

HERA

2014

**Bilancio
di sostenibilità**

Highlights



2014

Bilancio di sostenibilità

Contiene i numeri delle tre responsabilità:
economica, sociale e ambientale.

Focus sugli impegni presi, i risultati ottenuti
e le prospettive future



1.085,5

milioni di euro

valore aggiunto generato e distribuito agli stakeholder del territorio



506,2

milioni di euro

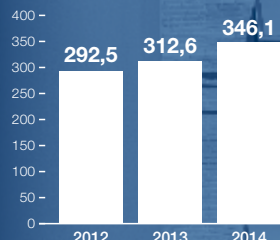
valore delle forniture da fornitori locali



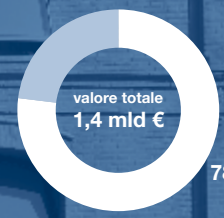
1.591,7

milioni di euro

ricchezza distribuita al territorio



+18% investimenti operativi rispetto al 2012 (mln €)



■ Al territorio ■ Fuori territorio

Valore aggiunto generato e quota distribuita al territorio

CAPITOLO 1

SOSTENIBILITÀ, STRATEGIA E VALORE

UN ANNO DI SOSTENIBILITÀ



Certificazione ISO 50001

Hera S.p.A. ha ottenuto la certificazione sul Sistema di Gestione dell'Energia. Definito un piano di miglioramento energetico triennale.



Certificazione OHSAS 18001

AcegasApsAmga ha ottenuto la certificazione sulla sicurezza sul lavoro. Salgono al 90% i lavoratori del Gruppo coperti dalla certificazione.

114,8

mln € investiti nel servizio idrico pari al 33% del totale. Riassetto del sistema fognario-depurativo di Rimini e lavori al depuratore di Trieste proseguiti come da pianificazione.



Nuova raccolta differenziata a Bologna e Trieste

Realizzate le prime 37 isole ecologiche interrato nel centro storico di Bologna e "rivoluzione differenziata" a Trieste.



Primo green bond italiano

Hera ha lanciato nel 2014 un bond di 500 milioni di euro per finanziare o rifinanziare progetti green i cui benefici ambientali sono rendicontati in questo Bilancio.



Hera Top Utility per la sostenibilità

Premiata tra le prime 100 utility italiane "per i migliori risultati in tema di sostenibilità ambientale e di responsabilità sociale".

UN ANNO DI SOSTENIBILITÀ

Lettera agli stakeholder

Un Bilancio nuovo per i nostri stakeholder... con risultati ancora fortemente positivi

Anche nel 2014 il Gruppo Hera ha potuto conseguire **risultati positivi** sul fronte della **sostenibilità sociale e ambientale** e attuare numerosi progetti sia a valenza trasversale sia nelle singole aree di business. Tutti i risultati e le attività intraprese sono puntualmente rendicontati in questo Bilancio, che abbiamo voluto rinnovare completamente per renderlo più accessibile ai nostri stakeholder e per renderlo ancora di più uno **strumento di trasparenza**, con cui costruire la fiducia di cui abbiamo bisogno.

L'integrazione della sostenibilità nella gestione aziendale

La sostenibilità ricopre un ruolo centrale nella strategia di Hera fin dalla costituzione e il nostro approccio prevede l'integrazione della sostenibilità nei sistemi di **pianificazione e controllo**. Ma come abbiamo reso concreta questa affermazione?

Ci siamo avvalsi di un sistema di **balanced scorecard**, che coinvolge tutto il management, e abbiamo garantito una rendicontazione trasparente agli stakeholder, testimoniata anche da questo Bilancio. Rafforzare sempre più il **sistema di governo** e di **gestione dei rischi** dei business gestiti è servito a preservare l'operatività e a garantire solidità e crescita.

I clienti restano al centro della nostra attenzione

Il livello di qualità dei canali di contatto con i clienti è stato elevato anche nel 2014, come si può desumere dai dati riportati in questo Bilancio. Migliorano in particolare i tempi di attesa al **call center** e agli **sportelli** per AcegasApsAmga in conseguenza degli sforzi intrapresi fin dal 2013. Il profilo di sostenibilità delle relazioni con i clienti è caratterizzato anche dall'aumento della diffusione dei **servizi on line** (i clienti iscritti salgono nel 2014 al 14,4%) e della **bolletta elettronica** (richiesta dal 9% dei clienti) oggetto di campagne di promozione innovative e molto apprezzate come "Elimina la bolletta. Regala un albero alla tua città". Tra le altre numerose iniziative innovative realizzate e diffuse nel 2014 e che esprimono la **vicinanza ai clienti**, siamo stati particolarmente soddisfatti di "SOSTegno Hera", guida pratica a tutte le agevolazioni tariffarie esistenti e alle modalità per usufruirne, e di "Hera Start Up", l'offerta dedicata alle giovani imprese a condizioni vantaggiose per i servizi energetici, di telefonia e traffico dati.

