mentre nel corso 2024 partiranno i lavori di posa delle nuove linee in media tensione e di potenziamento della cabina primaria "Cacciatore".

Inoltre, al 2023 risultano attive 1.130 cabine secondarie robotizzate per supportare l'elettrificazione dei consumi e la generazione diffusa di energia rinnovabile. L'obiettivo al 2027 è di robotizzare 1.260 cabine secondarie.

Lo sviluppo delle smart grid contribuisce al raggiungimento dei **target 7.3, 9.1, 9.2, 9.4, 11.3 e 17.17 dell'Agenda Onu 2030**.

## La mitigazione dei cambiamenti climatici

**Hera per Bologna città carbon neutral**

Il Gruppo Hera è uno dei partner principali del Comune di Bologna nell'impegno che l'Amministrazione comunale ha sottoscritto con il lancio del "Climate City Contract" con l'obiettivo di **portare la città di Bologna alla neutralità climatica entro il 2030**.

Per raggiungere tale risultato, sono stati presentati diversi interventi che contribuiranno alla riduzione delle emissioni di gas serra e che confluiranno nel Piano di azione predisposto dal Comune.

**Ampliamento reti teleriscaldamento tramite interconnessione sistemi CAAB-Pilastro e Berti-San Giacomo**: il progetto prevede di collegare quattro sistemi di teleriscaldamento attualmente distinti attraverso la posa di circa 8,3 km di rete e aumentando la potenzialità della sezione di generazione termica presso il termovalorizzatore Frullo per l'alimentazione dei quattro sistemi così interconnessi. Il progetto consente di recuperare calore utilizzabile a fini di teleriscaldamento per circa 108 GWh/anno. Entro il 2025 è prevista la messa in esercizio dell'interconnessione CAAB-Berti. Il progetto è finanziato al 53% dai fondi Pnrr.

**Power-to-gas** (si veda anche il paragrafo "Lo sviluppo del biometano"): il progetto prevede la realizzazione di un impianto sperimentale presso il depuratore Idar di Bologna costituito da:

- un reattore di metanazione biologica per la **produzione di biometano** a partire da idrogeno verde prodotto in un elettrolizzatore e da fanghi di depurazione e biogas provenienti dai digestori dell'Idar;
- un sistema di upgrading a membrane per la produzione di **ulteriore biometano** a partire dal biogas sempre proveniente dai digestori.

Si stima una produzione di biometano complessiva pari a **1,1 milioni di metri cubi ogni anno**. L'avviamento dell'impianto è previsto entro il 2025. Il progetto è finanziato all'84% dai fondi Pnrr ed è realizzato in collaborazione con l'azienda Pietro Fiorentini.

**Energy Park per il Tecnopolo Manifattura** (si veda anche il case study "Lo sviluppo degli Energy park e dell'agrivoltaico"): il progetto prevede la realizzazione di un Energy park di 14 MW che comprende:

- un'area di terreno condivisa fra agricoltura e pannelli agrivoltaici per la produzione virtuosa e sinergica agricola ed energetica a servizio della comunità;
- un'area boschiva per l'assorbimento di anidride carbonica, la salvaguardia della biodiversità e spazio ricreativo per i cittadini.

Si prevede il completamento dell'intervento entro il 2030.

**Impianto fotovoltaico presso centrale acquedottistica San Vitale a Calderara di Reno**: il progetto prevede la realizzazione di un impianto fotovoltaico di circa 4 MW presso la centrale acquedottistica Hera di San Vitale. Si prevede la messa in esercizio entro il 2025.

**Efficientamento energetico di sezioni di processo**: una serie di interventi di efficientamento energetico messi in atto tra il 2018 e 2022 presso impianti, reti e sedi del Gruppo quali:

- Depuratore Idar (riduzione dei consumi elettrici di 459,8 MWh/anno);
- Sistema acquedottistico primario di Bologna (riduzione dei consumi elettrici di 796,1 MWh/anno);
- Centrali a servizio del teleriscaldamento (riduzione dei consumi elettrici di 63,9 MWh/anno e dei consumi di gas metano di 440,6 mila metri cubi/anno);

- Installazione di lampade a led presso le sedi Hera (riduzione dei consumi elettrici di 116,0 MWh/anno);
- Reti di distribuzione gas (riduzione dei consumi elettrici pari a 72,6 MWh/anno e dei consumi di gas metano di 36,4 mila metri cubi/anno).

**Produzione di biocarburanti da oli vegetali esausti**: progetto di economia circolare con l'obiettivo di raccogliere e valorizzare gli **oli vegetali esausti** al fine di produrre **biocarburante di origine vegetale**. L'olio proveniente dalla raccolta urbana e dalla ristorazione su territorio comunale viene trasformato in biocarburante HVO (Hydrotreated vegetable oil) presso la Bioraffineria Eni di Porto Marghera (Ve). L'iniziativa consente la produzione di circa 131 mila litri/anno di biocarburante.

**Produzione di biometano da rifiuti organici urbani** (si veda anche il paragrafo "Lo sviluppo del biometano"): produzione di biometano (e compost di qualità) a partire dalla frazione organica dei rifiuti solidi urbani nell'impianto di Sant'Agata Bolognese, ormai attivo dal 2018. Il biometano prodotto viene immesso in rete e commercializzato come carburante per autotrazione, per alimentare mezzi pubblici e privati, compresi **alcuni mezzi di raccolta dei rifiuti** di Hera e della flotta di **mobilità pubblica** Tper che circolano nel territorio di Bologna (fra cui le navette che collegano l'Aeroporto di Bologna con la Città).

Hera per Bologna città carbon neutral contribuisce al raggiungimento dei **target 7.2, 9.1, 9.2, 9.4, 11.3, 11.6, 12.2, 12.4, 12.5 e 13.2 dell'Agenda Onu 2030**.

**Aliplast misura la carbon footprint dei propri prodotti**

Al fine di rendere disponibili le informazioni relative all'impronta di carbonio di alcuni prodotti, 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 ridurne 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 $CO_2$ 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 i corrispondenti prodotti vergini**. Il risultato, espresso in kg di $CO_2$ equivalente, afferma che nel 2023 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 210 mila tonnellate di $CO_2$ equivalenti**, corrispondenti a oltre 500 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 120 mila utilitarie a benzina che percorrono 10 mila chilometri in un anno.

L'attività di Aliplast per la misurazione della carbon footprint dei propri prodotti 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 (2,7% al 2023 rispetto a un obiettivo di un massimo del 10% al 2035) quello per gli imballaggi (66% al 2022 rispetto a un obiettivo del 65% al 2025 e del 70% al 2030) e quello relativo al tasso di riciclo complessivo (61% al 2022 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 2023 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 2023 la quattordicesima edizione, certifica in modo trasparente e completo che la percentuale di raccolta differenziata effettivamente recuperata dall'azienda ha raggiunto l'89%, suddivisa nel 78% di riciclo di materia e nell'11% 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 95% per il verde e al 71% per la plastica e un riciclo di materia pari all' 89% per la carta, all'87% per l'organico, al 93% per il vetro, al 99% per il legno, al 99% per il ferro e al 93% per il metallo.

**Rifiuti urbani in discarica**

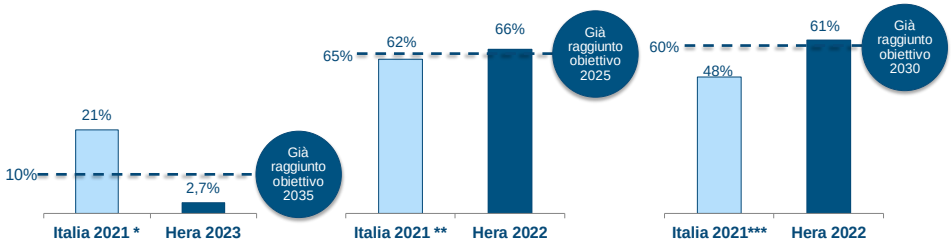
2,7% di rifiuti in discarica: **in anticipo di 20 anni** rispetto all'obiettivo UE

**Tasso di riciclo imballaggi**

**Già raggiunto l'obiettivo UE** al 2025 (65%) e superiori alla media nazionale

**Tasso di riciclo**

**Già raggiunto l'obiettivo UE** al 2030 **(60%)** e superiori alla media nazionale




* 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.**

**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.

Nel marzo 2022, alla luce degli importanti impegni assunti dai membri della Fondazione, così come del valore centrale del tema nell'ambito dell'introduzione di un nuovo modello di business basato sull'economia circolare, le Nazioni unite, e in particolare l'Unep (United Nations Environment Programme), hanno intrapreso un percorso atto a redigere un trattato internazionale vincolante per gli

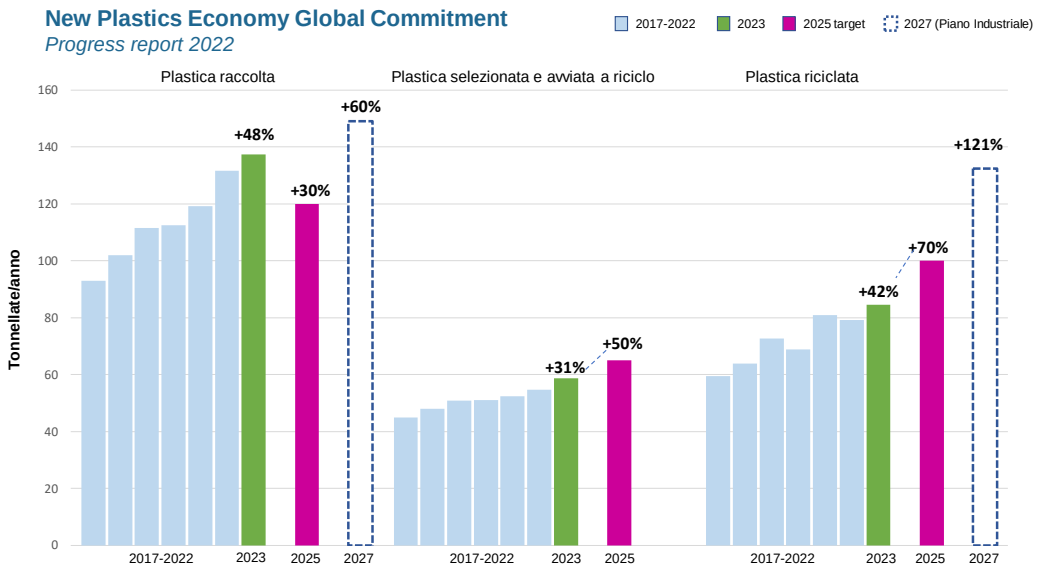
stati membri al fine di ridurre l'utilizzo della plastica e contribuire alla creazione di un sistema economico basato sulla circolarità della produzione. Attualmente si sono tenute 3 sessioni plenarie; nell'ultima è stata prodotta una bozza di quello che sarà il trattato definitivo, che si ritiene verrà promulgato nel 2025. Sono già state definite altre due ulteriori sessioni che si terranno nel 2024.

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.

A oggi il Global Commitment ha raccolto più di 500 adesioni nel mondo tra cui aziende attive nelle diverse fasi della catena del valore degli imballaggi plastici (circa il 20% del mercato globale del packaging), governi (per oltre 1 miliardo di persone rappresentate) e oltre 200 tra associazioni e istitutizioni 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.

Il 31 ottobre 2023 è stato pubblicato il quinto Progress Report, contenente i dati di 123 aziende (su 134 che hanno fissato un proprio target in fase di adesione al Network) e 17 governi/amministrazioni (su 24 eligibili al 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 2022.




I dati del Gruppo Hera a fine 2023 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 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 2023 si è registrato un incremento delle vendite, con previsioni di ulteriore crescita nel piano industriale 2022-2027.

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**.

**Aliplast per il Gruppo Hera: prodotti in plastica riciclata**

A novembre 2019 è stato avviato tra Hera e Aliplast un progetto sperimentale di economia circolare, per 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.

A ottobre 2020 si è conclusa la fase sperimentale del progetto e da novembre 2020 è stata avviata l'effettiva industrializzazione del processo su tutti i territori gestiti dal Gruppo con importanti risultati: tra il 2020 e il 2023 sono state prodotto 6.418 tonnellate di bobine destinate alla produzione di sacchi.

