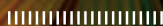




**Bilancio
di sostenibilità
2018**



1

Introduzione



Sostenibilità, strategia e valore condiviso

375

milioni di euro

Mol a valore condiviso,
36% del totale
(+14% rispetto al 2017)

Oscar di bilancio 2018

e premio speciale per l'innovazione
nel reporting

184

milioni di euro

investimenti a valore condiviso.
40% del totale

CE100,

Hera tra le imprese leader
mondiali dell'economia circolare
nel programma della fondazione
Ellen MacArthur

71 /100

soddisfazione dei clienti

L'indagine annuale conferma
la qualità dei servizi del Gruppo

**Hera nel Global Diversity
and Inclusion Index**

Hera è la 2^a in Italia e la 22^a
nel mondo delle 100 aziende
nell'indice di Thomson Reuters
per inclusione e politiche
sulle diversità

Lettera agli stakeholder

La nostra rendicontazione di sostenibilità tra conferme e novità

Il bilancio di sostenibilità che vi presentiamo consolida l'innovativa rappresentazione dei contenuti introdotta nel 2017 focalizzata sulla **creazione di valore condiviso** (Csv, creating shared value). I positivi risultati che possiamo rendicontare anche quest'anno e i nuovi obiettivi per il futuro rappresentano quindi le nostre risposte alle importanti **sfide ambientali e socioeconomiche** che le comunità che serviamo si trovano ad affrontare.

Con l'obiettivo di migliorare ulteriormente il nostro profilo di *accountability*, in questo bilancio abbiamo introdotto nuove pagine dedicate alla rappresentazione dei **risultati per singolo territorio servito**, mentre i nostri report tematici di sostenibilità si sono arricchiti di un quinto rapporto, centrato sul **Goal 17 dell'Agenda Onu** e dedicato alle numerose iniziative di coinvolgimento e collaborazione tra Hera, i cittadini e le entità delle comunità che serviamo.

Un nuovo scopo: la forza del business per rigenerare l'ecosistema e l'ambiente

L'entità dei mutamenti economici, sociali e ambientali a cui stiamo assistendo, per alcuni aspetti di portata epocale, è tale da interrogare profondamente le imprese che non possono più accontentarsi di limitare la loro azione al contenimento degli impatti negativi del loro operato. Inoltre, in un contesto in cui le istituzioni stentano a produrre soluzioni efficaci condivise, **crescono le aspettative delle comunità** nei confronti del mondo del business, sempre più sollecitato ad affrontare le sfide sociali e ambientali che abbiamo davanti.

Riteniamo che la risposta risieda nel nostro approccio alla creazione di valore condiviso. Un approccio che impone un ripensamento dei nessi fra Csr e strategia dell'impresa, portando la prima nel cuore stesso della seconda. Se la Csr conosciuta finora aveva interessato il "cosa" e il "come" dell'impresa – ovvero era "reattiva" –, il valore condiviso ne mette al centro il "perché", investendo la ragione stessa per cui l'impresa esiste – la sua missione e la sua strategia appunto – e gli elementi qualificanti che la differenziano da tutte le altre. Crediamo che le aziende del futuro siano quelle che usano la forza del business per **contribuire a rigenerare l'ecosistema e l'ambiente** e noi siamo motivati a far sì che Hera sia tra queste.

La rendicontazione: dal focus su "cosa" e "come" all'evoluzione per guidare il "perché"

Il decisivo margine di miglioramento della rendicontazione d'impresa risiede dunque nella realizzazione di un collegamento diretto e inderogabile fra Csr e strategia aziendale, capace di far riflettere sul "perché" dell'impresa, guidare l'innovazione e mettere nelle condizioni di pensare il business a supporto della società. Integrando quindi le dimensioni del "cosa" e del "come", già patrimonio di una rendicontazione d'impresa di tipo tradizionale. Tutto ciò non presuppone

Creare valore condiviso:

continua il nostro approccio strategico alla sostenibilità

Energia, risorse e territorio:

i tre driver per la creazione di valore condiviso

375 milioni di euro

il Margine operativo lordo generato da attività a valore condiviso

soltanto una conoscenza profonda dell'attività aziendale, e degli impatti che essa procura sui diversi stakeholder, ma esige anche un'accurata analisi del contesto esterno, attraverso la quale evidenziare quei **punti di intersezione tra il business dell'impresa e l'ecosistema** che possono rappresentare le **opportunità** di creazione di valore condiviso e di **sviluppo** sostenibile dell'impresa.

Le opportunità che abbiamo identificato per noi, sulla base dell'analisi dell'Agenda Onu 2030 e di oltre 60 politiche di sostenibilità a livello mondiale, europeo, nazionale e locale, si collocano in tre ambiti: (i) **uso intelligente dell'energia**, (ii) **uso efficiente delle risorse** e (iii) **innovazione e contributo allo sviluppo**. Questi tre ambiti investono il "perché" di Hera influenzandone positivamente la competitività attuale e soprattutto futura. Rappresentano, inoltre, tre capitoli tra i più significativi del nostro bilancio di sostenibilità.