Sicurezza sul lavoro sempre al primo posto e "appalti responsabili" tra i nostri impegni

Nel 2014 abbiamo migliorato la gestione della sicurezza sul lavoro. Abbiamo esteso la **certificazione OHSAS 18001** ad AcegasApsAmga (il 90% dei lavoratori del Gruppo è coperto da questa certificazione) e i risultati sono evidenti: l'indice di fre-



Un sistema di balanced scorecard a sostegno della governance aziendale e di gestione dei rischi



La relazione con i clienti è in continuo miglioramento grazie anche a iniziative per l'innovazione

quenza degli infortuni si è dimezzato dalla costituzione di Hera e registra un'ulteriore diminuzione nel 2014 portandosi a 22,6.

Abbiamo anche sensibilizzato i nostri fornitori sulle buone pratiche di lavoro con la **certificazione SA8000** e realizzato iniziative innovative di **responsabilità sociale negli appalti**, come per esempio l'introduzione della clausola sociale di salvaguardia dell'occupazione. Questo continuerà a essere per noi un ambito di forte impegno per il futuro.

Gestione dei rifiuti all'avanguardia in Italia e in Europa, ma la sostenibilità rimane una sfida

Tra le cose che valorizziamo in questo Bilancio ci sono i risultati conseguiti nella gestione dei rifiuti. I fatti e i confronti con le altre aree ci dicono che il territorio servito da Hera continua a rimanere **un'eccellenza a livello europeo**. Grazie agli investimenti realizzati abbiamo abbandonato la discarica come sistema di smaltimento prevalente, che scende ulteriormente nel 2014 attestandosi al 12,9% dei rifiuti urbani raccolti. La raccolta differenziata aumenta dal 52,6% al 54% e con 351 chilogrammi pro capite di rifiuti differenziati raccolti nel 2014 Hera si conferma ai primi posti in Italia. Le **performance ambientali** degli 11 termovalorizzatori del Gruppo rimangono eccellenti e nel 2014 registrano livelli di emissioni in atmosfera mediamente inferiori dell'86% rispetto ai limiti di legge. Se a tutto questo associamo un costo del servizio di gestione rifiuti inferiore del 23% rispetto alla media nazionale e del 17% rispetto a quella del Nord Italia, appare evidente che la sfida per il futuro di questo servizio è rappresentata dalla **sostenibilità economica** dei progressi ambientali che i nostri stakeholder ci chiedono e che abbiamo inserito nel nostro Piano Industriale.

Noi continueremo a garantire la massima efficienza della gestione, come finora dimostrato, così come continueremo a **fornire garanzie ai cittadini**, attraverso la pubblicazione del report annuale "Sulle tracce dei rifiuti", dell'effettivo recupero della raccolta differenziata, a vantaggio dell'ambiente e di quella parte della green economy attiva nella filiera del riciclo.

Regole e qualità di un servizio essenziale

Ci sono altri aspetti su cui abbiamo fatto molti progressi, come la forte attenzione alla **sostenibilità nel ciclo idrico**. I circa 1,2 miliardi di euro investiti nel periodo 2002-2014 hanno consentito di contenere le perdite di rete e di ammodernare i sistemi fognari e gli impianti di depurazione. Questi ultimi hanno un tasso di copertura nel territorio servito pari al 90% a fronte di una media nazionale pari al 70%. L'obiettivo è **mantenere adeguati investimenti** con la garanzia di sostenibilità economica che deriva dai nuovi criteri tariffari definiti. Sarà portato avanti il piano di adeguamento (anche normativo) dell'assetto fognario-depurativo con importanti interventi, in particolare a Trieste e Rimini. Continueremo a promuovere l'**eccellente qualità** dell'acqua distribuita da Hera, oggetto di rendicontazione annuale nel nostro report "In buone acque", e a sensibilizzare i cittadini a un consumo più consapevole ed economico.



Il territorio servito da Hera

continua a essere un'eccellenza a livello europeo con solo il 12,9% di rifiuti urbani raccolti smaltiti in discarica



Abbiamo investito 1,2 miliardi di euro

nel ciclo idrico per sistemi di rete, fognari e depurativi in continua innovazione e ammodernamento

Tra le nuove sfide, l'efficienza energetica

La nuova sfida a livello globale è l'efficienza energetica. Per vincerla abbiamo voluto conseguire la certificazione ISO 50001 e abbiamo definito un **piano di miglioramento energetico** con 54 interventi, finalizzati a ridurre del 3% i nostri consumi energetici entro il 2017. Questo è uno degli ambiti di sviluppo che ci aspetta e che contribuirà a valorizzare il nostro business, la sostenibilità ambientale e lo sviluppo del territorio in cui operiamo.

Un nuovo Bilancio, un nuovo modo di raccontare ciò che facciamo

Questo Bilancio, per come racconta i fatti, gli impegni assunti e mantenuti e le cose che faremo, rappresenta un'importante novità che vuole aprire una nuova forma di rendicontazione.