Oltre ai numeri, il progetto "Sacchi di Plastica HERA" ha concretizzato altri risultati con un impatto positivo sul sistema stesso:

- la qualità dei sacchi è nettamente migliorata in quanto è la stessa Aliplast a garantire i requisiti tecnici, escludendo manipolazioni da parte del fornitore terzo;
- si è eliminato il problema dei contenziosi con i fornitori terzi, che non rispettavano le specifiche di prodotto;
- è stato risolto il problema dei sacchi tracciabili;
- è migliorato il servizio offerto agli utenti di Hera, con importanti ritorni di immagine.

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.

A 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 75% sull'impatto ambientale associato al ciclo di vita (LCA – Life Cycle Assessment) rispetto alle tradizionali modalità di trattamento e smaltimento delle fibre di carbonio, inoltre permetterà **di ottenere circa 160 tonnellate di fibra di carbonio riciclata** con un risparmio energetico del 90% rispetto alla produzione di fibre vergini e una riduzione di emissioni di $CO_2$ in atmosfera pari a circa 7.000 tonnellate annue

L'impianto verrà realizzato a Imola (BO) 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 a oggi è quasi totalmente materia prima vergine.

La costruzione è iniziata nel 2023 e andrà in regime a metà 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: questo gas verrà riutilizzato per generare parte dell'energia termica necessaria al processo al fine di massimizzare anche il recupero energetico.

L'impianto per il riciclo della fibra di carbonio contribuisce al raggiungimento dei **target 9.1, 9.2, 9.4, 11.6, 12.2, 12.4 e 12.5 dell'Agenda Onu 2030,** oltre che - grazie alla partnership sviluppata - al raggiungimento del **target 17.17**.

**Hera 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. Hera utilizza poi questo biocarburante, grazie all'acquisto di circa 600.000 litri/anno di ENI Diesel+ (contenente il 15% di componente bio) che viene utilizzato per alimentare 33 compattatori per la raccolta dei rifiuti nei territori serviti. A partire dal 2024 in base al nuovo accordo, Hera acquisterà in sostituzione del carburante Diesel+, il nuovo biocarburane HVOlution costituito al 100% da componenti bio.

Il numero totale dei contenitori per la raccolta stradale degli oli vegetali esausti presenti nel bacino di Hera Spa ammonta a 868 unità, distribuiti in 128 comuni per una popolazione servita di circa 2,4 milioni di abitanti. Nel 2023 gli olii vegetali esausti intercettati con il servizio di raccolta hanno raggiunto la quota di 1.128 tonnellate, in leggero calo 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 2023 Hera ha incrementato l'attività di raccolta di olii vegetali da utenze commerciali presenti sul territorio, iniziata nel 2021. Il progetto ha consentito negli anni 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 oltre 1.380 punti di ristorazione. L'estensione del progetto ha consentito, nel 2023, di avviare a produzione di biocarburante idrogenato presso la Bio-Raffineria ENI di Porto Marghera (VE) ulteriori 1.236 tonnellate di olii vegetali.

In totale gli oli raccolti nel corso del 2023 ammontano a 2.364 tonnellate. Questo ha generato **importanti impatti ambientali positivi** come riportato nella tabella seguente.

**BENEFICI AMBIENTALI PRODOTTI DAL PROGETTO**

| | 2022 | 2023 |
|---|---|---|
| Quantità di oli vegetali esausti raccolti (tonnellate) | 1.540 | 2.364 |
| Quantità di biocarburante idrogenato prodotto (migliaia di litri) | 1.700 | 2.435 |
| Emissioni di gas serra evitate (tonnellate di Co2eq) | 4.930 | 6.700 |
| Energia primaria risparmiata (tep) | 1.500 | 2.040 |

Nel 2023 Hera ha visto confermato do Bureau Veritas Italia il certificato rispetto allo standard AFNOR XP X30-901 per i propri progetti di economia circolare, già ottenuto nel 2022. Lo standard francese AFNOR costituisce a 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 olii vegetali esausti è stato selezionato e verificato in coerenza ai requisiti prescritti, che includono, 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 sversamento 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 future da introdurre al fine di ridurre i rischi e ampliare le opportunità.

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 2023 sono state sottoscritte altre 2 nuove collaborazioni strategiche di economia circolare con importanti realtà nazioni che, in aggiunta a quelle siglate negli anni passati, vanno a comporre un quadro totale di 10 partnership attive finalizzate a realizzare iniziative e progetti di sostenibilità ambientale.

La prima di queste due nuove collaborazioni è stata firmata a gennaio 2023 con **Sacmi Imola**, la società a capo del Gruppo Sacmi, leader mondiale nella produzione e commercializzazione di macchine e impianti completi per l'industria della ceramica, dei metalli, del packaging, del food and beverage e per la produzione di contenitori in plastica e materiali avanzati. Nel corso del 2023 sono stati avviati i primi progetti di valorizzazione dei materiali in ottica di economia circolare, fra cui il recupero dell'olio vegetale esausto prodotto dalla mensa aziendale destinato alla produzione di biocarburante idrogenato in partnership con Eni, oltre alla raccolta dei bicchierini dei distributori automatici per il riciclo specifico del polistirene in collaborazione con Corepla attraverso il progetto RiVending. Sono state avviate anche analisi finalizzate all'ottimizzazione della risorsa idrica e all'efficientamento energetico.

A giugno 2023 è iniziata anche la collaborazione con **Autogrill**, leader nazionale nella ristorazione per chi viaggia, con una fitta e capillare rete di punti vendita dislocati nelle autostrade, nelle stazioni, negli aeroporti e anche nei nuclei urbani di tutta Italia. L'obiettivo dell'accordo è la condivisione e realizzazione di progetti in ambito di mobilità sostenibile, economia circolare, sostenibilità e comunicazione ambientale, attraverso approcci innovativi Business to Community to Consumer – B2C2C, in coerenza con gli obiettivi per lo Sviluppo Sostenibile (SDGs) definiti dall'Agenda Onu 2030. Il primo ambito di intervento attivato riguarda l'individuazione di soluzioni di efficientamento della gestione dei rifiuti, dalla fase di raccolta a quella di trattamento.

Nel corso del 2023, nell'ambito della collaborazione con **Italian Exhibition Group** sottoscritta a marzo 2022, è proseguito il supporto del Gruppo Hera nelle attività funzionali al mantenimento della certificazione del Sistema Integrato ISO 20121, relativo all'implementazione di Sistemi di gestione sostenibile degli eventi. La certificazione era già stata ottenuta nel 2022 per i quartieri fieristici di Rimini e Vicenza nonché per l'organizzazione dell'evento fieristico di Ecomondo. Inoltre, il Gruppo ha fornito il proprio supporto a un ulteriore sito di IEG, il Palacongressi di Rimini che a dicembre 2023 ha ottenuto anch'esso la certificazione ISO 20121.

Prosegue la collaborazione con **Aeroporti di Roma**, anch'essa sottoscritta ad aprile 2022, cui il Gruppo Hera fornisce supporto tecnico sia in ambito rifiuti, per garantirne la tracciabilità e una gestione sempre più sostenibile di tutti i flussi di rifiuti prodotti negli hub aeroportuali di Fiumicino e Ciampino, sia in ambito di ottimizzazione della risorsa idrica, per massimizzare il riutilizzo ed efficientarne l'uso.

Proseguono inoltre le partnership con le aziende del settore della ristorazione **Camst Group**, **Elior** e **Cirfood**, con cui si sono incrementati e consolidati i risultati del progetto di valorizzazione degli olii vegetali esausti: dalle raccolte cumulate dei tre partner è stato possibile produrre oltre 144 mila litri di biocarburante con un risparmio di 410 ton di CO2e. Si stanno inoltre studiando nuovi ambiti di valorizzazione dei materiali di scarto, anche in forma sperimentale, allo scopo di incrementare i risultati già raggiunti in termini di sostenibilità ambientale e circolarità, a partire dal packaging in plastica.

Nel 2023 è proseguita con risultati importanti anche la collaborazione con **Aeroporto di Bologna**. Grazie alla costante collaborazione tra Aeroporto ed Hera, sono ulteriormente migliorati i risultati già raggiunti nel 2022 in riferimento alla raccolta differenziata dei rifiuti prodotti in aeroporto, consolidando i risultati di oltre il 50% di raccolta differenziata, con un aumento di più del doppio rispetto ai dati del 2021, periodo antecedente alla sottoscrizione della partnership di specie. Nel percorso di informazione e sensibilizzazione ambientale diretto a tutti i soggetti che producono rifiuti nella sede aeroportuale, nel 2023 è stato realizzato l'ultimo miglio, andando a coinvolgere attivamente anche i passeggeri, attraverso cavalierini apposti vicino ai punti di ristorazione e in altri punti sensibili dell'aeroporto, al fine di ricordare alle persone di separare correttamente i rifiuti nel momento del loro conferimento negli appositi contenitori.

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. In progetto si propone di testare la fattibilità di una nuova gestione di tali rifiuti, 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 meglio conservate, per poter sperimentare 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, ha visto la collaborazione di CNA Bologna con l'innovativa Academy avviata a Cna Formazione a Marzabotto, un percorso di formazione professionale per manutentori di elettrodomestici. Parallelamente il progetto sarà quindi una grande occasione di formazione e preparazione professionale e un'opportunità di creazione di potenziali nuovi posti di lavoro a sostegno e sviluppo delle comunità locali del bolognese. Nel 2023 sono state rigenerate 109 lavatrici che sono state donate ad enti e

associazioni del territorio della Città Metropolitana di Bologna impegnati nel supporto alle fasce fragili della popolazione.

Il progetto avviato nel 2019 tra Herambiente e **Coprob** (Cooperative produttori bieticoli), unico produttore di zucchero in Italia con sede a Minerbio (BO), continua fornendo compost proveniente dai sei impianti di Herambiente in Emilia-Romagna con certificazione di qualità. Il compost, ottenuto esclusivamente dalla raccolta differenziata della frazione organica congiunta a sfalci e potature, viene utilizzato nei piani di fertilizzazione delle aziende agricole associate, per ripristinare nel suolo quella dotazione organica indispensabile alla fertilità integrale. I flussi gestiti nel corso del 2023 sono pari a complessive 5.210 tonnellate. Purtroppo, il dato è in calo rispetto al 2022 a causa dell'alluvio del maggio 2023 che ha reso impossibile la raccolta delle colture e la successiva lavorazione dei terreni dei soci COPROB, colpiti dagli eventi, in tempi adeguati all'impiego del compost.

L'accordo fra comparti produttivi diversi ma rappresentativi di un'esperienza concreta di economia circolare offre una risposta completa alle tematiche ambientali e a quelle produttive sia negli impianti Herambiente, con produzione di biogas e biometano, che del comparto agricolo confermando i livelli produttivi delle colture, la qualità delle produzioni agricole e un significativo miglioramento del suolo sia sotto il punto di vista biologico che chimico-fisico.

Nel 2023 il Gruppo Hera ha poi continuato a collaborare anche con **Federdistribuzione**, la federazione che rappresenta le imprese della Distribuzione Moderna, con cui sono in corso due accordi quadro, uno inerente all'economia circolare e un secondo finalizzato a promuovere azioni di efficientamento energetico verso i propri associati.

È proseguita anche la partnership con **McDonald's**, che ha visto la realizzazione a fine 2023 di un nuovo monitoraggio delle raccolte differenziate dei rifiuti urbani negli store compresi nell'ambito progettuale. L'accordo di collaborazione, in scadenza a fine anno, è stato rinnovato anche per il 2024, con la previsione di estendere i temi della collaborazione anche ad ambiti riguardanti la prevenzione dei rifiuti, l'individuazione di soluzioni ottimali di valorizzazione e tracciabilità degli scarti in ottica di economia circolare, oltre a iniziative di sensibilizzazione e comunicazione ambientale dirette al personale interno e ai clienti di McDonald's, allo scopo di contribuire alla diffusione della sostenibilità ambientale e della corretta gestione dei rifiuti.

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**.

**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 2023 questi impianti hanno prodotto circa **35,9 mila tonnellate di ammendante compostato** misto (destinate per il 77,3% in agricoltura estensiva e frutticultura presso **aziende agricole del territorio**, per il 22,0% destinato all'industria del pellet e terricci, lo 0,5% ai piccoli privati e il restante per 0,2% per sperimentazioni in campo) e circa **4,5 mila tonnellate di ammendante compostato verde** (destinato per il 98,5% 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 sia direttamente (ammendanti) che indirettamente (correttivi), 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. A seguito degli eventi alluvionali che hanno colpito la Romagna nel maggio del 2023, nel quadro delle sperimentazioni in corso, è stata inserita una specifica sperimentazione con la Cooperativa Agricola di Conselice per valutare il recupero dei terrini con l'impiego del compost.