Il nostro nuovo approccio strategico trova conferme: il Mol "a valore condiviso" aumenta del 14%

Uno dei punti di forza della innovativa rendicontazione Csv è la quantificazione del Mol "a valore condiviso", ovvero, della quota parte di margine operativo lordo che deriva dalle attività di business in grado di rispondere agli obiettivi dell'"Agenda globale". Ossia a quelle *call to action* per il cambiamento verso una crescita sostenibile sintetizzate nei tre driver richiamati in precedenza. Nel 2018 il Mol "a valore condiviso" è pari a **375 milioni di euro**, in incremento del 14% rispetto all'anno precedente e corrispondente al 36% del totale. Tale risultato si colloca così nella traiettoria segnata dal piano industriale 2018-22, costruito affinché circa il 40% del Margine operativo lordo al 2022 derivi da attività di business che rispondono alle priorità dell'agenda globale di sostenibilità pertinenti con le attività del Gruppo.

Hera per un uso intelligente dell'energia

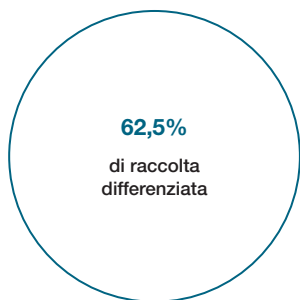
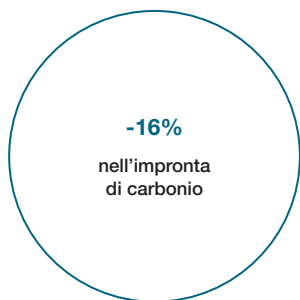
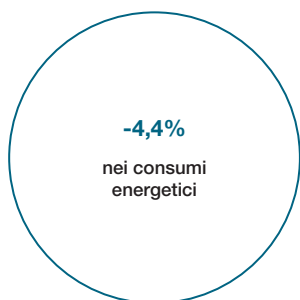
Le iniziative individuate da Hera Spa, Inrete, AcegasApsAmga e Marche Multiservizi in ambito Iso 50001 (inserite nel piano di miglioramento energetico) e già realizzate hanno consentito di ridurre i consumi energetici di circa 10.300 Tep, pari al -4,4% di quelli registrati nel 2013. Il piano di miglioramento prevede ulteriori iniziative di efficienza energetica che consentiranno, sempre rispetto al 2013, un risparmio complessivo del 5,3% superando così il target del 5% fissato per il 2020.

Tra le iniziative rivolte ai clienti residenziali, si segnalano le offerte commerciali come **Hera Led**, **Hera thermo** e **Hera ContaWatt** alle quali si aggiunge il report **analisi dei consumi**, un servizio gratuito che permette di confrontare i propri consumi di energia con quelli di una famiglia simile. A fine 2018 sono quasi il 15% i clienti che beneficiano dei servizi di efficienza energetica di Hera Comm.

Integrano il quadro, pur senza completarlo, l'acquisto di energia elettrica 100% rinnovabile per alimentare le attività aziendali di Hera Spa, AcegasApsAmga e Marche Multiservizi, l'avvio della **produzione di biometano** dalla frazione organica dei rifiuti nella bioraffineria di Sant'Agata in provincia di Bologna e la **riduzione del 16% nell'impronta di carbonio** della produzione di energia rispetto al 2015.

Hera per un uso efficiente delle risorse

Il 2018 ha registrato un ulteriore **incremento della raccolta differenziata**, giunta al 62,5% (media Italia 2017: 55,5%) e una contestuale riduzione del ricorso alla discarica per lo smaltimento dei rifiuti urbani che si attesta al 4,5% (media Italia 2017: 26%). Su questo aspetto Hera anticipa di quasi 20 anni l'obiettivo UE in materia di economia circolare e si posiziona ai livelli dei paesi europei più virtuosi. La nona edizione del report **Sulle tracce dei rifiuti**, pubblicato nel 2018, evidenzia un tasso di riciclo degli imballaggi pari al 70%, già in linea con l'obiettivo UE



fissato per il 2030. Sul fronte dei rifiuti industriali nel 2018 si segnala l'incremento della quota di rifiuti recuperata da Hasi, che sale al 41,6%, e dei prodotti in plastica riciclata venduti da Aliplast, che hanno superato le 84 mila tonnellate (+4% rispetto al 2017).

È proseguito anche il forte impegno per la sostenibilità del **comparto fognario-depurativo**. Gli interventi principali hanno riguardato Rimini (sette interventi realizzati sui 14 che compongono il piano di risanamento integrato con le opere aggiuntive finalizzate a mitigare il rischio idraulico) e la realizzazione del depuratore di Servola a Trieste (pienamente operativo da giugno 2018), che ha consentito in queste settimane la definitiva chiusura dell'infrazione comunitaria, peraltro eredità di una precedente gestione.

Hera per l'innovazione e per lo sviluppo sostenibile del territorio

Significativi i risultati conseguiti dal Gruppo nel 2018 nelle aree Csv collegate allo sviluppo economico e occupazionale del territorio, all'innovazione e alla digitalizzazione, e alla tutela dell'aria e del suolo.

Il **valore delle forniture** da aziende del territorio è stata pari al 69% del totale e ha raggiunto i 632 milioni (+7% rispetto all'anno precedente) mentre l'indotto occupazionale è stimato in circa 8.100 persone; tali dati confermano il ruolo primario del Gruppo nello sviluppo del territorio.