Abbiamo pensato a chi lo deve leggere, a chi vuole farselo raccontare, in una **ricerca di continuo miglioramento** come il nostro modo di fare impresa.

Speriamo di esserci riusciti.



**Fatti, impegni
assunti e mantenuti,
ciò che faremo
tutti rendicontati
in una nuova forma**

Tomaso Tommasi di Vignano
Presidente Esecutivo

Stefano Venier
Amministratore Delegato

11,9

minuti di attesa media agli sportelli



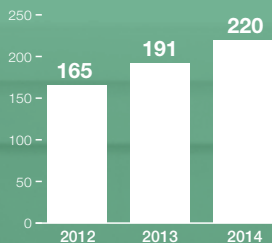
99,6%

rispetto degli standard di qualità

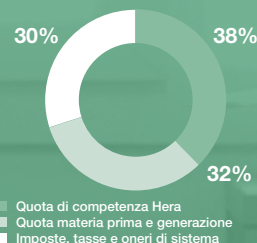


98,3%

chiamate al pronto intervento gas con intervento entro 60 minuti



Clienci iscritti ai servizi on line (migliaia)



Composizione della bolletta (consumi real)

CAPITOLO 2

CLIENTI

HIGHLIGHTS

5,401

beneficiari del "Fondo fughe"

Uno strumento omogeneo in tutto il territorio dell'Emilia-Romagna per tutelare i clienti in caso di perdita occulta sulla rete idrica a valle del contatore.



"Carta della Responsabilità"

Adottata da Hera Comm, definisce impegni precisi sulla trasparenza, correttezza e qualità della propria rete di vendita.



"SOStegno Hera"

Pubblicata una guida alle agevolazioni tariffarie e alle possibilità per i clienti di rateizzare le bollette.



"Giorno Hera" e "Hera Start Up"

Offerte per essere più vicini ai clienti. Con la prima si riceve una bolletta costante nel corso dell'anno, la seconda propone condizioni vantaggiose alle giovani imprese.

9%

dei clienti con la bolletta on line

100 mila clienti hanno aderito alla campagna "Regala un albero alla tua città" e hanno digitalizzato la bolletta: 2 mila nuovi alberi per le città!



Una bolletta più chiara

Progettata con il coinvolgimento dei clienti, la nuova bolletta è stata diffusa a partire da aprile; tra le novità un grafico sull'andamento dei consumi.

OBIETTIVI RISULTATI

avevamo detto di fare...
abbiamo fatto...

Garantire i **tempi medi di attesa al call center** del 2013 e migliorare la qualità del servizio.

(H) (A)

Tempi Hera scesi da 49 a **40 secondi** e da 55 a 45 per AcegasApsAmga.

(H) (A) (vedi pag. 31)

Garantire un **tempo medio di attesa agli sportelli** di 12,5 minuti per Hera e 19 minuti per AcegasApsAmga.

(H) (A)

11,1 minuti

l'attesa media per Hera e 17,7 per AcegasApsAmga.

(H) (A) (vedi pag. 30)

Garantire una **risposta ai reclami** entro 40 giorni nel 95% dei casi.

(H)

93,4% di risposte

date entro il tempo stabilito.

(H) (vedi pag. 31)

Rispondere entro 120 secondi al 95% delle **chiamate al pronto intervento gas**.

(H)

96,5% di risposte

entro lo standard.

(H) (vedi pag. 29)

Publicare un **protocollo di autoregolazione commerciale**.

(H)

Publicata in ottobre la "**Carta della Responsabilità**" di Hera Comm.

(H) (vedi pag. 21)

Rispettare nel 98,5% dei casi gli **standard di qualità** commerciale gas ed energia elettrica e la **Carta del Servizio idrico**.

(H) (A)

Standard di qualità rispettati nel

99,6% dei casi

(H) (A) (vedi pag. 24)

Realizzare una guida alle **agevolazioni tariffarie** disponibili.

(H)

Distribuita in dicembre "**SOSstegno Hera**" presso gli sportelli del Gruppo e i comuni.

(H) (vedi pag. 33)

Tutelare i clienti in caso di perdite d'acqua nell'impianto privato.

(H)

5.401 persone

hanno beneficiato del nuovo "**Fondo Fughe**" Hera.

(H) (vedi pag. 23)

Estendere il report "**In buone acque**" in AcegasApsAmga.

(A)

Report **esteso ai territori di Padova e Trieste**.

(A) (vedi pag. 27)

Campagna "Regala un albero alla tua città": incrementare le adesioni alla **bolletta on line** (+25% sul 2013).

(H)

45% di adesioni in più

La campagna sarà estesa in AcegasApsAmga.

(H) (A) (vedi pag. 33)

Estendere l'**indagine di soddisfazione dei clienti** in AcegasApsAmga.

(A)

Indagine estesa.

