



2021

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

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

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

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

Per testimoniare il nostro impegno, anche questa edizione del bilancio ne offre un ampio e articolato spaccato, che il lettore potrà approfondire attraverso chiavi di lettura ormai consolidate. La più importante di queste è senza dubbio rappresentata dalla **continua creazione di valore condiviso**, corrispondente alla quota di margine operativo lordo derivante da attività di business in grado di rispondere anche agli obiettivi dell'"Agenda Globale" e alle politiche che via via si stanno susseguendo a livello locale ed europeo. L'indicatore, in crescita rispetto al 2020, nel 2021 **ha raggiunto i 571 milioni di euro, corrispondenti al 47% del Mol complessivo**, sorretto da un miglioramento di tutti i parametri obiettivo nelle tre aree chiave dell'energia, ambiente, territorio (e impresa).

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

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



570,6
MILIONI DI EURO
il margine operativo lordo generato "a valore condiviso" (il 47% del totale)



ENERGIA, AMBIENTE, TERRITORIO (E IMPRESA):
i tre driver per la creazione di valore condiviso



JUST TRANSITION
un nuovo modello di transizione per mettere le persone al centro

TOMASO TOMMASI DI VIGNANO

Presidente Esecutivo

STEFANO VENIER

Amministratore Delegato

NON SOLO BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

I NOSTRI REPORT TEMATICI

 www.gruppohera.it/report

ENERGIE PER IL CLIMA

LA SFIDA DEL CAMBIAMENTO CLIMATICO
E IL NOSTRO IMPEGNO



100%
ENERGIA ELETTRICA
RINNOVABILE PER TUTTI
I CLIENTI RESIDENZIALI

SULLE TRACCE DEI RIFIUTI

PER DARE VALORE ALLA
RACCOLTA DIFFERENZIATA



90,5%
RACCOLTA DIFFERENZIATA
RECUPERATA

IN BUONE ACQUE

TUTTO (E DI PIÙ) SULLA QUALITÀ DELL'ACQUA
A KM ZERO



99,9%
ANALISI CONFORMI ALLA LEGGE

COSTRUIRE INSIEME IL FUTURO

PERCHÉ UN VALORE VERAMENTE CONDIVISO
VA CREATO INSIEME



17
INIZIATIVE PER COSTRUIRE
INSIEME IL FUTURO

VEDI ANCHE...



- Bilancio di sostenibilità completo (Dnf ai sensi del D.Lgs. 254/16)
- Csv report (Focus sul Valore condiviso)
- Data center (risultati 2005-2021)

 bs.gruppohera.it



INTRODUZIONE



STRATEGIA SOSTENIBILE E VALORE CONDIVISO

570,6 MOL
MILIONI DI EURO "A VALORE CONDIVISO"
il 47% del totale
(+25% rispetto al 2020)



452,7 INVESTIMENTI
MILIONI DI EURO "a valore condiviso",
il 68% del totale



CORPORATE PURPOSE
la creazione di valore condiviso entra
nello Statuto sociale (Assemblea dei
soci, 28 aprile 2021)



**SCIENCE-BASED TARGET
VALIDATI**
-37% al 2030, le emissioni di gas serra
rispetto al 2019



**DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX
HERA MIGLIORE MULTIUTILITY
NEL MONDO**



ECONOMIA CIRCOLARE
Hera tra le imprese partner
della Fondazione Ellen MacArthur



HIGHLIGHT 2021

LA CREAZIONE DI VALORE CONDIVISO...

PERSEGUIRE LA NEUTRALITÀ DI CARBONIO



-11,6%

EMISSIONI DI GAS SERRA VS 2019 CON METODOLOGIA SBTi

(scopo 1+2+3 da vendita di energia elettrica e gas downstream)



8 MLN MC la produzione di biometano e otto progetti di sviluppo idrogeno e incremento produzione produzione biometano

100%

ENERGIA ELETTRICA RINNOVABILE

per tutti i clienti residenziali a mercato libero, il 40% quella complessivamente venduta

ABILITARE LA RESILIENZA E INNOVARE



OLTRE 82 MILIONI DI EURO

investimenti in innovazione in tre ambiti: transizione energetica, economia circolare e trasformazione digitale

882



PERSONE SVANTAGGIATE

inserite al lavoro grazie alle forniture da cooperative sociali per circa 72 milioni di euro