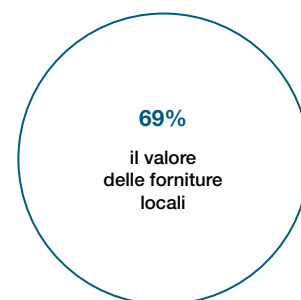
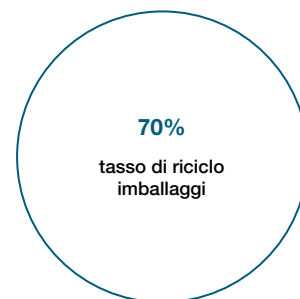
In ambito **innovazione** gli investimenti sono pari a circa 62,4 milioni di euro dedicati a progetti in quattro ambiti: smart city, economia circolare, utility 4.0 e customer experience. Nel 2018 è proseguito lo sforzo nello sviluppo dei canali digitali di relazione con i clienti. È stata lanciata la nuova app MyHera dedicata ai clienti residenziali che ha raggiunto i 100 mila download.

Per quanto riguarda la **tutela dell'aria** si confermano i risultati positivi relativamente alle emissioni dei dieci termovalorizzatori del Gruppo, anche nel 2018 molto contenute e mediamente inferiori dell'86% rispetto ai limiti di legge. Inoltre, sulla **tutela del suolo** si segnala che le progettazioni realizzate da Heratech nel 2018 hanno comportato un riutilizzo di suolo per il 68% del totale.

In conclusione, anche alla luce dei risultati positivi rendicontati in questo bilancio, possiamo affermare che il reporting di sostenibilità garantisce al Gruppo Hera il noto e consolidato valore "esterno", ma allo stesso tempo ha aperto, fin dal principio, la strada alla creazione di un valore "interno" di assoluta rilevanza.

Ed è su quest'ultimo che ha potuto svilupparsi una **significativa crescita culturale dell'organizzazione**, con miglioramenti tangibili e progressivi nella gestione delle attività del business *as usual* e nella relazione con gli stakeholder, presidando in modo ottimale le dimensioni del "cosa" e del "come".

Il nuovo approccio strategico alla creazione di valore condiviso ha aperto la strada a una nuova fase focalizzata sul "perché" che ci ha portato a rinnovare la nostra rendicontazione e che, riteniamo, sarà in grado, di **supportare la crescita futura** della nostra Azienda.



Tomaso Tommasi di Vignano

Presidente Esecutivo

Stefano Venier

Amministratore Delegato

2

Il valore condiviso



Uso intelligente dell'energia

Sustainable Development Goals



14,6%

clienti con offerte con servizi di efficienza energetica

4,4%

consumi di energia riduzione rispetto al 2013 e -5,3% con gli interventi già pianificati

10

nuovi progetti di efficienza energetica presentati al Gse per i certificati bianchi

600 GWh

di energia rinnovabile prodotta pari al consumo di 182 mila famiglie

100%

di energia rinnovabile per alimentare le attività gestite da Hera Spa, AcegasApsAmga e Marche Multiservizi

12%

clienti con l'offerta Pacchetto Natura con energia al 100% da fonti rinnovabili

-16%

nell'impronta di carbonio della produzione di energia rispetto al 2015. Obiettivo -23% entro il 2022

Progetto biometano avviata la produzione dalla bioraffineria di Sant'Agata Bolognese

2,3

milioni di tonnellate di gas serra evitate

Obiettivi Risultati Target futuri

avevamo detto di fare...

abbiamo fatto...

faremo...

Promozione dell'efficienza energetica



Piano di miglioramento energetico

Iso 50001: ridurre di oltre il 4% i consumi energetici nel 2018 e del 5% entro il 2020.

(E) (T) (M)

4,4%

riduzione dei consumi nel 2018

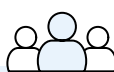
(rispetto al 2013) grazie agli interventi effettuati. Prevista riduzione del 5,3% al 2020 con gli interventi già pianificati.

6%

riduzione al 2022 dei consumi energetici del 2013.

Riduzione del 5% entro il 2020.

(E) (T) (M)



Continuare a **promuovere offerte gas, energia elettrica e teleriscaldamento** con servizi di efficienza energetica. Clienti aderenti pari al 20% del totale nel 2018 (+ 30% rispetto al 2017).

14,6%

i clienti che hanno aderito a offerte di efficienza energetica.

Promosse nel 2018 le offerte Hera ContaWatt, Hera Thermo, Hera Ecomove, Hera Led e Led Business.

19%

clienti nel 2022 con offerte gas, energia elettrica e teleriscaldamento con servizi di efficienza energetica.



Illuminazione pubblica: realizzare interventi di risparmio energetico per 1.300 Tep nel 2018 tra i quali la sostituzione di corpi illuminanti con lampade a led (16% al 2021).

(E) (T) (M)

1.634

Tep risparmiate grazie agli interventi realizzati nel 2018 tra i quali quelli di sostituzione di corpi illuminanti con lampade a led (14,9% nel 2018).