(A) (vedi pag. 25)

TARGET FUTURI

faremo...

Garantire i **tempi medi di attesa al call center e agli sportelli** registrati nel 2014. Migliorare ulteriormente il tempo medio di attesa agli sportelli di AcegasApsAmga.

(H) (A)

Rispondere ai reclami e alle richieste di rettifica della fatturazione entro 40 giorni solari nel 95% dei casi.

(H) (A)

Rispondere entro 120 secondi al **95% delle chiamate** al pronto intervento gas.

(H) (A)

Arrivare entro 60 minuti per il **95% delle chiamate** al pronto intervento gas.

(H) (A)

Attuare un **piano di ricerca fughe** sulla parte aerea della rete gas e sui contatori.

(H)

Il tempo medio d'arrivo sul luogo di chiamata del **pronto intervento reti acquedotto**: 60 minuti nei casi ad altissima urgenza.

(H) (A)

Sperimentare la **tariffa rifiuti puntuale** in 2 comuni e definire il modello Hera.

(H)

Estendere ad altri comuni il protocollo per **prevenire interruzioni di fornitura** ai clienti assistiti dai servizi sociali.

(H)

Promuovere la **contabilizzazione individuale** di calore nei condomini.

(H)

Avviare l'installazione di punti di ricarica per la **mobilità elettrica** a Trieste e Gorizia.

(A)

Avviare la campagna "Regala un albero alla tua città" per promuovere la **bolletta elettronica** in AcegasApsAmga e rilanciarla in Emilia-Romagna.

(H) (A)

ALTRI OBIETTIVI, RISULTATI E TARGET FUTURI NELLE PAGINE SEGUENTI E SU bs.gruppohera.it

97%

lavoratori a tempo indeterminato

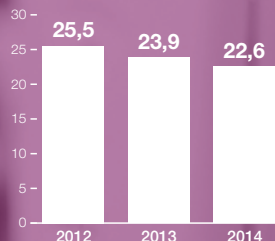


333

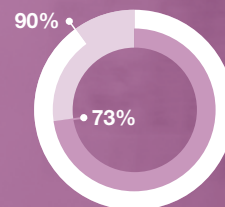
assunzioni a tempo indeterminato nell'ultimo triennio

28

ore di formazione medie pro capite



Indice di frequenza degli infortuni



Lavoratori in società con certificazione OHSAS 18001

CAPITOLO 3

LAVORATORI

HIGHLIGHTS

7,985

lavoratori

hanno ricevuto il nuovo Codice Etico del Gruppo approvato dal Consiglio di Amministrazione nel gennaio 2014.



Certificazione OHSAS 18001

Nel luglio 2014 anche AcegasApsAmga ha ottenuto la certificazione sulla sicurezza sul lavoro.



Hera Top Employers

La certificazione internazionale riconosce per il 6° anno Hera come una delle migliori realtà lavorative.

-58%

ore di assenza

Le ore di assenza medie pro capite per infortunio si sono più che dimezzate dal 2007.

13,600

euro donati con "HeraSolidale"

744 dipendenti sostengono le 9 Onlus del territorio individuate dal progetto.



Conciliazione vita-lavoro

36 bimbi negli asili Hera, 108 settimane fruita nei centri estivi Hera dai figli dei dipendenti e 35 lavoratori con "coaching" per facilitare il rientro post congedo.

OBIETTIVI RISULTATI

*avevamo detto di fare...
abbiamo fatto...*

Diffondere il **nuovo Codice Etico**.
Dare continuità ai seminari sul Codice
e sulla Responsabilità Sociale d'Impresa.
H A

Codice **distribuito a tutti i lavoratori**
in marzo. Rinnovate la **formazione su**
Codice e RSI (coinvolte oltre 40 persone).
H A (vedi pag. 15)

"**Politiche del buon rientro**": estendere
i nidi aziendali e centri estivi per i figli dei
dipendenti, aiutare il rientro post congedo.
H A M

108 settimane
di soggiorno nei centri estivi per i figli
dei dipendenti.
36 bambini
nei **nidi aziendali**.
35 persone
coinvolte in **attività di formazione**
e "**coaching**" post congedo.
H A M (vedi pag. 39)

Portare avanti il **Modello di Leadership**,
anche in AcegasApsAmga.
A

3.900 ore di formazione
erogate in AcegasApsAmga
(78 partecipanti).
A (vedi pag. 40)

Coinvolgere i **lavoratori in iniziative**
di solidarietà.
H A

744 donazioni
a "HeraSolidale". Creata una rete solidale
a favore di 9 Onlus del territorio.
H A (vedi pag. 47)

Avviare il **nuovo sistema informativo**
per la **prevenzione e protezione**.
H

Terminata la progettazione del sistema
SAP EHS. Avvio previsto nel 2015.
H (vedi pag. 42)