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 9.4, 11.6, 12.2, 12.4, 12.5 dell'Agenda Onu 2030**.

**La valutazione e misurazione della "circolarità" in Hera Luce, Ase, Hse e nei nuovi allacciamenti acqua e gas**

Hera Luce ha sviluppato nel 2017 un sistema di misurazione della circolarità degli impianti di illuminazione pubblica, in ottica di ciclo di vita, che si basa su una analisi dei flussi di materia (materiali impiegati in relazione alla loro origine e destinazione del fine vita) ed economici (costi/ricavi all'inizio e alla fine del ciclo di vita).

Tale approccio alla misurazione della circolarità era già all'epoca allineato con le indicazioni del Ministero dell'Ambiente (MATTM), e si è confermato poi essere coerente con i più recenti approcci metodologici internazionali, come quello del tool Circulytics sviluppato dalla Fondazione Ellen MacArthur. Il sistema di misurazione della circolarità degli impianti di Hera Luce ha inoltre anticipato i requisiti previsti dai criteri ambientali minimi (CAM) per il servizio di illuminazione pubblica. approvati a marzo 2018 che introducono l'obbligo per l'offerente di realizzare il bilancio materico.

Il sistema di misurazione predisposto rappresenta una leva strategia fondamentale e 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 ai requisiti specificati da un disciplinare per la realizzazione dei sistemi di gestione per l'implementazione di bilanci materici ed è stato certificato da un ente terzo nel 2022.

Hera Luce è la prima azienda di servizio di illuminazione pubblica ad aver ottenuto tale certificazione a livello nazionale.

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, in coerenza con gli obiettivi di Gruppo in ottica di sostenibilità e raggiungimento dei goals dell'Agenda Onu 2030.

Nel biennio 2020-2021 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.

Nel 2022 l'analisi mirata alla massimizzazione della circolarità e alla minimizzazione della produzione di rifiuto è stata applicata al tipologico di Revamping Impiantistico con demolizione dell'esistente.

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.**

**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. È un progetto di waste art aziendale nato all'interno di uno degli impianti di trattamento e smaltimento di rifiuti industriali di Herambiente. Oggi SCART® è un marchio registrato in tutta la Comunità Europea pensato per **ridare vita a 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 San Patrignano. Il Progetto Scart nel corso del 2023 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 l'edizione 2023 sono stati realizzati circa 150 costumi di scena che hanno indossato performers, ballerini, comparse e gli 80 elementi del coro. Inoltre, 6 statue della collezione "L'uomo e la donna business" sono state posizionate in maniera permanente sul palco dove Bocelli ha duettato con cantanti di fama internazionale, davanti a oltre 20.000 persone arrivate a Lajatico da tutto il mondo nelle due serate della pièce tenutasi a luglio.

Negli anni SCART® ha partecipato anche a numerose mostre nazionali – Mostra del Cinema di Venezia, Roma presso Palazzo Montecitorio e al Colosseo, Pescara, Verona, Padova, Pisa, Firenze, Milano per citarne alcune - e internazionali (Berlino 2016 e Hong Kong 2021, Doha nel Qatar nel 2022).

Uno degli eventi rilevanti per il Progetto SCART avvenuto nel 2023 è la partecipazione alla trasmissione televisiva "Viva Rai2" condotta da Fiorello. Il 18 marzo per la giornata mondiale dedicata al Recupero, tutte le scenografie nonché tutti i costumi che hanno indossato i ballerini sono stati presi dalla collezione Scart. Il conduttore ha citato e ringraziato più volte il Progetto Scart per la partecipazione alla trasmissione.

Sempre nel 2023 sono stati realizzati diversi ritratti di personaggi famosi a loro consegnati durante eventi organizzati dal Progetto. Tra i vari ricordiamo quelli consegnati alle cantanti Elisa ed Emma, all'attore Stefano Accorsi, al maestro Andrea Bocelli e al conduttore Rosario Fiorello.

Infine da inizio Dicembre è in corso una mostra Scart a Pontedera (PI) in una location esclusiva dove sono state esposte 65 opere Scart. La mostra sta riscuotendo un enorme successo principalmente da parte delle scuole di tutta la provincia di Pisa e oltre. A oggi hanno visitato la mostra oltre 1.000 bambini in visite guidate e organizzate, oltre a 4.000 visitatori negli orari standard di apertura della mostra.

Scart contiua a stupire ma anche ad essre uno strumento efficace per sensibilizzare i tempi di recupero, sostenibilità ed economia circolare. Ecco, quindi, altre grandi emozioni donate da Scart che dopo molti anni di ricerca del bello continua a portare avanti nuovi interessanti progetti.

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 2023 Hera ha pubblicato la quindicesima edizione del report **In buone acque**, dedicato all'acqua di rubinetto. 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.

In buone acque contribuisce al raggiungimento dei **target 6.b e 12.8 dell'Agenda Onu 2030.**

**Convenzione con l'Università di Bologna per l'acquedotto**

Nel 2023 è proseguito il contratto di consulenza con il Dipartimento di Ingegneria Civile, Chimica, Ambientale e dei Materiali dell'Università di Bologna (UniBo), finalizzato ad **analizzare gli impatti ambientali collegati alla filiera idropotabile** attraverso la metodologia del Lice 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 e 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. Dall'analisi effettuata è emerso che, a discapito del tipo di materiale, la fase di produzione è quella con maggiori ricadute sull'ambiente, mentre la fase di manutenzione incide in misura molto modesta.
- Progetto di utilizzo di **piattaforme a ultrasuoni per la prevenzione della fioritura algale** (primo progetto in Italia) nei bacini di lagunaggio dell'impianto di Pontelagoscuro. Tale 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, tendono a formarsi in quantità crescente. L'impianto, attivo dalla primavera del 2023, ha dato risultati positivi durante gli incrementi di temperatura rilevati nel corso dell'anno. Nel 2024 verrà valutato ulteriormente l'impatto ambientale positivo dovuto alla riduzione dell'uso dei chiemicals per l'abbattimento di alghe, sempre in collaborazione con UniBo.
- 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 telelette 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.
- Installazione presso il potabilizzatore di Pontelagoscuro di un **impianto sperimentale di rimozione dei potenziali inquinanti emergenti a base di nanomateriali (ossido di grafene)** e membrane pregiate recuperate dal settore biomedicale. L'impianto, studiato e progettato nell'ambito della collaborazione tra **Hera, CNR e Medica**, è stato finanziato all'interno di un progetto LIFE europeo e costituisce un'importante azione conseguente allo sviluppo del Water Safety Plan della zona di fornitura di Pontelagoscuro: permette infatti di gestire in via preventiva il rischio potenziale di un'eventuale presenza di microcontaminanti emergenti nelle acque grezze del Po, ulteriore elemento che rafforza l'approccio di trattamento multi barriera di cui già il potabilizzatore dispone.

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 a 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 e 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 a 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 traguardare gli obiettivi di qualità prefissati.

Di seguito la situazione dei 14 interventi:

| Intervento | Stato di avanzamento al 31 dicembre 2023 | Anno di completamento previsto / effettivo | Motivazioni/benefici |
|---|---|---|---|
| 1. Raddoppio del depuratore di Santa Giustina | Concluso | 2016 | Miglioramento del processo depurativo |
| 2. Riconversione del depuratore di Rimini Marecchiese in vasca di accumulo | Concluso | 2018 | Miglioramento del processo depurativo |
| 3. Realizzazione dorsale nord per il collettamento del depuratore di Bellaria al depuratore di S. Giustina | Concluso | 2016 | Miglioramento del processo depurativo |
| 4. Completamento della separazione delle reti fognarie della zona Nord di Rimini | Primo Stralcio concluso. Secondo Stralcio suddiviso in 7 Lotti. Ultimati i lotti 1,2,4 e 7. In via di ultimazione Lotto 3. Appaltati i lavori di Lotti 5 e 6. | 2025 | Conversione a scarico acque bianche di cinque scarichi a mare |
| 5. Realizzazione Dorsale Sud | Concluso | 2022 | Riduzione del numero di aperture degli scarichi a mare Ausa e Colonnella I |

| Intervento | Stato di avanzamento al 31 dicembre 2023 | Anno di completamento previsto / effettivo | Motivazioni/benefici |
|---|---|---|---|
| 6. Completamento della separazione nei bacini Roncasso e Pradella | Completata separazione reti.<br>Appaltati i lavori per l'impianto idrovoro a servizio bacino Pradella | 2025 | 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 | Pubblicata gara per lo Stralcio I. Gara Stralcio II prevista entro il 2024 | 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 |
| 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 | 2025 | 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 |

Gli interventi finora conclusi hanno 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 per il bacino AUSA 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 a oggi si sono **"liberati" dai divieti di balneazione 7.000 metri di spiaggia, corrispondenti a quasi il 65% del litorale cittadino.**

Inoltre, a ulteriore dimostrazione del forte legame del Piano con la Città di Rimini, si evidenza come una parte rilevante delle opere previste si stiano integrando al progetto di riqualificazione urbana promosso dal Comune denominato Parco del Mare, consentendo di perseguire sinergie in grado di permettere un miglioramento complessivo dell'assetto urbano.

Il Piano di salvaguardia della balneazione di Rimini è stato inserito tra le best practice nel report SDG Industry Matrix pubblicato dal Global Compact e da KPMG nel 2017 che riporta le opportunità di business collegate agli obiettivi dell'Agenda Onu 2030.

Il PSBO, attraverso gli interventi per il miglioramento del sistema idrico-fognario, la riduzione dell'inquinamento marino, l'adeguamento delle infrastrutture, il coinvolgimento di Comuni e cittadini al progetto, contribuisce al raggiungimento dei **target 6.2, 6.3, 6.b, 9.1, 9.4 e 14.1 dell'Agenda Onu 2030**.

## 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 23.057 alberi** tra Emilia-Romagna, Veneto e Friuli-Venezia Giulia grazie numerose iniziative di coinvolgimento dei dipendenti, dei clienti del Gruppo Hera e dei cittadini

serviti, per un totale di **2.300 tonnellate di anidride carbonica assorbite ogni anno**. 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, nel 2023 Hera ha **raggiunto in anticipo l'obiettivo di 10.000 alberi piantati** previsto 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 stata fondamentale in quanto a supportare l'iniziativa sono state 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 e che, optando per queste soluzioni, hanno contribuito alla realizzazione del progetto: a ogni quattro prodotti acquistati fra kit di lampadine led o termostati smart, ad esempio, ha corrisposto la messa a dimora e la cura di un albero. Così è stato 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.

Infine, le attività ormai concluse "**Let's green Madagascar**" di Treedom attraverso HeraSolidale, "**La Fabbrica dell'Aria**" nel Triveneto, "**Più alberi in città**" nei comuni di Modena, Ferrara, Sassuolo e Rimini, "**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 **12.870 alberi**.

L'impegno del Gruppo Hera per l'ambiente non finisce qua: sono infatti in fase di definizione altri progetti per la messa a dimora di alberi sul territorio.

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 $km^2$. 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 d**i 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 fonti fossili, l'incenerimento dei rifiuti, la produzione di energia o di asfalto e prodotti chimici, mostrano una condizione ambientale a cui contribuiscono più sorgenti emissive come traffico, industria, e riscaldamento domestico a biomasse, tipiche dell'antropizzazione del territorio, **senza che si evidenzi 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 **Sant'Agata Bolognese** (Bo). Nella primavera 2021 sono state installate tre arnie all'interno del perimetro dell'impianto, con lo scopo di monitorare un'area 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 un **buono 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 con le stesse modalità anche presso la **discarica di Serravalle Pistoiese**, i cui risultati hanno evidenziato un **buono stato di qualità ambientale** con la produzione di un miele esente da metalli pesanti e piombo e privo di pesticidi. Le attività sono proseguite anche nel 2023 e i risultati delle analisi saranno disponibili nel corso del 2024.

Nel 2023 il progetto è stato esteso anche al **termovalorizzatore di Padova** e alla **discarica di Cordenons**, in provincia di Pordenone. Al momento i risultati non sono ancora disponibili, ma si rileva che presso la discarica di Cordenons sono stati prodotti quantitativi significativi di miele.