1.300

Tep risparmio di energia atteso per il 2019 da interventi nella illuminazione pubblica tra i quali la sostituzione di corpi illuminanti con lampade a led (23% al 2022).

(E) (T) (M)

Diffusione delle energie rinnovabili



Avviare la produzione di biometano dai rifiuti organici.

(E)



Avviata la produzione di biometano da rifiuti presso l'impianto di Sant'Agata Bolognese a fine 2018.

7 milioni mc

di biometano prodotti e immessi nella rete gas grazie all'impianto di Sant'Agata Bolognese (Bo). Avviare le autorizzazioni per la realizzazione dell'impianto di biometano a Lugo (Ra).

(E)

Riduzione delle emissioni di gas serra

22%

riduzione entro il 2021 dell'impronta di carbonio della produzione di energia rispetto al 2015 (kg CO₂/MWh).

(E) (T) (M)

16%

riduzione al 2018 (rispetto al 2015) **dell'impronta di carbonio** della produzione di energia (kg CO₂/MWh).

23%

riduzione al 2022 (rispetto al 2015) **dell'impronta di carbonio** della produzione di energia (kg CO₂/MWh).

(E) (T) (M)

Ambito territoriale obiettivi di miglioramento

(E) Emilia-Romagna (T) Triveneto (M) Marche Multiservizi

Altri obiettivi, risultati e target futuri nelle pagine seguenti e su [bs.gruppohera.it](https://www.bs.gruppohera.it)

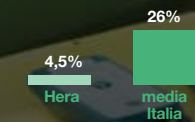
3

Il valore condiviso



Uso efficiente delle risorse

Sustainable Development Goals



Rifiuti urbani raccolti e smaltiti in discarica

Già raggiunto l'obiettivo UE al 2035

95%

degli agglomerati urbani adeguati alla normativa sulla depurazione (>2 mila Ae)

500

mila metri cubi di acqua in uscita dal depuratore di Bologna recuperata nel 2018 grazie al primo accordo sottoscritto con gli enti locali

62,5%

raccolta differenziata

in un territorio di 3,1 milioni di abitanti

4

città tra le prime 10

per raccolta differenziata pro capite sono gestite dal Gruppo Hera (>100 mila abitanti)

550

mila euro di farmaci non scaduti riutilizzati

e 11 mila pasti recuperati con FarmacoAmico e CiboAmico

93%

di rifiuti recuperati

la quota della raccolta differenziata recuperata a favore dell'economia circolare

150

mila tonnellate di CO₂ evitate

con la plastica riciclata Aliplast

70%

tasso di riciclo imballaggi

raggiunto l'obiettivo UE 2030

Obiettivi Risultati Target futuri

avevamo detto di fare...

abbiamo fatto...

faremo...

Transizione verso un'economia circolare



Aumentare la raccolta differenziata dei rifiuti urbani: 60,6% nel 2018 e 70% al 2021 a livello di Gruppo ed estendere l'app il Rifiutologo nelle Marche.

(E T M)

62,5%

di raccolta differenziata nel 2018. Posticipata al 2019 l'estensione dell'app il Rifiutologo nelle Marche.

73,2%

di raccolta differenziata al 2022 anche grazie all'estensione della tariffa puntuale in Emilia-Romagna.

(E T M)



Rifiuti urbani: incrementare entro il 2021 il tasso di riciclo al 60% e il tasso di riciclo degli imballaggi al 70%.

(E T M)

70%

il tasso di riciclo imballaggi nel 2017 (rispetto al 68% del 2016). Il tasso di riciclo complessivo è pari al 48% nel 2017 (rispetto al 47% del 2016).

76%

il tasso di riciclo degli imballaggi e 60% il tasso di riciclo complessivo dei rifiuti urbani al 2022.

(E T M)



Rifiuti industriali: integrare l'offerta di gestione dei rifiuti per i clienti con soluzioni in ambito economia circolare e aumentare ulteriormente il tasso di recupero.

42%

il tasso di recupero delle 480 mila tonnellate di rifiuti industriali gestite da Hasi nel 2018 (era il 31% nel 2017). Attivate offerte commerciali con soluzioni "economia circolare".



Sviluppare per le grandi realtà industriali **un'offerta unica con soluzioni "circolari"** in ambito rifiuti, energia, acqua e telecomunicazione.

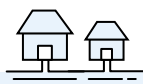
Gestione sostenibile della risorsa idrica



Avviare il processo di adeguamento del comparto-fognario depurativo, in particolare attraverso:

- adeguamento di tutti gli agglomerati urbani >2.000 Ae entro il 2021;
- progettazione per 66 agglomerati con consistenza compresa tra 200 e 2.000 Ae;
- progettazione in cinque impianti >10.000 Ae.

(E)



Il processo di adeguamento del comparto-fognario depurativo è in corso:

- 95% agglomerati urbani >2.000 Ae adeguati a fine 2018 e concluso intervento a Trieste;
- progettazione per 66 agglomerati (adeguamento previsto entro 2021);
- progettazione in cinque impianti >10.000 Ae (adeguamento previsto entro 2020).