Avviare il progetto "**Sicurezza stradale**
in azienda".
H

Progetto avviato **con analisi e incontri**
per la gestione dell'incidentalità.
Individuate le aree di miglioramento.
H (vedi pag. 42)

Estendere la **certificazione OHSAS 18001**
in AcegasApsAmga.
A

Certificazione **ottenuta a luglio 2014**.
A (vedi pag. 42)

Migliorare la **sicurezza dei mezzi aziendali**
con il progetto "DST - Drive System Tool".
H A

Installati i sistemi di assistenza alla guida
nei mezzi monoperatore: le riparazioni per
incidenti e incurie si sono
ridotte del 15%
H A (vedi pag. 42)

Migliorare il **clima interno** e integrare
le azioni in AcegasApsAmga.
H A

13 azioni di miglioramento
realizzate e una in corso. **Effettuate**
le 10 azioni definite in AcegasApsAmga.
H A (vedi pag. 45)

Definire un piano di **welfare aziendale**.
H A M

Conclusa la **fase di ascolto** su un
campione di 1.200 persone e 10 focus
group. Definite le **priorità**.
H A M (vedi pag. 38)

TARGET FUTURI

faremo...

Realizzare la **6° indagine sul clima**
interno: l'obiettivo è 63/100 e 66%
di partecipanti.
H A M

Avviare la formazione sul **Codice Etico**
(AlfabEtico) in AcegasApsAmga e dare
continuità ai seminari sulla RSI.
H A

Sviluppare il **piano di welfare** sulla base
delle evidenze emerse dalla fase di ascolto
dei lavoratori.
H A

Ampliare l'offerta dei **centri estivi**
per i figli dei dipendenti. Proseguire
l'assistenza al **rientro post congedo**.
H A M

Avviare azioni per **ottimizzare il tempo**
di lavoro attraverso un miglior utilizzo/
gestione di e-mail, presentazioni e riunioni.
H

Attuare la prima fase del nuovo
processo di sviluppo professionale
coinvolgendo impiegati, quadri e dirigenti.
H A M

Proseguire con le **iniziative sulla**
sicurezza, anche stradale, ed estendere
il progetto DST in AcegasApsAmga
per migliorare la sicurezza alla guida.
H A

Realizzare una **community interna**
sull'efficienza energetica.
H

Estendere il modello "**Hera ti insegna**
un mestiere... a scuola".
H

Coinvolgere i lavoratori per migliorare
il **Bilancio di Sostenibilità**.
H A

Rinnovare l'**House Organ** coinvolgendo
i dipendenti.
H A

9

centesimi di euro
dividendo per azione
stabile dal 2011



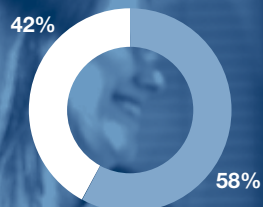
+125%

rendimento totale
del titolo rispetto alla
quotazione 2003

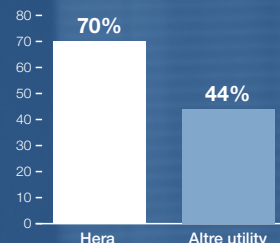


+18,2%

valore del titolo
rispetto al 2013



■ Azionisti pubblici ■ Azionisti privati
Composizione azionaria



Crescita del dividendo
dal 2004 al 2014

CAPITOLO 4

AZIONISTI E FINANZIATORI

HIGHLIGHTS

24 mila

Azionisti

Un azionariato diffuso conferisce stabilità agli assetti azionari, assieme all'efficacia del sistema di gestione e controllo.



9 uffici studi

analizzano il titolo Hera: sono raddoppiati nel 2014 rispetto all'anno precedente. 8 giudizi sono positivi.

2,51

euro target price 2014

Il target price medio è passato da 1,74 euro nel 2013 a 2,51 euro nel 2014 (il prezzo ufficiale al 31 dicembre 2014 era di 1,95 euro).



Rischio ridotto

Il basso profilo di rischio nelle scelte strategiche e del portafoglio di attività gestite ha generato risultati stabilmente in crescita.



Indici etici

Il titolo Hera fa parte di 3 indici etici che selezionano società eccellenti dal punto di vista della sostenibilità.



Green bond

A giugno 2014 Hera ha lanciato, prima in Italia, un green bond da 500 milioni per finanziare e rifinanziare investimenti in sostenibilità e migliorare, così, l'ambiente.

GREEN BOND

500

milioni di euro da investire
in 25 progetti per l'ambiente

A luglio 2014 il Gruppo ha lanciato il primo **green bond** italiano con l'obiettivo di finanziare gli investimenti in 4 ambiti: lotta al cambiamento climatico, riduzione delle emissioni, qualità della depurazione acque e gestione dei rifiuti.

L'emissione obbligazionaria di 500 milioni (rimborsabili in 10 anni) è stata illustrata a investitori e analisti attraverso incontri nelle principali piazze finanziarie europee. Il green bond prevede una **cedola del 2,375%** e un **rendimento del 2,436%**.