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

**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 2023 ha registrato **oltre 1,2 milioni di download** sui sistemi operativi Android e iOS. I comuni in cui il Rifiutologo è stato più utilizzato nel 2023 risultano Modena (1,2 milioni di sessioni e 73 mila singoli utenti attivi) e Bologna (quasi 800 mila sessioni totali e 90 mila utenti); a seguire Faenza per numero di sessioni (618 mila) e Ravenna per numero di utenti (32 mila); da segnalare anche Padova con 400 mila sessioni e 24 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 **3,6 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 abbandonati 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 2023, le segnalazioni riguardanti lo **svuotamento dei cassonetti**, la pulizia delle strade e i rifiuti abbandonati hanno raggiunto circa quota **240 mila, in aumento del 23%** rispetto all'anno precedente. Nel 2023 è stata introdotta la possibilità di inviare le segnalazioni anche dal **Rifiutologo web**, allargando i canali a disposizione di cittadini e clienti.

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 2023 l'archivio contiene **oltre 1,8 milioni di 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 2023, anche grazie alle **segnalazioni** inviate dai cittadini, il database dei codici a barre si è arricchito di 105 mila codici, mentre le **richieste effettuate con la scansione** del codice a barre sono state circa **393 mila**. Di fatto a 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.

Dal 2022 è disponibile una nuova utilissima funzionalità: è 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**. Nel 2023 sono state **più di 31 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.

Il progetto **Digi e Lode**, giunto alla sua **settima edizione**, vede i clienti e l'azienda insieme per **digitalizzare le scuole del territorio** attraverso la promozione dei servizi digitali di Hera (come

l'iscrizione a #genHERAZIONI, il nuovo programma del Gruppo Hera che premia le azioni sostenibili, l'invio elettronico della bolletta, i servizi on-line, le applicazioni per tablet e smartphone, e l'utilizzo delle aree digitali di self care) **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'anno scolastico 2023/2024 il progetto è stato esteso anche alle scuole delle province di Parma, Reggio Emilia, Piacenza, Ascoli Piceno, Macerata e Fermo (ottenendo la **totale copertura territoriale di Emilia-Romagna, Marche e Abruzzo**) e anche ai comuni di Bassano del Grappa, Vigonza, Cittadella, Rubano e Camposampiero, in cui opera la società Etra Energia.

Il progetto coinvolge **tutte le scuole primarie e secondarie di primo grado**, pubbliche e paritarie, dei territori coinvolti in Emilia-Romagna, Marche e Abruzzo, Veneto, Friuli-Venezia Giulia, Lombardia e Puglia. Nell'anno scolastico 2023/2024 mette in palio un totale di 197,5 mila euro per il finanziamento di progetti di digitalizzazione, a beneficio degli studenti di 79 scuole. Dall'inizio del progetto (2017), il Gruppo ha già elargito **745 mila euro a favore di 298 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

**CiboAmico: circa 138 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 rappresenta un'azione concreta sviluppata dall'azienda per favorire lo sviluppo dell'economia circolare, mettendo in relazione tra loro diverse realtà del territorio nel segno di una **responsabilità sociale condivisa**, rivolgendo un aiuto concreto ai più bisognosi. Sono nove le mense aziendali in cui è attivo il progetto: Bologna, Granarolo dell'Emilia, Imola, Rimini, Ferrara, Ravenna, Modena, Forlì e Cesena. Modena e Forlì sono state coinvolte dal 2023, Cesena dal 2024. I pasti recuperati vengono donati a enti no-profit del territorio che danno ospitalità e assistono quotidianamente persone in difficoltà.

Solo nel 2023 sono stati oltre **12 mila i pasti completi recuperati** a favore di nove enti no-profit del territorio che assistono quotidianamente oltre 220 persone grazie ai pasti recuperati, corrispondenti a oltre 5,6 tonnellate di cibo per un valore economico di circa 49 mila euro. In questo modo, inoltre, è stata evitata la produzione di 5,6 tonnellate di rifiuti, corrispondenti alla capienza di oltre 12 cassonetti e l'emissione di oltre 21,3 tonnellate di $CO_2$ nell'ambiente. Inoltre, si è scongiurato lo spreco di acqua, energia e consumo di terreno che sono stati necessari a confezionare quei pasti.

Dopo quindici anni dall'inizio del progetto sono stati donati complessivamente circa **138 mila pasti**, per un valore economico di circa **570 mila euro**. Ciò ha evitato la produzione di circa 61 tonnellate di rifiuti (corrispondenti a oltre 133 cassonetti) e potenzialmente l'emissione di oltre 250 tonnellate di $CO_2$.

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, la Cooperativa Sociale San Vitale di Ravenna, il Ceis Arte cooperativa sociale Onlus di Modena, Associazione Comunità Papa Giovanni 23° di Forlì e il Il Cigno Cooperativa Sociale di Cesena. 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 Mambro e Mensa di via Gaetano Pesci a Ferrara, la struttura di Co-Housing per anziani di via del Tiglio a Sesto Imolese, la mensa presso la sede della Cooperativa San Vitale di Ravenna, Faber Centro Socio Occupazionale a Modena, Comunità terapeutica di Forno e Il Villaggio della Gioia a Forlì e il Gruppo Appartamento Il Faro a Cesena.

A fine 2017, inoltre, CiboAmico 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 del Mercato 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 e 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 2023, grazie a 10 esercenti che hanno aderito, sono stati raccolti e riutilizzati in totale a Modena oltre 2.700 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 del 2023 sono stati recuperati prodotti alimentari per 18 mila kg, di cui 240 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, il Crai di Sesto imolese, TeaPack Srl SB, Pasticceria Dulcis cafè e l'Autodromo di Imola.

I quattro enti no-profit del territorio che al momento sono stati coinvolti sono la Coop. Soc. Mano Tesa, l'Associazione No Sprechi Odv, la Croce Rossa Italiana – Comitato di Imola e la Caritas Diocesana di Imola, che provvedono alla distribuzione delle eccedenze alimentari sia presso le proprie strutture che a famiglie in difficoltà, persone invalide e anziani.

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: circa 517 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 33 comuni della Regione Emilia-Romagna dove risiedono oltre 1,6 milioni di abitanti (pari al 67% della popolazione servita dai servizi ambientali della Regione).

A dicembre 2023 è stato rinnovato da Hera, Last Minute Market e Regione Emilia-Romagna, il Protocollo d'intenti per la diffusione sul territorio dell'iniziativa Farmaco Amico.

Nel 2023 sono state avviate al riuso oltre 65 mila confezioni di farmaci, oltre il 28% in più del 2022, per un valore complessivo di oltre 870 mila euro. La gestione centralizzata della raccolta, selezione e destinazione dei farmaci ha dato ottimi risultati e consente di ottimizzare gli invii di farmaci agli enti beneficiari.

Nel 2023 il progetto ha visto coinvolte in totale 199 farmacie, 39 in più del 2022, e 36 enti no-profit, di cui alcuni operanti in Italia e altri all'estero, oltre a diversi partner, istituzioni, associazioni di categoria e del panorama aziendale, per un totale di 53 soggetti coinvolti.

Da inizio progetto sono state raccolte e avviate al riuso circa **517 mila confezioni di farmaci** per un valore economico complessivo di circa **6,3 milioni di euro**, che in parte corrispondono potenzialmente a un mancato costo per il Sistema Sanitario Nazionale.

Nel corso del 2024 si prevede di effettuare alcuni incontri territoriali coi partner di progetto per la valorizzazione dell'iniziativa e dei risultati raggiunti, e un ulteriore ampliamento dell'iniziativa.

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: 1.070 tonnellate d'ingombranti raccolte nel 2023**

Il progetto, giunto al **decimo anno di attività**, permette di intercettare tutti gli oggetti in buono stato altrimenti destinati alla raccolta di rifiuti ingombranti per consentirne il riuso, grazie a una rete di enti no-profit diffusa capillarmente sul territorio, in grado di dare nuova vita ai beni donati dai cittadini. 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 a 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 a un modello di gestione basato sui concetti di prevenzione e riutilizzo.

Gli **enti no-profit** partner del progetto a fine 2023 sono **15**, distribuiti su tutto il territorio dell'Emilia-Romagna servito da Hera, garantendo la copertura di tutte le città principali. Nel corso del 2023, gli Enti hanno ricevuto **8.950 telefonate** da parte dei cittadini disposti a donare i beni ingombranti e hanno effettuato circa 6.300 ritiri, per un totale di circa **486 mila pezzi e circa 1.070 tonnellate raccolte**. La maggior parte dei beni donati sono stati effettivamente riutilizzati, con una percentuale media intorno al 73%: da gennaio a dicembre 2023, complessivamente il progetto ha permesso di evitare un totale di **circa 775 tonnellate** di rifiuti ingombranti.

Da inizio progetto sono state evitate **oltre 5,8 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 attive **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 2023 sono state effettuate **702 donazioni** da parte dei cittadini, per un totale di 5.768 pezzi, corrispondenti a **9.771 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**.

**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 e 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". Infatti, 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.

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 è in grado di sostenere la propria operatività e di supportare i detenuti con un idoneo percorso formativo grazie all'impegno dell'impresa sociale Altremani srl a cui sono affidati i compiti di monitoraggio e di verifica delle attività esercitate nel laboratorio, mentre la parte commerciale è gestita con il supporto della legatoria Berti di Forlì. Nel 2023 sono stati 6 i detenuti complessivamente impiegati nell'attività, mentre dall'inizio del progetto sono state coinvolte oltre 51 persone.

Continua l'esperienza del progetto **Raee in carcere**. 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 nella Casa Circondariale di Ferrara, mentre si è conclusa a luglio 2023 l'esperienza presso la Casa Circondariale di Bologna.

Il progetto vede il coinvolgimento del consorzio nazionale Raee Erion, e 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 39 ex detenuti** mentre sommano a 117 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 6.299 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.**

**Alluvione in Emilia-Romagna: la risposta di Hera all'emergenza**

L'alluvione che ha interessato dal 1° al 3 maggio e dal 16 al 17 maggio gran parte dell'Emilia-Romagna ha avuto un impatto devastante sulla regione e su alcuni territori circostanti. L'inondazione ha colpito 44 comuni emiliano-romagnoli, principalmente nelle provincie di Ravenna, Forlì-Cesena, Rimini, Bologna, Modena e Reggio Emilia. Le forti piogge hanno fatto straripare 23 corsi d'acqua, determinando l'allagamento di un'area pari a 450 chilometri quadrati, mentre il territorio degli Appennini Tosco-Emiliano e Tosco-Romagnolo, è stato interessato da oltre 1.100 tra dissesti e frane. Gli eventi calamitosi hanno interessato anche le province settentrionali della regione Marche (Pesaro e Urbino, Ancona, Macerata e Fermo), oltre che alcuni comuni della Toscana (Fiorenzuola, Marradi, Palazzuolo sul Senio e Londa).

A fronte di questa emergenza il Gruppo Hera si è attivato immediatamente per riportare nei tempi più rapidi possibili alla normale funzionalità i servizi gestiti nei territori colpiti dalla calamità: distribuzione gas, energia elettrica, teleriscaldamento, illuminazione pubblica e servizio idrico integrato, igiene urbana e smaltimento rifiuti. In particolare, è stato garantito un presidio continuativo attraverso l'immediata costituzione di una task-force di oltre un migliaio di operatori e 250 mezzi che sono intervenuti sulle dotazioni impiantistiche e hanno fornito il loro supporto alle popolazioni colpite, collaborando con i presidi della Protezione civile e delle forze dell'ordine.

Nel complesso, nei territori colpiti sono state raccolte circa 100 mila tonnellate di rifiuti, quasi totalmente smaltite, generate come conseguenza degli allagamenti, equivalenti alle quantità che normalmente vengono raccolte nelle stesse aree in un periodo di dieci mesi. Inoltre, sono stati ripristinati i servizi idrico integrato, distribuzione gas, teleriscaldamento e illuminazione pubblica, per la quasi totalità dei clienti. In particolare, le utenze del servizio idrico integrato che sono risultate disalimentate assommano a circa 25 mila, mentre sono risultati pari a 4.550 e 25 mila, rispettivamente, i punti luce e i contatori gas danneggiati e 15 le centrali termiche allagate.

Allo stato attuale, la stima dei costi generati dalla calamità, che tiene conto sia dei primi interventi emergenziali, sia dei danni patrimoniali subiti alle dotazioni impiantistiche, ammonta a 96,6 milioni di euro, dei quali circa la metà relativi ai servizi a rete e i restanti facenti capo ai servizi ambientali.