100%

agglomerati urbani >2.000 Ae adeguati entro il 2021. Inoltre:

- 252 agglomerati adeguati su 254 gestiti compresi tra 200 e 2.000 Ae in Emilia-Romagna e Triveneto entro il 2022.

(E T M)



Avviare l'attività di water management. Ridurre i consumi di acqua nella centrale di Imola di 40 mila mc (-15% rispetto al 2017). (E)

40 mila mc

acqua che si prevede di risparmiare ogni anno nella centrale di Imola grazie all'intervento realizzato.

10%

riduzione dei consumi interni di acqua al 2022 rispetto ai consumi 2017.

(E T M)

Ambito territoriale obiettivi di miglioramento

(E) Emilia-Romagna (T) Triveneto (M) Marche Multiservizi

Altri obiettivi, risultati e target futuri nelle pagine seguenti e su bs.gruppohera.it

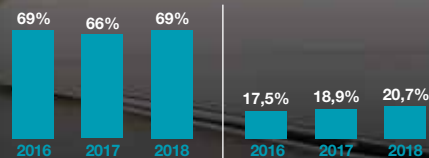
4

Il valore condiviso



Innovazione e contributo allo sviluppo

Sustainable Development Goals



Valore delle forniture locali (632 milioni di euro nel 2018)

Clienti iscritti ai servizi on-line

8.120

lavoratori

l'indotto occupazionale generato da Hera nel 2018

816

persone svantaggiate

inserite grazie alle forniture da cooperative sociali per oltre 62,2 milioni di euro

62,4

milioni di euro

investimenti in innovazione e digitalizzazione e 22 progetti in smart city, economia circolare e utility 4.0

Bioplastica

due accordi per produrre la plastica del futuro biodegradabile

-86%

dei limiti di legge

emissioni dei termovalorizzatori. -98% dei limiti PM₁₀ nella centrale di Imola

68%

di suolo riutilizzato

nelle progettazioni realizzate nel 2018

Obiettivi Risultati Target futuri

avevamo detto di fare...

abbiamo fatto...

faremo...

Diffusione dell'innovazione e digitalizzazione



Continuare a promuovere la **bolletta elettronica** (22% dei contratti nel 2018 e 31% nel 2021) e prosecuzione della campagna Digi e lode.

Ⓔ

24%

i clienti che ricevono la bolletta via mail. Avviata la seconda edizione di Digi e lode, progetto che vede i clienti e l'azienda insieme per digitalizzare le scuole del territorio.

41%

clienti con bolletta elettronica e 27% di clienti iscritti ai servizi on-line al 2022. Promuovere la digitalizzazione presso i clienti anche attraverso l'estensione di Digi e lode.

Ⓔ Ⓓ Ⓜ



Proseguire/avviare nuovi progetti innovativi in ambito **economia circolare** e per una nuova gestione dei fanghi da depurazione.



Progetti innovativi in ambito economia circolare: gestione dei fanghi da depurazione, produzione di biocombustibili avanzati dal trattamento di sfalci e potature, sistema di idrolisi a ultrasuoni.



Proseguire nella ricerca di **produzione di bioplastica** da frazioni organiche e da CO₂ e idrogeno in partnership con Bio-on.

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.

Ⓔ Ⓓ Ⓜ

23

le gare, tra le più rilevanti, nelle quali è stata inserita la clausola sociale a garanzia dell'occupazione.



Continuare a prevedere la **clausola sociale** a garanzia dell'occupazione negli appalti di pronto intervento reti e di servizi correlati alla gestione cliente.

Ⓔ Ⓓ Ⓜ

Tutela dell'aria e del suolo

725 mila mq

di suolo riutilizzato tra il 2018 e il 2021 **nella progettazione di infrastrutture** (i 2/3 del suolo totale coinvolto da nuove progettazioni). Ⓔ

68%

suolo riutilizzato nella realizzazione di nuove infrastrutture effettuate nel 2018 (115 mila metri quadrati).

75%

suolo riutilizzato tra il 2019 e il 2022 nella progettazione di infrastrutture (i 3/4 del suolo totale coinvolto da nuove progettazioni). Ⓔ



Continuare a **privilegiare l'acquisto di automezzi a ridotto impatto ambientale** (29% nel 2021).

Ⓔ Ⓓ Ⓜ

22,8%

automezzi a ridotto impatto ambientale nel 2018 (22% nel 2017).

31%

automezzi a ridotto impatto ambientale nel 2022. Ⓔ Ⓓ Ⓜ

+200 infrastrutture pubbliche e private realizzate nel 2019 per la mobilità elettrica nelle città. Ⓔ Ⓓ

Ambito territoriale obiettivi di miglioramento

Ⓔ Emilia-Romagna Ⓓ Triveneto
Ⓜ Marche Multiservizi

Altri obiettivi, risultati e target futuri nelle pagine seguenti e su bs.gruppohera.it

5

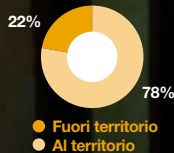
Le basi e le leve organizzative



Governance e creazione di valore



Investimenti operativi totali (milioni di euro)



Valore economico distribuito totale

+212%

rendimento totale del titolo rispetto alla quotazione 2003

1.281

milioni di euro

valore aggiunto distribuito agli stakeholder del territorio



632

milioni di euro

valore delle forniture da fornitori locali



1.913

milioni di euro

valore economico distribuito al territorio (+6% rispetto al 2016)

Hera nel Ftse Mib

ingresso di Hera nella lista dei 40 titoli più importanti della Borsa italiana

300

ore di ascolto degli stakeholder

nei 10 incontri di HeraLAB nel 2018

Prima linea di credito "sostenibile" in Italia

sottoscritta da Hera nel 2018 con meccanismo premiante collegato a target di sostenibilità

Obiettivi Risultati Target futuri

avevamo detto di fare...