Gli ordini ricevuti sono stati raccolti soprattutto da finanziatori residenti fuori dall'Italia (75% circa da Francia, Germania e Gran Bretagna). La domanda è provenuta per un 69% dai cosiddetti investitori "sostenibili", cioè quelli che valutano i risultati ambientali delle aziende nei loro criteri d'investimento.

Il Gruppo Hera ha inaugurato, così, una modalità di finanziamento già utilizzata in Europa da altre grandi utility, che mette la finanza al servizio dell'ambiente.

L'elenco dei **25 progetti finanziati** è stato definito sulla base di precisi criteri ambientali e successivamente verificato da DNV GL a garanzia della corretta destinazione dei fondi. Per ciascun ambito di progetto è stata individuata una serie di indicatori che riflettono i benefici ambientali associati alle singole iniziative.

I green bond in Italia e Europa

Le **obbligazioni verdi** sono quelle che associano ai fondi raccolti attività e investimenti di tipo ambientale. Il primo strumento finanziario di questo tipo è stato emesso dalla Banca Mondiale nel 2008, per un controvalore di 10 milioni di dollari. Il successo dell'operazione è arrivato solo quando l'attenzione degli analisti è stata conquistata dalla stessa Banca Mondiale che, nel 2013, ha generato un'emissione da 1 miliardo di dollari. A questa sono seguiti i primi green bond emessi da grandi imprese: EDF in Francia (per un controvalore di 1,4 miliardi di euro per promuovere le energie rinnovabili) e Toyota (per un controvalore di 1,8 miliardi di dollari per finanziare la produzione di veicoli elettrici).

Il 2014 ha visto crescere questa tendenza in Europa, dove GDF Suez ha emesso un'obbligazione da 3,4 miliardi di dollari. In Italia il **Gruppo Hera è stato il primo a lanciare questo innovativo strumento finanziario** ricevendo richieste pari a 3 volte l'ammontare del bond.



2,44%

il rendimento
previsto del green
bond Hera

69%

le sottoscrizioni da
parte di investitori
"sostenibili"

441 MILIONI DI EURO GIÀ SPESI PER PROGETTI GREEN

Il green bond ha finanziato 500 milioni di euro di investimenti ambientali: 422 milioni per progetti che si sono svolti tra il 2006 e il 2013, e 19 milioni spesi nel 2014. Nei prossimi anni saranno impiegati 59 milioni di euro.

| % | Raccolta totale | Investimenti 2006-2013 | Investimenti 2014 | Fondi non allocati |
|--|--------------------|---------------------------|----------------------|-----------------------|
| Incremento produzione energia da fonti non fossili (9 progetti) | 53,9 | 53,2 | 0,6 | - |
| Incremento efficienza energetica (7 progetti) | 219,1 | 176,8 | 10,8 | 31,5 |
| Incremento utilizzo termovalorizzatori (4 progetti) | 173,2 | 173,2 | - | - |
| Miglioramento degli impianti di depurazione acque (4 progetti) | 31,8 | 18,4 | 3,1 | 10,3 |
| Incremento raccolta differenziata e riduzione utilizzo discariche (1 progetto) | 22,0 | - | 4,7 | 17,3 |
| Totale | 500,0 | 421,6 | 19,2 | 59,1 |

54,0%

raccolta differenziata

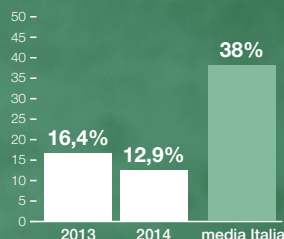


99,7%

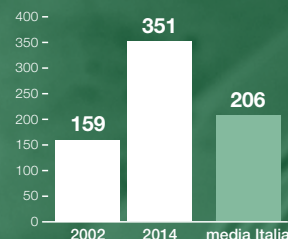
analisi sull'acqua
in uscita dagli impianti
di depurazione
conformi alla legge

-86%

dei limiti di legge
emissioni dei
termovalorizzatori



Rifiuti urbani raccolti
e smaltiti in discarica



Raccolta differenziata
pro capite (kg)

CAPITOLO 5

AMBIENTE E GENERAZIONI FUTURE

HIGHLIGHTS



Certificazione ISO 50001

Hera S.p.A. ha ottenuto la certificazione del Sistema di Gestione dell'Energia. Il piano di miglioramento prevede 54 iniziative: risparmio a regime pari a 3.422 tep/anno.

93,8%

di rifiuti recuperati

È la quota della raccolta differenziata effettivamente recuperata in 191 impianti, come rendicontato nel report "Sulle tracce dei rifiuti".

18,5%

dei mezzi green

Nel 2014 sono oltre 750 i veicoli del Gruppo alimentati con combustibili a minor impatto ambientale (metano, gpl, elettrico).