188



MILA BOLLETTE RATEIZZATE

per un valore di 126,8 milioni di euro (-2% rispetto al 2020)

RIGENERARE LE RISORSE E CHIUDERE IL CERCHIO



55% TASSO DI RICICLO dei rifiuti urbani



80,9 MILA TONNELLATE di plastica riciclata venduta da Aliplast (+36% rispetto al 2017)



-16,6% CONSUMI INTERNI DI ACQUA rispetto al 2017

...CON GLI ATTORI DEL CAMBIAMENTO

GOVERNANCE E CREAZIONE DI VALORE

2.213
MILIONI DI EURO
valore economico distribuito
al territorio



588,7
MILIONI DI EURO
gli investimenti
operativi totali



40%
del debito finanziato con
STRUMENTI ESG



CLIENTI

73/100  **SODDISFAZIONE
DEI CLIENTI**

 **-20%** **DELLA MEDIA ITALIANA**
il costo del servizio
d'igiene urbana per le famiglie

97,8% **CHIAMATE AL PRONTO
INTERVENTO GAS**
con arrivo entro 60 minuti



PERSONE

 **71/100**
SODDISFAZIONE DEI LAVORATORI
da indagine di clima interno

10,3 
**INDICE DI FREQUENZA
DEGLI INFORTUNI**
(era 12,6 nel 2020)

 **96,5%** **LAVORATORI**
a tempo indeterminato

FORNITORI

 **78,8%**
VALORE DELLE GARE PUBBLICHE
con offerta economicamente più vantaggiosa

65,1%
DEGLI AFFIDAMENTI TOTALI
con il criterio dell'offerta
economicamente più vantaggiosa



 **38/100** **PUNTEGGIO MEDIO**
assegnato alla sostenibilità
nel totale degli affidamenti



LA CREAZIONE DI VALORE CONDIVISO

PERSEGUIRE LA NEUTRALITÀ DI CARBONIO

100% ENERGIA ELETTRICA RINNOVABILE
per tutti i clienti residenziali a mercato libero, il 40% quella complessivamente venduta

-6,8% CONSUMI DI ENERGIA
rispetto al 2013; -7,3%
con gli interventi già pianificati



9%

GAS METANO VENDUTO
con compensazione delle emissioni di CO₂
(% sui volumi venduti totali escluso
intermediazione, servizio default
e fornitura ultima istanza)



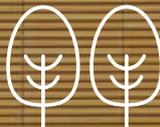
ENERGIA ELETTRICA RINNOVABILE
per alimentare le attività gestite.
Obiettivo: 100% entro il 2023



23%

contratti con
SOLUZIONI DI EFFICIENZA ENERGETICA
(% sul totale dei contratti escluso
contratti salvaguardia, default e per
fornitura ultima istanza)

2,5 MILIONI
DI TONNELLATE
di gas serra evitate



8 MILIONI MC
PRODUZIONE DI BIOMETANO
e otto progetti di sviluppo
idrogeno e incremento produzione
biometano

-11,6% EMISSIONI DI GAS SERRA VS 2019
CON METODOLOGIA DI CALCOLO SBTi
(scopo 1+2+3 da vendita di energia elettrica e gas downstream)



OBIETTIVI

AVEVAMO DETTO DI FARE...

Promozione dell'efficienza energetica

-7% **CONSUMI ENERGETICI** di Gruppo al 2024 rispetto al 2013

42% **EFFICIENZA ENERGETICA** clienti nel 2024 con offerte di efficienza energetica o con Diario dei consumi (escluse EstEnergy e controllate)



>65% **CORPI ILLUMINANTI CON LAMPADE A LED** al 2024. Proseguire con interventi di efficienza energetica nell'illuminazione pubblica (sostituzione di corpi illuminanti con lampade a led)



Transizione energetica e rinnovabili

>15 MILIONI DI MC la produzione di biometano al 2024 e oltre 30 milioni al 2030 attraverso nuovi impianti di digestione anaerobica della frazione organica della raccolta differenziata. Avviare iniziative di sviluppo dell'idrogeno come vettore energetico



Mitigazione dei cambiamenti climatici

-37% **EMISSIONI DI GAS SERRA** (scopo 1+2+3 da vendita energia elettrica e gas downstream) al 2030 con metodo SBTi rispetto ai livelli 2019



RISULTATI

ABBIAMO FATTO...