A fronte dell'alluvione il Gruppo ha immediatamente attivato i canali associativi, l'Autorità regolatoria (Arera), i regolatori territoriali (Egato), oltre che la Regione Emilia-Romagna per indirizzare gli interventi a sostegno di famiglie e imprese, e per identificare gli strumenti a garanzia del riconoscimento dei costi più sopra riportati e il mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario.

Il Governo, con il D.L. 61 del 1° giugno 2023 (convertito con modifiche nella L. 31 luglio 2023, n. 100), ha disposto per i comuni colpiti la sospensione dei termini di versamento della Tari in scadenza nel periodo dal 1° maggio 2023 al 31 agosto 2023 e ha dato mandato all'Arera di disciplinare le modalità per la sospensione temporanea dei termini di pagamento delle fatture emesse, o da emettere, ovvero degli avvisi di pagamento con scadenza nel predetto periodo, relativamente ai servizi: gas, energia elettrica, idrico e rifiuti. Successivamente, con delibera 390/2023/R/com del 03/08/2023, il termine del 31 agosto è stato prorogato al 31 ottobre.

A fronte di tale decreto l'Arera è intervenuta indicando in quattro mesi (a partire dal mese di maggio) il periodo di sospensione dei termini di pagamento delle bollette, definendo la possibilità di rateizzarle automaticamente, senza discriminazione e senza applicazione di interessi, ferma restando la facoltà di provvedere al pagamento in un'unica soluzione da parte dei clienti, o di corrispondere gli importi dovuti in base a un piano di rateizzazione da concordare con il fornitore.

In seguito alle varie disposizioni normative il Gruppo ha tempestivamente attivato i **canali di comunicazione** necessari a informare e divulgare i dettagli relativi agli interventi a sostegno di famiglie e imprese previsti da Arera. Nel corso del secondo semestre 2023 sulla base delle disposizioni di Arera sono stati concessi più di 200 mila piani di rateizzazione delle bollette; oltre a questi il Gruppo Hera ha riconosciuto più di 5 mila piani personalizzati con durata diversa rispetto a quelli previsti dall'Autorità, al fine di rendere possibile ai clienti una pianificazione finanziaria più coerente rispetto alle proprie esigenze. A partire da dicembre 2023, a seguito dei nuovi interventi normativi (deliberazione Arera 565/2023), è stata avviata un'**ulteriore campagna di informazione e raccolta di autocertificazione** al

fine di concedere le agevolazioni tariffarie definite da Arera ai clienti maggiormente colpiti dagli eventi calamitosi.

A garanzia dell'equilibrio economico-finanziario degli operatori, l'Arera ha inoltre disposto un meccanismo di anticipazioni gratuite, erogabile dalla Cassa per i servizi energetici e ambientali (Csea), con predisposizione della prima rendicontazione a partire dal 10 luglio 2023. Le successive rendicontazioni sono state presentate entro il 15 di ogni mese fino al termine del mese di ottobre. Ad oggi il credito per bollette emesse e scadute, ma non ancora incassate, ammonta a circa 5,2 milioni di euro per il Gruppo.

Per quanto riguarda il **coinvolgimento dei lavoratori** il Gruppo ha deciso di mettere in campo una serie di iniziative straordinarie:

- **donazioni** per i **territori colpiti** in favore della protezione civile, con un'edizione straordinaria di HeraSolidale, e in favore **dei lavoratori** direttamente coinvolti. In entrambi i casi i dipendenti hanno potuto donare tramite busta paga e tramite il sistema di welfare. La donazione complessiva, comprensiva di quella elargita dall'azienda, è stata pari a circa 672 mila euro;
- **copertura straordinaria assenze** causate dai disagi connessi all'emergenza con permessi retribuiti;
- **cessione di ore di ferie solidale**, da parte dei dipendenti e dell'azienda, a favore dei dipendenti che hanno dovuto fronteggiare la situazione di emergenza;
- **anticipo del Tfr** per spese debitamente giustificate e collegate alla situazione emergenziale;
- **potenziamento del servizio** di supporto psicologico disponibile nel sistema di welfare aziendale;
- riconoscimento di **un importo aggiuntivo di retribuzione per far fronte alle esigenze straordinarie di servizio**;
- **informativa** riguardo **iniziative di volontariato** attivate dalle istituzioni.

Con Dpr. del 10 luglio 2023, il generale di corpo d'armata Francesco Paolo Figliuolo è stato nominato Commissario straordinario alla ricostruzione. Il 25 settembre 2023 il Commissario ha emesso l'Ordinanza n. 6 che definisce gli interventi di somma urgenza ammessi al finanziamento dello Stato e le relative modalità di erogazione. In particolare, l'allegato A di tale decreto riporta 374 interventi aventi come soggetto attuatore una società del Gruppo Hera per un importo complessivo stimato pari a circa 75,5 milioni di euro. Sempre l'ordinanza prevede la possibilità di richiedere:

- il 40% dell'importo a titolo di anticipazione;
- il saldo qualora: a) si possa produrre un certificato di collaudo, o di regolare esecuzione, o dichiarazione sostitutiva, b) si disponga di SAL finali e mandati/fatture/parcelle quietanzati.

Al 31 dicembre 2023, si segnala che tutti i costi generati da interventi riguardanti l'igiene ambientale sono stati consuntivati e in gran parte anche rendicontati a saldo alla struttura commissariale, per un importo pari a 29 milioni di euro. Per questi interventi è già stata riconosciuta la piena copertura economica.

In merito agli altri servizi, sono in corso le attività peritali di valutazione degli interventi necessari e delle relative risorse a copertura che, in prima battuta dovranno pervenire dalle polizze assicurative stipulate dal Gruppo e, in seconda istanza, per differenza, dal contributo commissariale. Al riguardo, si segnala che, sempre alla data del 31 dicembre 2023, il Gruppo ha incassato a titolo di anticipazione rispettivamente dalla compagnia assicurativa e dalla struttura commissariale, 10 e 16,5 milioni di euro (dietro rilascio di apposite fidejussioni a garanzia).

In ultimo, in data 5 febbraio 2024, il Commissario straordinario ha emanato una seconda Ordinanza (17/2024) diretta a finanziare ulteriori interventi di messa in sicurezza, fra i quali quelli del servizio idrico integrato (nove interventi per circa 13 milioni di euro) e dei servizi ambientali (un intervento per circa 0,3 milioni di euro); per quanto attiene il servizio di distribuzione del gas, gli interventi di messa in sicurezza (tre interventi per 3,6 milioni di euro) dovrebbero essere finanziati da una ulteriore ordinanza di prossima emanazione.

Queste ordinanze, unitamente all'Ordinanza n. 6 di cui si è detto, consentiranno di raggiungere la pressoché completa copertura dei costi stimati in relazione ai danni subiti dal Gruppo.

## Sviluppo dell'occupazione e delle nuove competenze

**Con Riciclandino aiutiamo l'ambiente e la scuola**

Riciclandino da oltre 11 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 2022-2023 hanno aderito al progetto Riciclandino 9 comuni del ravennate, sono state coinvolte 194 scuole, per un totale di circa 33.244 studenti. Alle scuole che hanno partecipato è stato riconosciuto un premio per l'attività svolta pari a 43.608 euro. Nell'ambito del progetto sono state conferite in stazione ecologia quasi 400 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 circa 12 mila persone**

Herambiente offre la possibilità di effettuare **visite guidate presso i propri impianti** di trattamento e recupero dei rifiuti a dimostrazione dell'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, al fine di garantire il massimo rispetto del territorio attraverso soluzioni dal minor impatto complessivo per l'ambiente.

Nel 2023 hanno visitato gli impianti di Herambiente **4.131 visitatori** distribuiti su 181 giornate. Le visite hanno coinvolto i termovalorizzatori (2.553 visitatori), gli impianti di selezione e recupero (849 visitatori), gli impianti di compostaggio e digestione anaerobica (630 visitatori) e altri impianti (99 visitatori). I dati risultano in crescita significativa rispetto all'anno precedente e vicini ai livelli antecedenti alle restrizioni dovute all'emergenza sanitaria. Inoltre, **394 persone** hanno partecipato alle **visite virtuali**.

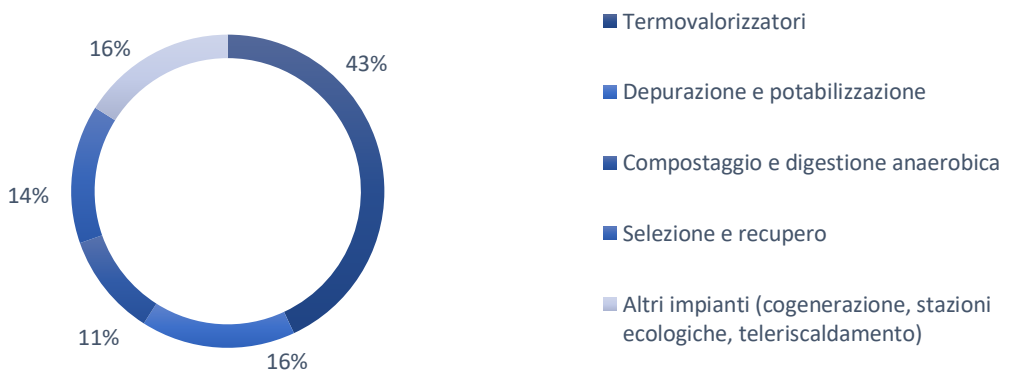
Nell'anno scolastico 2022-2023 sono stati complessivamente **1.799 giovani visitatori agli impianti Hera**. È stato finalmente possibile riproporre le visite in presenza, sospese nei tre anni precedenti a causa delle restrizioni durante l'emergenza sanitaria. L'attività, sempre molto richiesta dalle classi, propone un viaggio nel cuore degli impianti, con l'accompagnamento di esperti educatori e dai tecnici Hera, per far scoprire da vicino i principali cicli tecnologici di acqua, energia e rifiuti e l'innovazione di Hera per garantire una gestione corretta e sostenibile delle risorse.

A questi si aggiungono **3.711 alunni** che hanno partecipato alle **visite virtuali agli impianti**, virtual tour immersivi svolti in aula con l'ausilio di esperti educatori. Il dato riferito alle visite virtuali è più basso rispetto all'anno precedente a causa della reintroduzione delle visite in presenza.
Rispetto all'anno precedente sono stati aggiunti ulteriori impianti per le visite in presenza delle classi, tra cui la centrale di cogenerazione Bufalini di Cesena (47 visitatori), le centrali di teleriscaldamento di Ferrara (145 visitatori) e diverse stazioni ecologiche (167 visitatori), per un totale di 359 visitatori.

È stata introdotta anche una nuova visita al depuratore di Cesena, in modalità virtuale con collegamento in diretta, per far scoprire come vengono trattate le acque reflue e raccontare il progetto di recupero per l'agricoltura come esempio di economia circolare (342 studenti visitatori).

Le **visite negli impianti** di potabilizzazione e di depurazione di **AcegasApsAmga** sono state rispettivamente **1.556** e **152** mentre negli impianti di **Marche Multiservizi** ci sono state **350** visite.

**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.**

**Ottenuta la certificazione per la parità di genere**

Nel 2023 è stato possibile conseguire la **certificazione per la parità di genere** in applicazione allo schema **UNI/PDR 125:2022**. Un sistema di gestione che **ha coinvolto 11 società del Gruppo** (Hera SpA, Inrete, Heratech, Hera Comm, Acantho, Herambiente, HASI, Acegasapsamga, Hera Luce, Hera Servizi Energia, Marche Multiservizi) ove lavora l'81% dei lavoratori del Gruppo. La certificazione prevede la misurazione, rendicontazione e valutazione di un insieme di indicatori in sei aree: cultura e strategia, governance, processi risorse umane, opportunità di crescita e inclusione delle donne in azienda, equità remunerativa per genere, tutela della genitorialità e conciliazione vita/lavoro. L'obiettivo è quello di colmare i gap, eventualmente esistenti, e produrre un cambiamento sostenibile e durevole nel tempo, grazie a un piano strategico dedicato.

Il Consiglio di Amministrazione del Gruppo Hera ha approvato la **Politica per la parità di genere** che definisce l'impegno del Gruppo sul tema e ha nominato un **Comitato Guida** che ne assicura l'efficace adozione e il costante monitoraggio.