Efficacia della depurazione

Il Piano di Salvaguardia della Balneazione di Rimini e il depuratore di Trieste tra le priorità: i lavori proseguono nel rispetto del Piano.



HeraLAB

Oltre 57 partecipanti ai 5 consigli locali multistakeholder. 17 incontri e 7 iniziative concluse nel 2014.

64 mila

studenti

coinvolti nelle iniziative didattiche, tra cui "La grande macchina del mondo" e "Un pozzo di scienza".

OBIETTIVI RISULTATI

avevamo detto di fare...
abbiamo fatto...

Ridurre al 15% i rifiuti urbani smaltiti in discarica.

(H) (A) (M)

12,9% di rifiuti urbani smaltiti in discarica.

(H) (A) (M) (vedi pag. 72)

Portare la raccolta differenziata al 55% e attivare progetti di sviluppo a Bologna e Trieste.

(H) (A) (M)

54% differenziata

Aumentata la raccolta differenziata. Realizzate 37 mini isole ecologiche interrato a Bologna e avviata la raccolta dell'organico a Trieste.

(H) (A) (M) (vedi pag. 74)

Estendere il teleriscaldamento: +2% volumetria servita e avanzamento progetto "Polo energie rinnovabili" a Ferrara.

(H)

+2%

nella volumetria servita.

Sospeso il "Polo energie rinnovabili" e rimodulato il piano di sviluppo per Ferrara.

(H) (vedi pag. 55)

Adeguare i servizi di fognatura e depurazione per 7 agglomerati (59 mila abitanti equivalenti).

(H)

Completati i lavori di

6 agglomerati

per 40 mila abitanti equivalenti. L'ultimo terminerà nel 2015.

(H) (vedi pag. 64)

Avviare i lavori al depuratore di Servola (TS).

(A)

Completati i lavori alla sezione di grigliatura fine e avviata la bonifica. In fase di gara i lavori per la sezione di trattamento biologico.

(A) (vedi pag. 65)

Proseguire con il Piano per la Salvaguardia della Balneazione di Rimini.

(H)

In corso **5** degli 11 interventi del Piano e realizzato il progetto "Isola".

(H) (vedi pag. 65)

Ridurre i consumi di carburante nei mezzi di raccolta rifiuti.

(H)

10% riduzione dei consumi attraverso sistemi di assistenza alla guida.

(H) (vedi pag. 46)

Progetto "Cambia il finale": monitorare il recupero dei beni ingombranti.

(H)

458 tonnellate di ingombranti raccolti e recuperati da 15 Onlus.

(H) (vedi pag. 80)

Pubblicare sul web le emissioni dei termovalorizzatori di Pozzilli (IS) e Trieste.

(H) (A)

Disponibili on line i dati con la media semioraria aggiornata in tempo reale.

(H) (A) (vedi pag. 66)

Estendere il report "Sulle tracce dei rifiuti" in AcegasApsAmga.

(A)

Report pubblicato anche nei territori serviti da AcegasApsAmga.

(A) (vedi pag. 80)

TARGET FUTURI

faremo...

Raccolta rifiuti urbani:

- ulteriore riduzione del ricorso alla discarica (**9%** al 2018) (H) (A) (M)
- raccolta differenziata al **56,9%** nel 2015 (H) (A) (M)
- prosecuzione progetto nuova raccolta differenziata a **Bologna** (H)

Attivare il piano di miglioramento energetico di Hera S.p.A.: consumi -3% entro il 2017.

(H)

Estendere la certificazione ISO 50001 ad AcegasApsAmga.

(A)

Avviare il progetto per la produzione di biometano nell'impianto di compostaggio di Bologna.

(H)

Pubblicare un nuovo report dedicato all'efficienza energetica.

(H)

Fognatura e depurazione:

- adeguare 2 agglomerati urbani (137 mila abitanti equivalenti), conclusione dei lavori per i depuratori di **Cesenatico** e **Cattolica** (H)
- proseguire l'attivazione del PSB a **Rimini**: concludere i lavori di raddoppio del depuratore di **Santa Giustina**, della **Dorsale Nord** e del primo stralcio della **Dorsale Sud** nel 2015 (H)
- proseguire i lavori di adeguamento e potenziamento del depuratore di **Servola** (A)

Progettare il revamping del sistema depurazione fumi al termovalorizzatore di Trieste.

(A)

Campagna "Regala un albero alla tua città": piantare ulteriori **643 alberi** e raggiungere così 2 mila alberi in 44 città.