-6,8% **CONSUMI ENERGETICI** nel 2021 grazie agli interventi effettuati



23% **EFFICIENZA ENERGETICA** clienti nel 2021 con offerte di efficienza energetica o con Diario dei consumi; erano 20,2% nel 2020 (include EstEnergy e controllate)



39% **CORPI ILLUMINANTI CON LAMPADE A LED** al 2021 (erano 34% nel 2020). 2.190 tep risparmiate grazie agli interventi nella illuminazione pubblica realizzati nel solo 2021



8 MILIONI DI MC la produzione di biometano nel 2021. Conclusi gli iter autorizzativi per la realizzazione di due nuovi impianti e avviate otto iniziative di sviluppo dell'idrogeno come vettore energetico



-11,6% **EMISSIONI DI GAS SERRA** al 2021 rispetto al 2019



TARGET FUTURI

FAREMO...

-8% **CONSUMI ENERGETICI** di Gruppo al 2025 e -10% al 2030 rispetto al 2013

28% **EFFICIENZA ENERGETICA** clienti nel 2025 e 34% nel 2030 con offerte di efficienza energetica o con Diario dei consumi (include EstEnergy e controllate)



57% **CORPI ILLUMINANTI CON LAMPADE A LED** al 2025. Proseguire con interventi di efficienza energetica nell'illuminazione pubblica (sostituzione di corpi illuminanti con lampade a led)



BIOMETANO, IDROGENO, FOTOVOLTAICO

17 milioni di mc la produzione di biometano al 2025 e oltre 30 milioni al 2030. Proseguire con le iniziative di sviluppo dell'idrogeno. Sviluppo interno ed esterno del fotovoltaico



-37% **EMISSIONI DI GAS SERRA** (scopo 1+2+3 da vendita energia elettrica e gas downstream) al 2030 con metodo SBTi rispetto ai livelli 2019



✔ Risultato raggiunto o in linea con la programmazione - Altri obiettivi, risultati e target futuri nelle pagine seguenti e su bs.gruppohera.it



LA CREAZIONE DI VALORE CONDIVISO

RIGENERARE LE RISORSE E CHIUDERE IL CERCHIO



rifiuti urbani raccolti
e smaltiti in discarica

3,5% GIÀ RAGGIUNTO L'OBIETTIVO UE AL 2035
(23% media europea al 2020)



-16,6%

CONSUMI INTERNI
DI ACQUA
rispetto al 2017



6%

ACQUE REFLUE
RIUTILIZZABILI
nel 2021 (8,5% al 2025)



78%

SUOLO RIUTILIZZATO
dal 2018 al 2021 per la realizzazione
di infrastrutture

65,3%

RACCOLTA
DIFFERENZIATA
in un territorio
di 3,2 milioni di abitanti



-86%

RISPETTO AI LIMITI DI LEGGE
nelle emissioni dei termovalorizzatori.
-99% dei limiti PM₁₀ nella centrale di Imola



55%

TASSO DI RICICLO
DEI RIFIUTI URBANI
già raggiunto l'obiettivo
UE al 2025

9,9

ACQUA NON FATTURATA
mc/km di rete/giorno perdite
dell'acquedotto civile
(22 la media italiana al 2019)

80,9

MILA TONNELLATE
DI PLASTICA RICICLATA
venduta da Aliplast (+36% rispetto al 2017)

OBIETTIVI

RISULTATI

TARGET FUTURI

AVEVAMO DETTO DI FARE...

ABBIAMO FATTO...

FAREMO...

Transizione verso un'economia circolare

75%

RACCOLTA DIFFERENZIATA al 2024 anche grazie ad un forte investimento focalizzato sul coinvolgimento di cittadini e imprese



65,3%

RACCOLTA DIFFERENZIATA nel 2021, stabile rispetto al 2020 in conseguenza di variazioni normative (65,9% Hera, 57,4% AcegasApsAmga, 73,0% Marche Multiservizi)



76%

RACCOLTA DIFFERENZIATA al 2025 anche grazie ad un forte investimento focalizzato sul coinvolgimento di cittadini e imprese (77% Hera, 70% AcegasApsAmga, 73% Marche Multiservizi)



>75%

TASSO DI RICICLO IMBALLAGGI al 2024 e 67% il **tasso di riciclo complessivo dei rifiuti urbani** al 2030 (superiore agli obiettivi UE 2030)