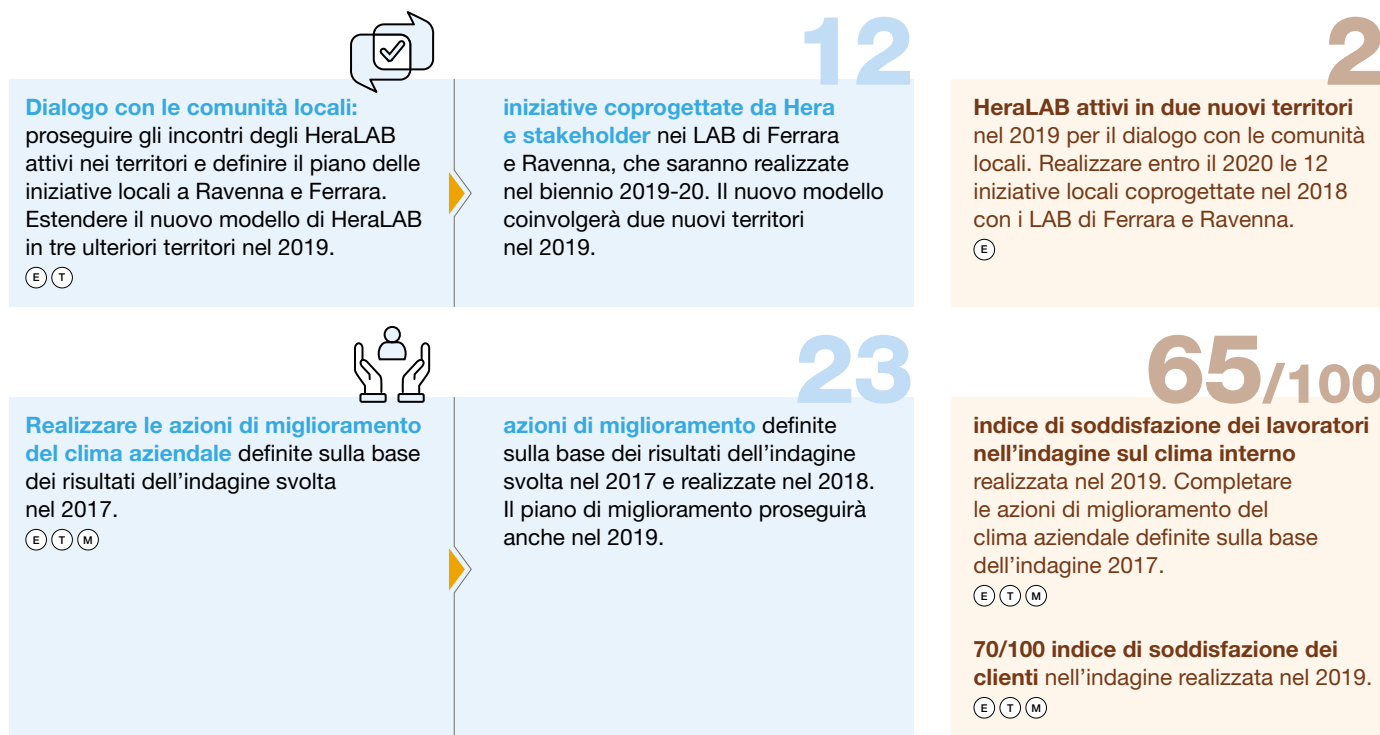
abbiamo fatto...

faremo...

Valore economico per gli stakeholder



Dialogo con gli stakeholder



Ambito territoriale obiettivi di miglioramento

(E) Emilia-Romagna (T) Triveneto
(M) Marche Multiservizi

Altri obiettivi, risultati e target futuri nelle pagine seguenti e su bs.gruppohera.it

6

Le basi e le leve organizzative



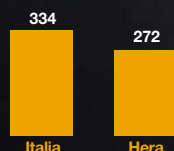
Qualità, costo e sicurezza del servizio per i clienti



Spesa media annua per quattro tipologie di utenze non domestiche (euro/mq)

-27%

della media italiana il costo di igiene urbana per le utenze non domestiche



Spesa media annua per famiglia (euro)

-19%

della media italiana il costo del servizio igiene urbana per le famiglie

45%

quota competenza Hera nelle bollette

28% di materia prima e 27% di imposte e oneri

96,7%

chiamate al pronto intervento gas

con arrivo entro 60 minuti. Superiore all'obbligo di servizio (90%)

99,6%

rispetto degli standard di qualità

fissati dall'Autorità per quattro servizi

9,6

minuti di attesa media

agli sportelli e possibilità di prenotare l'appuntamento con un operatore in anticipo

36

secondi d'attesa

tempo medio di risposta alle chiamate dei clienti residenziali ai call center del Gruppo

399

mila analisi

effettuate sulle acque potabili del Gruppo, 1.100 al giorno, di cui il 63% sulla rete di distribuzione

Obiettivi Risultati Target futuri

avevamo detto di fare...

abbiamo fatto...

faremo...