(H)

ALTRI OBIETTIVI, RISULTATI E TARGET FUTURI NELLE PAGINE SEGUENTI E SU bs.gruppohera.it

76,5%

valore degli affidamenti con offerta economica più vantaggiosa al posto del massimo ribasso

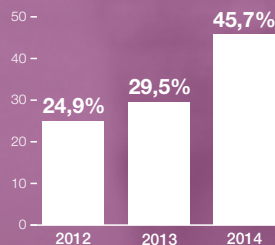
25/100

punteggio medio assegnato alla sostenibilità nelle gare

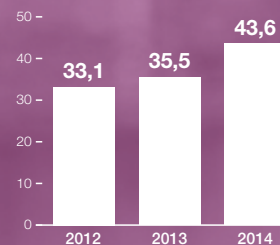


66%

valore delle forniture da fornitori locali



Forniture da fornitori certificati OHSAS18001



Valore delle forniture da cooperative sociali (mln €)

CAPITOLO 6

FORNITORI

HIGHLIGHTS

6.781

lavoratori

l'indotto occupazionale generato da Hera nel 2014.

611

persone svantaggiate inserite

hanno svolto attività per conto di Hera grazie a forniture per circa 43,6 milioni di euro a cooperative sociali.



SA8000

Sensibilizzazione dei fornitori ai temi della certificazione sociale: sicurezza e legalità al centro. Svolti 8 audit presso le sedi dei fornitori e 4 nei cantieri di Hera.



Responsabilità negli appalti

Confermati gli interventi attivati nel 2013 tra i quali le clausole sociali di salvaguardia e di limitazione della percentuale di sconto.

Il ruolo di Hera sulla catena di fornitura: i risultati di una ricerca di Nomisma su 593 imprese

La fornitura di Hera:

- ha avuto un ruolo stabilizzante nelle attività, in particolare in quelle di piccola-media dimensione;
- ha concorso ad acquisire nuovi mercati per 1 impresa su 3;
- ha condotto a innovazioni di processo/prodotto o certificazioni per 1 impresa su 4;
- ha aumentato l'occupazione per il 22% delle imprese;
- ha stabilizzato l'accesso al credito per 3 imprese su 4.

OBIETTIVI RISULTATI

*avevamo detto di fare...
abbiamo fatto...*

Proseguire nel "Piano di monitoraggio fornitori SA8000".

(H)

12 visite ispettive
svolte

58 questionari
raccolti.

(H) (vedi pag. 84)

Garantire almeno il 75% del valore degli affidamenti con il **criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa**.

(H)

76,5% il valore delle
forniture affidate secondo il criterio
stabilito.

(H) (vedi pag. 86)

Prevedere una clausola sociale a **garanzia dell'occupazione** negli appalti di pronto intervento reti e di servizi correlati alla gestione clienti (esclusi i casi di internalizzazione).

(H)

Inserita la **clausola sociale** nella gara per il servizio di attività ausiliarie e sostituzione massiva contatori.

(H) (vedi pag. 87)

Riservare 20 punti ad aspetti di sostenibilità negli **affidamenti di servizi e lavori**.

(H)

25 punti medi
assegnati a criteri di sostenibilità.

(H) (vedi pag. 87)

Sottoscrivere il protocollo d'intesa con i sindacati sulle **linee guida approvvigionamenti**.

(H) (A) (M)

Presentata ai sindacati nel giugno 2013 una bozza con le azioni previste. Queste azioni sono state comunque attuate.

(H) (A) (M) (vedi pag. 86)

Valorizzare aspetti di qualità, sicurezza, ambiente e sociali nella **selezione dei fornitori**.

(H)

85% del valore delle forniture certificate per **la qualità**

55% con certificazione **ambientale**

46% con certificazione sulla **sicurezza sul lavoro**

18,4% con certificazione **sociale**.

(H) (vedi pag. 86)

TARGET FUTURI

faremo...

Monitoraggio SA8000: raccogliere ulteriori 55 questionari e 10 audit presso fornitori.

(H)

Offerta economicamente più vantaggiosa:

- **100% del valore di gare pubbliche** per servizi e lavori
- **> 70% del valore di affidamenti** totali nell'anno
- **20 su 100 il punteggio medio** che riserveremo ad aspetti di sostenibilità.

(H)

Continuare a prevedere la **clausola sociale** a garanzia dell'occupazione negli appalti di pronto intervento reti e di servizi correlati alla gestione clienti (esclusi i casi di internalizzazione).

(H)

Proseguire nel valorizzare i sistemi di gestione **qualità, sicurezza e ambiente** nella scelta dei fornitori.

(H) (A)

Monitorare gli infortuni

nei fornitori per il 70% del valore delle forniture.

(H)

Realizzare la seconda **convention** con i principali fornitori.

(H) (A)

Sviluppo propositività fornitori:

definire un modello per incentivare la **generazione di idee** da parte dei fornitori in logica **WIN-WIN**.

(H)

Adesione integrale alla piattaforma di Gruppo di **qualificazione e selezione** dei fornitori entro il 2015.

(A)



Hera S.p.A.

Sede: Viale C. Berti Pichat 2/4 - 40127 Bologna
tel: +39 051.28.71.11 fax: +39 051.28.75.25

www.gruppohera.it

Capitale Sociale int. vers. € 1.489.538.745 i.v.
C.F./P. IVA Reg. Imp BO 04245520376