La certificazione completa un percorso avviato da tempo, che ha visto tra le tappe più significative la sottoscrizione della Carta per le pari opportunità e l'uguaglianza sul lavoro, lanciata in Italia nel 2009, e la costituzione nel 2011 di un gruppo di lavoro di Diversity Management, composto da colleghi e colleghe di diverse funzioni aziendali, e si affianca alla presenza nel Bloomberg Gender Equality Index ed ai primi posti a livello mondiale nel Refinitiv Global Diversity & Inclusion Index.

La certificazione per la parità di genere contribuisce al raggiungimento dei **target 5.1 e 5.5 dell'Agenda Onu 2030.**

**Il training center di Ferrara per la formazione di dipendenti e fornitori**

A seguito dell'inaugurazione avvenuta nel 2022, il **Training center di Ferrara** è proseguita anche nel 2023 la sua evoluzione come struttura nata per favorire l'integrazione tra ambienti di apprendimento fisici e virtuali.

A inizio 2023, grazie alla collaborazione tra Inrete Distribuzione Energia, Icim Spa ed Emerson, partner industriale che opera nel mondo della distribuzione gas, il centro viene qualificato come sede idonea per gli esami di certificazione delle figure professionali secondo la norma UNI 11632- PdR 39-2018 (addetto alle attività di sorveglianza sugli impianti di distribuzione di gas naturale). Nel 2023 sono stati quindi certificati 12 operatori gas attestandone il possesso dei requisiti di conoscenza, abilità e competenza relativi all'attività professionale di coloro che svolgono attività di sorveglianza in campo sugli impianti di distribuzione di gas naturale, al fine di mantenerne la sicurezza e l'efficienza e per assicurare la continuità del servizio agli utenti finali. Inoltre, sempre in collaborazione con Emerson, sono stati sviluppati percorsi di formazione con certificazione delle competenze acquisite, proseguendo l'impegno del Gruppo Hera nell'ambito dell'occupabilità e supportando anche le imprese dell'indotto nella ricerca di risorse qualificate, con particolare riferimento ai profili tecnico-operativi.

Il centro è stato utilizzato nell'ambito del progetto Employability, avviato in collaborazione con la società di selezione del personale Manpower con il coinvolgimento di 30 operatori con profilo operativo. Questo importante progetto sull'occupabilità delle persone ha fornito al Gruppo Hera ulteriori risorse chiave per vincere le sfide della transizione energetica attraverso un percorso formativo della durata di 80 ore pro capite.

Nel 2023 è stata anche avviata la progettazione di un progetto pilota di formazione nel metaverso che prevederà l'uso di visori per simulazioni in ambito realtà aumentata. Per ultimo, è stato avviato uno sfidante progetto di sviluppo del Training Center che prevederà l'allestimento degli spazi esterni, in prossimità dell'attuale edificio allestito con aule e corner didattici, per la simulazione in un campo prove.

Il training center di Ferrara contribuisce al raggiungimento dei **target 4.3, 4.4, 8.3 e 17.17 dell'Agenda Onu 2030.**

## Clienti

**La Green community premia le azioni sostenibili**

**#genHERAZIONI** è il programma di fedeltà, gratuito e aperto a tutti i clienti e cittadini, che premia le **azioni sostenibili** di tutti coloro che condividono l'obiettivo di **ridurre il proprio impatto** sull'ambiente. È stato lanciato nell'estate del 2023 e a fine anno conta circa 45 mila iscritti.

Entrando a far parte della community, gli utenti hanno infatti la possibilità di giocare, partecipare a sfide e apprendere come ridurre il proprio impatto attraverso piccoli gesti quotidiani e comportamenti più consapevoli.

Grazie ad azioni sostenibili e partecipando alle iniziative, gli utenti possono guadagnare monete (ECOcoin), punti (puntiAZIONE) e medaglie (ECObadge): ad esempio, "**Gioca e impara**" coinvolge attivamente gli utenti con vincite settimanali, quiz e sfide per mettersi alla prova su temi legati alla sostenibilità e ai comportamenti efficienti; le "**Storie di sostenibilità**" condividono articoli, video e podcast con curiosità, approfondimenti e spunti di riflessione; "**Mondo Hera**" mostra le azioni premianti che possono effettuare i clienti; infine, sono disponibili anche **concorsi specifici** dedicati a iniziative speciali come, ad esempio, alcune che mirano a porre attenzione ai propri consumi di energia con lo strumento del Diario dei consumi.

Gli ECOcoin possono essere convertiti in premi, mentre i puntiAZIONE misurano il grado di coinvolgimento degli utenti nella community e consentono di scalare di livello. Imparando a vivere in modo sempre più green, gli utenti possono diventare "guru" della sostenibilità. Nella piattaforma vengono inoltre indetti concorsi per provare a vincere ulteriori premi.

Inoltre, in continuità con le iniziative sperimentali sviluppate in passato per promuovere e incentivare comportamenti sostenibili, nel corso del 2023 sono proseguite le analisi per implementare una **Green community** che dia la possibilità ai cittadini di acquistare energia rinnovabile o quote di pannelli fotovoltaici degli Energy park in via di sviluppo. In questo modo il cittadino può usufruire dei vantaggi del fotovoltaico anche se risulta impossibilitato a installarlo sul proprio tetto, ricevendo comunque un beneficio economico in bolletta mediante una soluzione semplice e trasparente.

Nel corso del 2024, congiuntamente con le fasi autorizzative degli impianti agrivoltaici degli Energy park, continuerà lo sviluppo di questa iniziativa.

**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 | Garanzia dei requisiti di privacy, inclusione digitale e trasparenza dei processi verso i clienti. |
| Ambientale | Creazione di una community per ridurre l'impronta ambientale di cittadini e territorio. |
| Economica | Risparmio per i clienti grazie all'approvvigionamento di energia rinnovabile. |

La green community contribuisce al raggiungimento dei **target 12.8 e 17.17 dell'Agenda Onu 2030.**

## Persone

**Circolarità, resilienza e sostenibilità anche nelle sedi del Gruppo Hera**

Il 2023 si è iniziato con l'avvio del nuovo contratto integrato di manutenzione che ha comportato anche la messa in atto dei primi progetti di efficienza previsti come offerta tecnica del contratto stesso:

- realizzazione di nuovi impianti di condizionamento in varie sedi;
- implementazione di misuratori di consumi elettrici e di fluidi per tutte le sedi principali;
- progetti di riconversione dei corpi illuminanti da fluorescenti a led.

Sono inoltre proseguiti i lavori di ammodernamento e di riutilizzo/riconversione di spazi interni per la sede di Gaggio Montano (Bo), dove, dopo il completamento della ristrutturazione dei locali conclusasi ad aprile e il trasferimento di tutto il personale delle sedi di Porretta Terme (Bo) e di Vergato (Bo), sono iniziati i lavori di allestimento del nuovo parcheggio aziendale.

Nella sede di Bologna viale Berti Pichat sono invece proseguiti i lavori di recupero di un vecchio magazzino dell'ex consorzio agrario per l'allestimento del nuovo centro di formazione aziendale. Durante lo svolgimento dei lavori sono stati rinvenuti reperti archeologici (circa 60 tombe di varia forma) risalenti al periodo romano e un tratto di una strada sempre risalente al periodo romano. Tale intervento contribuisce al contenimento di nuove costruzioni su suolo vergine mantenendo invariata la superficie impermeabilizzata a carico degli immobili del Gruppo.

Di una certa rilevanza ai fini ambientali è stata anche la definitiva messa in servizio delle opere di regimentazione delle acque superficiali e del sistema fognario della sede Molino Rosso a Imola (attività completata alla fine del 2022) che ha permesso di superare senza alcun danno la straordinaria situazione di precipitazioni che, a maggio, ha provocato alluvioni e devastazioni in molte sedi della Romagna, preservando in questo modo la sede fisica ove risiede il data center di Acantho e garantendone la piena funzionalità.

Il 2023 è stato inoltre l'anno dell'avvio del nuovo progetto di riorganizzazione degli spazi uffici, dato che con l'introduzione del remote working si è evidenziato un netto calo di occupazione dei locali aziendali con indici di presenza media attorno al 65% e con minimi di occupazione fino al 35% in alcuni giorni della settimana. Questa circostanza ha comportato la necessità di rivedere le modalità di fruizione delle aree aziendali, per ovviare a un ingiustificato spreco in termini di occupazione del suolo e di risorse energetiche. Nel corso dell'anno sono stati svolti molti incontri e confronti con altre aziende, essendo il fenomeno comune ad altre realtà e, soprattutto, sono stati effettuati test interni con allestimenti presso alcune direzioni per valutarne il grado di funzionalità operativa e di gradimento da parte delle persone. I risultati sono stati incoraggianti come testimoniato anche dal livello raggiunto nei giudizi dell'indagine di clima svoltasi nel 2023 con valutazioni relative agli spazi di lavoro superiori a 73 punti su 100.

Nel 2024 queste metodologie saranno alla base della progettazione dei nuovi spazi uffici nella sede di Bologna viale Berti Pichat e del riallestimento degli uffici di Forlì via Balzella.

I progetti qui menzionati contribuiscono al raggiungimento dei **target 6.4 e 7.3 dell'Agenda Onu 2030.**

**Grazie alla quinta edizione di HeraSolidale sono stati raccolti 58 mila euro**

HeraSolidale si pone l'obiettivo di promuovere la solidarietà e il **sostegno a progetti sociali** con il **coinvolgimento dei lavoratori** del Gruppo Hera e **dell'azienda** stessa.

A settembre 2023 ha preso avvio la quinta edizione del progetto che si concluderà a marzo 2026. Questa ultima edizione ha visto i dipendenti del Gruppo scegliere attraverso la votazione quattro delle dieci Organizzazioni selezionate dall'azienda secondo i seguenti criteri: **notorietà e trasparenza delle attività**, **contributo a** uno o più **obiettivi dell'Agenda Onu al 2030** e **ambiti di intervento afferenti ai servizi Hera** (criterio accessorio). Le quattro organizzazioni scelte dai lavoratori sono **Fondazione Ant Italia Onlus**, **Ageop Ricerca**, **Fondazione Airc** e **Medici Senza Frontiere**. A queste è stata aggiunta **Unhcr** per proseguire la raccolta a sostegno del popolo ucraino, dato il perdurare del conflitto.

Di seguito si riepilogano i **progetti** sostenuti per ciascuna delle **cinque Organizzazioni**:

- **Fondazione Ant Italia Onlus** - progetto "**Supporta il calendario dell'assistenza domiciliare di Fondazione Ant**": offre assistenza gratuita ai malati di tumore accompagnandoli nella loro casa con cure idonee e un'assistenza sociosanitaria il più possibile globale, sia per il malato sia per la sua famiglia. Il raccolto sarà destinato alle regioni Emilia-Romagna, Marche e Triveneto.
- **Ageop Ricerca** - progetto "**Oltre la malattia**": fornisce, attraverso attività supportate da operatori e psicologi Ageop, aiuto e riabilitazione psicosociale ai bambini e alle loro famiglie, oltre il periodo di malattia oncologica, attraverso attività e laboratori volti e riscoprire le proprie potenzialità, ritrovare autostima e capacità relazionali.
- **Fondazione Airc** – progetto "**In campo contro i big killer**": concentra gli sforzi di ricerca sulle tre tipologie di tumori che, a parità di numero di persone che si ammalano, mietono più vittime: al

pancreas, al polmone e al cervello. L'obiettivo del progetto è creare una borsa di studio pluriennale per supportare giovani ricercatrici o ricercatori.

- **Medici Senza Frontiere** – progetto **"Donne al centro della nostra azione"**: sostiene i progetti dedicati alla salute femminile nel mondo, focalizzando l'attenzione su tre ambiti: assistenza ostetrica, assistenza alle vittime di violenza sessuale e prevenzione e trattamento del cancro alla cervice.

Ciascun progetto è caratterizzato da **obiettivi economici chiari e scalabili** che corrispondono **ad azioni concrete e misurabili**.

I **lavoratori** del Gruppo possono aderire sia tramite un contributo mensile trattenuto direttamente in busta paga, sia tramite Hextra - il sistema integrato di welfare aziendale -. Novità di questa edizione di HeraSolidale è la possibilità di donare anche tramite contributi occasionali in busta paga.

Si aggiunge inoltre l'importante **contributo del Gruppo Hera** attraverso le società Hera Comm, Hera Comm Marche e EstEnergy che donano un euro ogni tre nuovi clienti durante i tre anni del progetto.