Qualità del servizio e dell'acqua potabile

30%

contatori elettronici a fine 2018 e 57% al 2021: proseguire il piano di installazione dei contatori elettronici gas.

(E) (T) (M)

34%

i contatori elettronici gas installati a fine 2018 (erano il 22% a fine 2017).

78%

contatori elettronici gas installati a fine 2022, 43% a fine 2019.

(E) (T) (M)



Migliorare il rispetto degli standard di qualità commerciale e delle altre prestazioni oggetto di indennizzo ai clienti finali relative ai servizi gas, energia elettrica, acqua, teleriscaldamento.

(E) (T) (M)

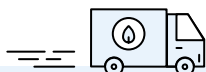
99,6%

casi con standard di qualità commerciale rispettato nel 2018, sostanzialmente in linea con il 2017.



Migliorare ulteriormente il rispetto degli standard di qualità commerciale relativi ai servizi gas, energia elettrica, acqua e teleriscaldamento. Ridurre ulteriormente gli indennizzi pagati ai clienti nei casi di non rispetto degli standard. (E) (T) (M)

Sicurezza e continuità del servizio

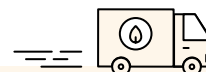


Pronto intervento gas: mantenere a un livello significativamente superiore agli obblighi Arera la percentuale di chiamate con risposta entro i 120 secondi e con arrivo entro i 60 minuti.

(E) (T) (M)

97,4%

nel 2018 la percentuale di risposta entro i 120 secondi, mentre corrisponde al 96,7% la percentuale di arrivo nel luogo di chiamata entro 60 minuti (a fronte di un obbligo di servizio del 90%).



Pronto intervento gas: mantenere a un livello significativamente superiore agli obblighi Arera la percentuale di chiamate con risposta entro i 120 secondi e con arrivo entro i 60 minuti.

(E) (T) (M)

Aggiornare il piano di resilienza delle reti elettriche realizzato nel 2018 e attuare gli interventi previsti sulle cabine primarie/secondarie per l'automazione della rete.

(E)

Relazioni con i clienti



Garantire livelli di qualità del call center e tempi medi di attesa agli sportelli in linea con quelli del 2017. Migliorare ulteriormente i tempi di attesa agli sportelli di AcegasApsAmga.

(E) (T) (M)

9,6

minuti il tempo medio di attesa negli sportelli, in ulteriore riduzione in tutti i territori e in modo più marcato in quelli di AcegasApsAmga (da 15 minuti a 12). In linea agli anni precedenti i tempi medi di attesa al call center.



Garantire livelli di qualità del call center e tempi medi di attesa agli sportelli in linea con quelli del 2018.

(E) (T) (M)

Ambito territoriale obiettivi di miglioramento

(E) Emilia-Romagna (T) Triveneto
(M) Marche Multiservizi

Altri obiettivi, risultati e target futuri nelle pagine seguenti e su bs.gruppophera.it

7

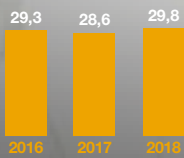
Le basi e le leve organizzative



Persone



Indice di infortunio



Formazione

96,2%

lavoratori a tempo indeterminato

4,2

milioni di euro

utilizzati dai lavoratori con Hextra, il piano di welfare con un'adesione del 98,5% dei dipendenti

32,3%

donne nei ruoli di responsabilità

41% negli avanzamenti di carriera (escluso operai)

30%

della retribuzione variabile

di dirigenti e quadri è collegato a obiettivi di sostenibilità, 17% alla creazione di valore condiviso

1.500

lavoratori del Gruppo

coinvolti nel progetto di smart working aziendale

Hera Top Employers

decimo anno di certificazione tra le migliori realtà lavorative. Hera si è distinta per novità riguardanti Hextra e misure volte a favorire la conciliazione vita-lavoro



Obiettivi Risultati Target futuri

avevamo detto di fare...

abbiamo fatto...

faremo...

Lavoratori



Coinvolgere i lavoratori nella nuova edizione di HeraSolidale a favore di onlus selezionate per notorietà e livello di accountability, contributo al raggiungimento dell'Agenda Onu 2030 e attinenza ai servizi Hera (criterio accessorio).

(E T)

57,4

mila euro donati nel 2018 (91% del risultato raggiunto nell'edizione precedente in due anni) dai lavoratori del Gruppo alle cinque onlus partner della edizione di HeraSolidale 2018-2019.



Continuare a promuovere la terza edizione di HeraSolidale nel 2019 e il supporto al raggiungimento degli obiettivi delle cinque onlus partner attraverso le donazioni.

(E T M)

Coinvolgere tutti i lavoratori nel quarto aggiornamento del codice etico del Gruppo Hera.