Per sostenere il progetto HeraSolidale, l'azienda nel 2023 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.

In soli tre mesi di progetto, a partire da settembre 2023 sono stati raccolti **circa 58 mila euro**: circa 23 mila euro devoluti dai dipendenti tramite il prelievo in busta paga e Hextra e oltre 35 mila euro donati da Hera Comm, Hera Comm Marche e EstEnergy.

Anche nel 2024 si continuerà a promuovere la quinta edizione di HeraSolidale per il raggiungimento degli obiettivi delle cinque Organizzazioni partner attraverso le donazioni dei dipendenti e dell'azienda.

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.**

# Fornitori

**L'economia circolare nella catena di fornitura**

Anche nel 2023 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 2023 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**.

Nel 2023, sono stati previsti **criteri di circolarità per oltre il 92% degli affidamenti con offerta economicamente più vantaggiosa**, in aumento di 10 punti percentuali rispetto al 2022, con un punteggio medio pari a 10,2. Il valore generato da elementi circolari si attesta al 14,3% del valore degli affidamenti del 2023 affidati con offerta economicamente più vantaggiosa. Per il 2024, il Gruppo intende raggiungere l'obiettivo di superare il 10,5% del valore degli affidamenti con criteri di circolarità, attraverso l'applicazione delle Linee Guida per gli acquisti circolari e la relativa Istruzione Operativa definite nel 2020.

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 2023 con il minor prezzo, il valore generato da elementi circolari si attesti a oltre 12 milioni di euro (erano 10 milioni al 2022), pari a circa il 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 a oltre il **10,5%** del valore di tutti gli affidamenti del 2023.

Si riportano di seguito le principali gare affidate al **minor prezzo con elementi di circolarità** previsti in specifica tecnica:

- Nella trattativa privata soggetta a finanziamento PNRR avente come oggetto lavori di bonifica di tratti di rete idrica per la riduzione delle perdite sulle reti acquedottistiche gestite da AcegasApsAmga nelle aree territoriali di Padova e Trieste, con un importo a base d'asta di 4,5 milioni di euro, è stato previsto nel capitolato speciale d'appalto il rispetto dei CAM (criteri minimi ambientali) dell'edilizia previsti dal ministero della transizione Ecologica. Inoltre, è stato richiesto per i prodotti utilizzati nell'appalto la dichiarazione ambientale di Prodotto di Tipo III (EPD), il rispetto del regolamento Reach relativo ai pericoli ambientali e sulla salute umana dei prodotti chimici. È stato previsto il recupero di materia e destinazione a fine vita, la suddivisione dell'origine del materiale impiegato in % di Fonte rinnovabile e fonte non rinnovabile. In merito ai rifiuti derivanti da costruzione e demolizione sono stati previsti sia la preparazione al riutilizzo di almeno il 70% (in termini di peso) che un piano gestione che consideri il fine vita dei prodotti.
- Nella procedura aperta relativa al servizio di avvio al recupero di rifiuti denominati fanghi disidratati prodotti dai depuratori nel comune di Trieste e Padova, con importo a base d'asta di circa 5 milioni di euro, nel capitolato speciale d'appalto e/o nel Bando è stato previsto il possesso della certificazione del Sistema di Gestione Ambientale UNI EN ISO 14001, le dichiarazioni attestanti la disponibilità di siti interessati al recupero diretto in agricoltura per la tipologia di rifiuto oltre al 40% (oltre al 50% per il compostaggio) del quantitativo minimo annuo (come requisito di capacità tecnica, tra i vari) e per ogni sito di trattamento la comprova delle idonee autorizzazioni aventi ad oggetto le operazioni di recupero/trattamento di fanghi disidratati CER 19.08.05 oggetto del servizio, dichiarazione per i siti agricoli attestante il possesso di autorizzazione in corso di validità per l'utilizzo in agricoltura (con riferimento alle specifiche norme di legge) presso aziende agricole autorizzate a ricevere e ad utilizzare nella pratica agronomica tali rifiuti speciali. Inoltre, si precisa che l'oggetto di tale procedura prevede intrinsecamente un prodotto finale, che a seguito di trattamento costituisce materiale biodegradabile e/o compostabile atto al riuso in agricoltura, quindi un riciclo a "fine vita".

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 $CO_2e$) per i consumi di gas metano negli impianti stazionari e i coefficienti Defra 2023 (espressi in $CO_2e$) 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 2023" dell'Ispra per il metodo location-based e dell'"European residual mixes results for the calendar year 2022" di AIB per il metodo market-based (espressi in $CO_2e$).

Per la stima delle emissioni di Scopo 3 sono stati utilizzati i coefficienti Defra 2023 (espressi in $CO_2e$), a eccezione delle emissioni derivanti dalla vendita di energia elettrica non rinnovabile per le quali sono stati utilizzati i coefficienti del "National inventory report 2023" 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 $CO_2e$ | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|
| Emissioni dall'acquisto di beni e servizi | 173 | 205 | 197 |
| Emissioni relative al consumo di combustibili ed energia | 4.332.535 | 4.575.924 | 4.960.813 |
| Emissioni dall'utilizzo dei beni in leasing | 91.715 | 85.618 | 70.291 |
| **Totale emissioni Scope 3 - upstream** | **4.424.423** | **4.661.747** | **5.031.301** |
| Emissioni dal trattamento dei prodotti venduti | 409.862 | 451.680 | 386.161 |
| Emissioni dall'utilizzo dei prodotti e servizi venduti | 6.561.623 | 6.898.371 | 6.100.146 |
| Emissioni dagli investimenti sostenuti | 327.561 | 239.345 | 174.888 |
| **Totale emissioni Scope 3 - downstream** | **7.299.047** | **7.589.396** | **6.661.194** |
| **Totale emissioni indirette - Scopo 3** | **11.723.470** | **12.251.142** | **11.692.495** |

## INDICATORI RELATIVI ALLE EMISSIONI

| Indicatore | 2021 | 2022 | 2023 | Target 2027 | Target 2030 |
|---|---|---|---|---|---|
| Emissioni dirette Scopo 1 (kt $CO_2e$) | 981,8 | 936,6 | 935,6 | 889 | 814 |
| Emissioni Scopo 1 in regime Eu-Ets (% rispetto a totale Scopo 1) | 15,1% | 16,0% | 13,6% | n.d. | n.d. |
| Emissioni indirette derivanti da consumi di energia elettrica Scopo 2 (market-based) (kt $CO_2e$) | 46,6 | 0,0 | 0,0 | 0 | 0 |
| Emissioni Scopo 1+2 (kt $CO_2e$) | 1.028,4 | 936,6 | 935,6 | 889 | 814 |
| Emissioni Scopo 1+2 (% riduzione vs 2019) | -9% | -17% | -17% | -21% | -28% |
| Emissioni indirette Scopo 3 da vendita di gas metano (downstream) (kt $CO_2e$) | 6.373,8 | 6.112,9 | 5.307,6 | 4.753 | 4.385 |
| Emissioni indirette Scopo 3 da vendita di gas metano (downstream) (% riduzione vs 2019) | +2% | -2% | -15% | -24% | -30% |
| Emissioni indirette Scopo 3 da vendita di energia elettrica (kt $CO_2e$) | 3.170,3 | 3.357,1 | 3.914,1 | 2.668 | 2.141 |
| Emissioni indirette Scopo 3 da vendita di energia elettrica (% riduzione vs 2019) | -28% | -23,5% | -11% | -39% | -49% |
| Totale emissioni Scopo 1+2+3* (kt $CO_2e$) | 10.572,5 | 10.406,6 | 10.157,4 | 8.310 | 7.422 |
| Totale emissioni Scopo 1+2+3* (% riduzione vs 2019) | -10% | -12% | -14% | -29% | -37% |
| Totale emissioni evitate, compensate o assorbite (kt $CO_2e$) | 1.486,2 | 1.680,0 | 1.917,8 | n.d. | n.d. |
| *di cui: emissioni evitate* | *902,6* | *913,3* | *974,5* | *n.d.* | *n.d.* |
| *di cui: emissioni compensate* | *582,8* | *765,2* | *941,0* | *n.d.* | *n.d.* |
| *di cui: emissioni assorbite* | *0,8* | *1,5* | *2,3* | *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 | 2021 | 2022 | 2023 | Target 2027 | Target 2030 |
|---|---|---|---|---|---|
| Indice di intensità di carbonio della vendita di energia elettrica (t $CO_2e$ dalla vendita di energia elettrica / MWh energia elettrica venduta) | 0,281 | 0,288 | 0,278 | 0,196 | 0,183 |
| Indice di intensità di carbonio della vendita di energia elettrica (t $CO_2e$ dalla vendita di energia elettrica / MWh energia elettrica venduta) (% riduzione vs 2019) | -23% | -21% | -24% | -46% | -50% |
| Indice di intensità di carbonio rispetto ai ricavi (t $CO_2e$ Scopo 1+2+3 / mln euro ricavi) | 1.164,0 | 656,7 | 847,7 | n.d. | n.d. |
| Indice di intensità di carbonio del Mol (t $CO_2e$ Scopo 1+2 / mln euro Mol) | 840 | 723 | 626 | n.d. | n.d. |
| Indice di intensità di carbonio per cittadino servito (t $CO_2e$ Scopo 1+2 / mlg cittadini) | 243 | 223 | 223 | n.d. | n.d. |

| Indicatore | 2021 | 2022 | 2023 | Target 2027 | Target 2030 |
|---|---|---|---|---|---|
| Indice di intensità del carbonio per cliente (t $CO_2$e Scopo 3 / mlg clienti) | 5,2 | 5,2 | 4,5 | n.d. | n.d. |

## RISCHI E OPPORTUNITÀ

| Indicatore | 2021 | 2022 | 2023 | Target 2027 | Target 2030 |
|---|---|---|---|---|---|
| MOL Hera allineato a Tassonomia UE (mitigazione e adattamento climatico) (% su MOL ammissibile) | | 88% | 90% | n.d. | n.d. |
| Ricavi Hera allineati a Tassonomia UE (mitigazione e adattamento climatico) (% su ricavi ammissibili) | - | 88% | 94% | n.d. | n.d. |
| MOL CSV Driver Energia (mln €) | 225,1 | 216,0 | 282,1 | n.d. | n.d. |
| MOL CSV Driver Ambiente (mln €) | 292,0 | 393,3 | 422,1 | n.d. | n.d. |

## INVESTIMENTI E IMPIEGO DI CAPITALE

| Indicatore | 2021 | 2022 | 2023 | Target 2027 | Target 2030 |
|---|---|---|---|---|---|
| CapEx Hera allineati a Tassonomia UE (mitigazione e adattamento climatico) (% su CapEx ammissibile) | - | 90% | 92% | n.d. | n.d. |
| OpEx Hera allineati a Tassonomia UE (mitigazione e adattamento climatico) (% su OpEx ammissibile) | - | 72% | 73% | n.d. | n.d. |
| Investimenti CSV Driver Energia (mln €) | 85,0 | 95,0 | 170,6 | n.d. | n.d. |
| Investimenti CSV Driver Ambiente (mln €) | 164,3 | 259,8 | 356,0 | n.d. | n.d. |
| Investimenti CSV Driver Territorio e impresa - Resilienza e adattamento (mln €) | 105,7 | 31,9 | 223,0 | n.d. | n.d. |

## REMUNERAZIONI

| Indicatore | 2021 | 2022 | 2023 | Target 2027 | Target 2030 |
|---|---|---|---|---|---|
| Quota premio Bsc collegato a Driver CSV Energia (% su totale retribuzione variabile) | 4% | 7% | 5% | n.d. | n.d. |
| Quota premio Bsc collegato a Driver CSV Ambiente (% su totale retribuzione variabile) | 13% | 9% | 7% | n.d. | n.d. |

## ALTRE METRICHE – ENERGIA

| Indicatore | 2021 | 2022 | 2023 | Target 2027 | Target 2030 |
|---|---|---|---|---|---|
| Interventi di risparmio energetico ISO 50001 (% riduzione vs anno base) | -6,8% | -6,9% | -7,6% | -9% | -10% |

| Indicatore | 2021 | 2022 | 2023 | Target 2027 | Target 2030 |
|---|---|---|---|---|---|
| Consumi interni di energia elettrica da rete da fonti rinnovabili (%) | 82,3% | 100% | 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) | 32,1% | 34,3% | 35,7% | 42% | 43% |
| Energia elettrica rinnovabile venduta a mercato libero (% sui volumi venduti a mercato libero) | 45,5% | 40,5% | 42,8% | 56% | 50% |
| Gas metano venduto con compensazione delle emissioni di gas serra a mercato libero (% sui volumi venduti a mercato libero) | 11,2% | 14,2% | 20,4% | n.d. | n.d. |
| Capacità fotovoltaica installata (di proprietà, venduta e presso terzi) (MW) | 2,7 | 9,9 | 18,4 | 300 | n.d. |
| Produzione di energia da fonti rinnovabili (GWh) | 698,3 | 716,1 | 744,3 | n.d. | n.d. |
| Produzione di gas rinnovabili (GWh) | 75,8 | 72,2 | 80,6 | 184 | 200 |
| Energy mix teleriscaldamento da fonti rinnovabili, recupero o ad alta efficienza (%) | 66,9% | 68,8% | 66,2% | 79% | n.d. |
| Unità abitative equivalenti servite da teleriscaldamento (n.) | 91.410 | 96.825 | 97.135 | n.d. | n.d. |
| Contatori NexMeter gas installati (migliaia) | 80,0 | 180,1 | 250,5 | 310 | n.d. |
| Contatori 2G energia elettrica installati (migliaia) | 0,0 | 27,9 | 204,4 | 449 | n.d. |
| Punti di ricarica pubblici e privati installati per la mobilità elettrica (n.) | 1.252 | 1.886 | 2.170 | >5.100 | n.d. |

## ALTRE METRICHE – RISORSE

| Indicatore | 2021 | 2022 | 2023 | Target 2026 | Target 2030 |
|---|---|---|---|---|---|
| Rifiuti avviati a recupero di materia e di energia negli impianti di selezione di di Herambiente (t) | 344.360 | 349.444 | 378.300 | n.d. | n.d. |
| Rifiuti avviati a recupero di materia e di energia negli impianti di selezione di Herambiente (%) | 80,8% | 80,6% | 84,8% | n.d. | n.d. |
| Plastica riciclata da Aliplast (migliaia di t) | 80,9 | 79,2 | 84,6 | 120 | 149 |
| Riduzione consumi idrici interni (% vs 2017) | -17% | -20,5% | -21,5% | -24% | -25% |
| Perdite di rete idrica (mc/km/gg) | 8,1 | 8,1 | - | 7,4 | n.d. |
| Acqua reflua depurata riutilizzabile (%) | 6,0% | 7,3% | 10,1% | 14% | 18% |
| Contratti acqua con Diario dei consumi idrico (% su totale clienti domestici residenti) | 27% | 35% | 37,5% | 77% | n.d. |

# CORRELAZIONE TEMI MATERIALI E RISCHI INDIVIDUATI DALL'ANALISI ERM

| | Rischi | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Temi materiali** | *Eventi naturali - catastrofali e da cambiamento climatico* | *Sicurezza operativa e Ict* | *Sicurezza e sviluppo delle persone* | *Strategico* | *Economico-finanziario* | *Competitivo e regolamentare* | *Normativa e compliance* |
| Transizione energetica | | | | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Resilienza e adattamento | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | |
| Economia circolare | | | | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Tutela dell'aria e del suolo | ✓ | ✓ | | ✓ | | | ✓ |
| Qualità, costo del servizio di raccolta rifiuti e decoro urbano | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| Sicurezza, costo e continuità del servizio | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | | ✓ | |
| Gestione sostenibile della risorsa idrica | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ | ✓ |
| Formazione e sviluppo professionale, retribuzione e incentivi | | | ✓ | | | | |
| Salute e sicurezza sul lavoro | ✓ | | ✓ | | | | ✓ |
| Gestione della catena di fornitura | | | | ✓ | | | |
| Sviluppo del territorio e inclusione sociale | ✓ | ✓ | | ✓ | | ✓ | |
| Relazione commerciale con i clienti | ✓ | ✓ | | ✓ | | | |
| Diversità | | | ✓ | ✓ | | | |
| Innovazione e trasformazione digitale | | ✓ | ✓ | ✓ | | | ✓ |
| Cultura d'impresa | | | ✓ | ✓ | | | ✓ |

# TABELLE DI RACCORDO CON GLI INDICATORI SASB

### WASTE MANAGEMENT - SUSTAINABILITY DISCLOSURE TOPICS & ACCOUNTING METRICS

| Topic | | Accounting metric | Unit of measure | Page | Material Topics |
|---|---|---|---|---|---|
| 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) $CO_2e$, Percentage (%) | 73 | Transizione energetica |
| | 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 | - | 65 | Transizione energetica |
| Fleet fuel management | IF-WM-110b.1 | (1) Fleet fuel consumed, (2) percentage natural gas, (3) percentage renewables | Gigajoules (GJ), Percentage (%) | 135 | Transizione energetica |
| | IF-WM-110b.2 | Percentage of alternative fuel vehicles in fleet | Percentage (%) | 135 | Transizione energetica |
| Air quality | IF-WM-120a.1 | Air emissions of the following pollutants: (1) NOx (excluding $N_2O$), (2) SOx, (3) volatile organic compounds (VOCs), and (4) hazardous air pollutants (HAPs) | Metric tons (t) | 126 | Tutela dell'aria e del suolo |
| 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 (%) | 101 | Economia circolare |
| Labor practices | IF-WM-310a.1 | Percentage of active workforce covered under collective bargaining agreements | Percentage (%) | 272 | Salute e sicurezza sul lavoro |
| | IF-WM-310a.2 | (1) Number of work stoppages and (2) total days idle | Number, Days idle | 275 | Salute e sicurezza sul lavoro |
| 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 | 275 | Salute e sicurezza sul lavoro |
| 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 (%) | 105 | Economia circolare |
| | IF-WM-420a.2 | Percentage of customers receiving (1) recycling and (2) composting services, by customer type | Percentage (%) | 85 | Economia circolare |
| | IF-WM-420a.3 | Amount of material (1) recycled, (2) composted, and (3) processed as waste-to-energy | Metric tons (t) | 101 | Economia circolare |
| | IF-WM-420a.4 | Amount of electronic waste collected, percentage recovered through recycling | Metric tons (t), Percentage (%) | 85 | Economia circolare |

### WASTE MANAGEMENT - ACTIVITY METRICS

| | Activity metric | Unit of measure | Page | Material Topics |
|---|---|---|---|---|
| IF-WM-000.B | Vehicle fleet size | Number | 135 | Tutela dell'aria e del suolo |
| 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 | 101 | Economia circolare |

## WATER UTILITIES AND SERVICES - SUSTAINABILITY DISCLOSURE TOPICS & ACCOUNTING METRICS

| Topic | | Accounting metric | Unit of measure | Page | Material Topics |
|---|---|---|---|---|---|
| Energy management | IF-WU-130a.1 | (1) Total energy consumed, (2) percentage grid electricity, (3) percentage renewable | Gigajoules (GJ), Percentage (%) | 42 | Cambiamenti climatici, efficenza energetica e rinnovabili |
| Distribution network efficiency | IF-WU-140a.2 | Volume of non-revenue real water losses | Thousand cubic meters ($m^3$) | 105 | Gestione sostenibile della risorsa idrica |
| Water affordability and access | IF-WU-240a.2 | Typical monthly water bill for residential customers for 10 CCF of water delivered per month | Presentation currency | 239 | Sicurezza, costo e continuità del servizio fornito al cliente |
| | IF-WU-240a.3 | Number of residential customer water disconnections for non-payment, percentage reconnected within 30 days | Number, Percentage (%) | 244 | Sicurezza, costo e continuità del servizio fornito al cliente |
| 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 | 117 | Gestione sostenibile della risorsa idrica |
| | IF-WU-250a.2 | Discussion of strategies to manage drinking water contaminants of emerging concern | - | 117 | Gestione sostenibile della risorsa idrica |
| End-use efficiency | IF-WU-420a.2 | Customer water savings from efficiency measures, by market | Cubic meters ($m^3$) | 115 | Economia circolare |
| 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 (%) | 116 | Gestione sostenibile della risorsa idrica |
| | IF-WU-440a.2 | Volume of recycled water delivered to customers | Thousand cubic meters ($m^3$) | 112 | Economia circolare |
| | IF-WU-440a.3 | Discussion of strategies to manage risks associated with the quality and availability of water resources | - | 117 | Gestione sostenibile della risorsa idrica |
| Network Resiliency & 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 | - | 188 | Reslienza e adattamento |

## 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 (%) | 116 | Gestione sostenibile della risorsa idrica |
| IF-WU-000.E | Length of (1) water mains and (2) sewer pipe | Kilometers (km) | 120 | Gestione sostenibile della risorsa idrica |

## GAS UTILITIES AND DISTRIBUTORS - SUSTAINABILITY DISCLOSURE TOPICS & ACCOUNTING METRICS

| Topic | | Accounting metric | Unit of measure | Page | Material Topics |
|---|---|---|---|---|---|
| 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 | Presentation currency | 237 | Sicurezza, costo e continuità del servizio fornito al cliente |
| | IF-GU-240a.3 | Number of residential customer gas disconnections for non-payment, percentage reconnected within 30 days | Number, Percentage (%) | 244 | Sicurezza, costo e continuità del servizio fornito al cliente |
| Integrity of gas delivery infrastructure | IF-GU-540a.3 | Percentage of gas (1) transmission and (2) distribution pipelines inspected | Percentage (%) by length | 247 | Sicurezza, costo e continuità del servizio fornito al cliente |

## GAS UTILITIES AND DISTRIBUTORS - ACTIVITY METRICS

| | Activity metric | Unit of measure | Page | Material Topics |
|---|---|---|---|---|
| IF-GU-000.C | Length of gas (1) transmission and (2) distribution pipelines | Kilometers (km) | 247 | Sicurezza, costo e continuità del servizio fornito al cliente |

## ELECTRIC UTILITIES AND POWER GENERATORS - SUSTAINABILITY DISCLOSURE TOPICS & ACCOUNTING METRICS

| Topic | | Accounting metric | Unit of measure | Page | Material Topics |
|---|---|---|---|---|---|
| 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) $CO_2e$, Percentage (%) | 73 | Cambiamenti climatici, efficenza energetica e rinnovabili |
| | IF-EU-110a.2 | Greenhouse gas emissions associated with power deliveries | Metric tons (t) $CO_2e$ | 73 | Cambiamenti climatici, efficenza energetica e rinnovabili |
| | 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 | - | 65 | Cambiamenti climatici, efficenza energetica e rinnovabili |
| Air quality | IF-EU-120a.1 | Air emissions of the following pollutants: (1) NOx (excluding $N_2O$), (2) SOx, (3) particulate matter (PM10), (4) lead (Pb), and (5) mercury (Hg); percentage of each in or near areas of dense population | Metric tons (t), Percentage (%) | 131 | Tutela dell'aria e del suolo |
| 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 (%) | 131 | Gestione sostenibile della risorsa idrica |
| 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 | Presentation currency | 238 | Sicurezza, costo e continuità del servizio fornito al cliente |
| | IF-EU-240a.3 | Number of residential customer electric disconnections for non-payment, percentage reconnected within 30 days | Number, Percentage (%) | 244 | Sicurezza, costo e continuità del servizio fornito al cliente |
| Grid resiliency | IF-EU-550a.2 | (1) System Average Interruption Duration Index (SAIDI), (2) System | Minutes, Number | 250 | Sicurezza, costo e continuità del servizio fornito al cliente |

| Topic | Accounting metric | Unit of measure | Page | Material Topics |
|---|---|---|---|---|
| | Average Interruption Frequency Index (SAIFI), and (3) Customer Average Interruption Duration Index (CAIDI), inclusive of major event days | | | |

**ELECTRIC UTILITIES AND POWER GENERATORS - ACTIVITY METRICS**

| | Activity metric | Unit of measure | Page | Material Topics |
|---|---|---|---|---|
| IF-EU-000.C | Length of transmission and distribution lines | Kilometers (km) | 250 | Sicurezza, costo e continuità del servizio fornito al cliente |
| IF-EU-000.D | Total electricity generated, percentage by major energy source, percentage in regulated markets | Megawatt hours (MWh), Percentage (%) | 57 | Cambiamenti climatici, efficenza energetica e rinnovabili |
| IF-EU-000.E | Total wholesale electricity purchased | Megawatt hours (MWh) | 59 | Cambiamenti climatici, efficenza energetica e rinnovabili |