(E T)

Gestione delle competenze e formazione

25

ore medie pro capite di formazione nel 2018 da garantire: proseguire le attività formative di HerAcademy.

29,8

le ore medie pro capite di formazione erogate nel 2018.

24,4

ore pro capite di formazione nel 2019 in ambito HerAcademy.

Welfare, diversity e inclusione



Continuare a promuovere Hextra, il sistema di welfare del Gruppo Hera e promuovere la possibilità di destinare al sistema di welfare aziendale una quota del premio di risultato. Incrementare del 7% la quota welfare.

(E T M)

7%

incremento della quota a disposizione dei dipendenti in Hextra nel 2018, che raggiunge quota 385 euro utilizzabili in cinque aree di welfare.



Continuare a promuovere Hextra, valorizzandone le opportunità in termini di conoscenza, diffusione e fruibilità dei servizi offerti a supporto dei dipendenti nella scelta di impiego delle quote destinate.

(E T M)

Salute e sicurezza

17,9

indice di frequenza degli infortuni nel 2018 (-2% rispetto alla media del triennio 2015-2017). Realizzare specifiche iniziative di sensibilizzazione sulla guida sicura.

(E T M)

15,7

l'indice di frequenza degli infortuni nel 2018 (-16% rispetto alla media del triennio 2015-2017). Lanciata l'iniziativa Guido come vivo finalizzata alla sensibilizzazione e alla formazione sui comportamenti di guida sicura.

-3%

riduzione dell'indice di frequenza degli infortuni nel 2019 (18,2) rispetto alla media degli anni 2014-2018. Aumentare la cultura su salute e sicurezza attraverso iniziative come Guido come vivo e Hera cardioprotetta.

(E T M)

Ambito territoriale obiettivi di miglioramento

(E) Emilia-Romagna (T) Triveneto
(M) Marche Multiservizi

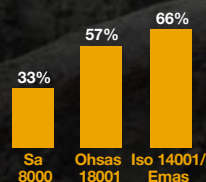
Altri obiettivi, risultati e target futuri nelle pagine seguenti e su bs.gruppohera.it

8

Le basi e le leve organizzative



Fornitori



Forniture da aziende certificate

75%

valore delle forniture con monitoraggio degli indici infortunistici

93,5%

valore delle gare pubbliche

con offerta economicamente più vantaggiosa

72,8%

degli affidamenti totali

con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa

32/100

punteggio medio

assegnato alla sostenibilità nel totale degli affidamenti

21

fornitori

invitati in media alle gare negoziate: competizione aperta e trasparente

Appalti responsabili:

clausola di salvaguardia dell'occupazione in 23 gare. Confermate clausole di limitazione percentuale di ribasso e autorizzazione al lavoro somministrato

Monitoraggio condizioni di lavoro

svolti 20 audit presso i fornitori, di cui 7 nelle sedi, 1 direttamente in campo e 12 nei cantieri Hera

Obiettivi Risultati Target futuri

avevamo detto di fare...

abbiamo fatto...

faremo...

Fornitori



Certificazione Sa8000: raccogliere ulteriori 90 questionari di valutazione ed effettuare 19 audit presso i fornitori (sedi e cantieri) nel 2018.

(E)

20

audit Sa8000 effettuati presso le sedi e i cantieri dei fornitori e 90 questionari di valutazione raccolti nel 2018.



Monitoraggio della responsabilità sociale d'impresa dei fornitori nei confronti dei propri lavoratori: raccogliere ulteriori 90 questionari di valutazione ed effettuare 20 audit presso i fornitori (sedi e cantieri) nel 2019.

(E) (T) (M)

Qualificazione, selezione e valutazione dei fornitori



Continuare ad assegnare un punteggio rilevante agli aspetti di sostenibilità ambientale e sociale nelle gare effettuate con l'offerta economicamente più vantaggiosa.

(E) (T) (M)

32/100

punteggio medio riservato agli aspetti di sostenibilità nelle gare effettuate con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa nel 2018.



Continuare ad assegnare un punteggio rilevante agli aspetti di sostenibilità ambientale e sociale nelle gare effettuate con l'offerta economicamente più vantaggiosa.

(E) (T) (M)



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

(E) (T) (M)

87%

del valore delle forniture da fornitori con Iso 9001, 66% Emas/Iso 14001, 57% Ohsas18001, 33% Sa 8000: proseguita la valorizzazione dei sistemi di gestione certificati nel 2018.



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

(E) (T) (M)

Gestione dei contratti



Salute e sicurezza sul lavoro: monitorare gli infortuni per il 70% del valore delle forniture di servizi e lavori e sensibilizzare i fornitori sulla sicurezza sul lavoro.

(E) (T)

75%

valore delle forniture di servizi e lavori da fornitori con monitoraggio degli infortuni nel 2018.

75%

valore delle forniture di servizi e lavori nel 2019 con monitoraggio degli infortuni sul lavoro.

(E) (T) (M)

Ambito territoriale obiettivi di miglioramento

(E) Emilia-Romagna (T) Triveneto
(M) Marche Multiservizi

Altri obiettivi, risultati e target futuri nelle pagine seguenti e su bs.gruppophera.it

Hera Spa

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 euro
C.F./P. Iva Reg. Imp. BO 04245520376