73%

TASSO DI RICICLO IMBALLAGGI nel 2020 (72% nel 2019). Il **tasso di riciclo complessivo** è al 55% nel 2020. I dati 2021 saranno rendicontati nel report "Sulle tracce dei rifiuti"



76%

TASSO DI RICICLO IMBALLAGGI al 2025 e >80% al 2030 (superiore agli obiettivi UE 2030)



-17%

CONSUMI INTERNI DI ACQUA al 2024 e -25% al 2030 rispetto ai consumi 2017



-16,6%

CONSUMI INTERNI DI ACQUA nel 2021 rispetto ai consumi del 2017 grazie ad attività specifiche di risparmio idrico



-20%

CONSUMI INTERNI DI ACQUA al 2025 e -25% al 2030 rispetto ai consumi 2017



Gestione sostenibile della risorsa idrica

77%

UTENTI SERVITI con il Piano di gestione della sicurezza dell'acqua al 2024

23%

UTENTI SERVITI con il Piano di gestione della sicurezza dell'acqua al 2021 (erano il 13% nel 2020)



57%

UTENTI SERVITI con il Piano di gestione della sicurezza dell'acqua al 2025 e 100% al 2030

Tutela dell'aria, del suolo e della biodiversità

256

MILA MQ DI SUOLO RIUTILIZZATO tra 2021 e 2024 in progettazione, realizzazione e potenziamento di infrastrutture (il 66% del suolo totale coinvolto al 2024)



30

MILA MQ DI SUOLO RIUTILIZZATO nel 2021 nella realizzazione di infrastrutture (il 61% del suolo totale coinvolto)



>70%

SUOLO RIUTILIZZATO tra 2018 e 2025 nella realizzazione di infrastrutture



>300

STAZIONI DI RICARICA PUBBLICHE installate al 2024 per la mobilità elettrica nelle città

194

STAZIONI DI RICARICA PUBBLICHE installate al 2021 per la mobilità elettrica nelle città (erano 104 a fine 2020)



4

MILA STAZIONI DI RICARICA PUBBLICHE E PRIVATE installate al 2025 per la mobilità elettrica

✔ Risultato raggiunto o in linea con la programmazione - Altri obiettivi, risultati e target futuri nelle pagine seguenti e su bs.gruppohera.it



LA CREAZIONE DI VALORE CONDIVISO

ABILITARE LA RESILIENZA E INNOVARE



67% VALORE DELLE FORNITURE LOCALI
(807 milioni di euro nel 2021)



SOSTegnoHERA: UNA GUIDA ON-LINE
con tutte le agevolazioni a disposizione
dei clienti in difficoltà economica



100 COMUNI

con i quali è stato sottoscritto un Protocollo d'intesa
per la prevenzione della sospensione delle forniture
alle famiglie in difficoltà economica



188 MILA BOLLETTE

rateizzate per un valore di 126,8 milioni
di euro (-2% rispetto al 2020)



882 PERSONE SVANTAGGIATE

inserite al lavoro grazie alle forniture da
cooperative sociali per oltre 72 milioni di euro



CORPORATE DIGITAL RESPONSIBILITY

confermato il nuovo framework
di rendicontazione delle iniziative
di trasformazione digitale

> 82
MILIONI DI EURO



INVESTIMENTI
in innovazione in tre ambiti:
transizione energetica,
economia circolare
e trasformazione digitale



77%

LAVORATORI
coinvolti
nello smart working
(esclusi gli operai)

OBIETTIVI

AVEVAMO DETTO DI FARE...

Diffusione dell'innovazione e digitalizzazione

49%

CLIENTI CON BOLLETTA ELETTRONICA
e 44% clienti con servizi on-line al 2024 (escluse EstEnergy e controllate)



PROSEGUIRE LA REALIZZAZIONE DEI PROGETTI DI DATA ANALYTICS E INTELLIGENZA ARTIFICIALE

a supporto di economia circolare e transizione energetica. Andare avanti nello sviluppo di un sistema integrato per iniziative di trasformazione digitale (Corporate digital responsibility)

Sviluppo dell'occupazione e 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

SENSIBILIZZARE ALLA VALORIZZAZIONE DELLE DIVERSITÀ E ALL'INCLUSIONE
proseguire nell'attività con eventi e iniziative (linguaggio inclusivo e tematiche Stern)

Resilienza e adattamento

RESILIENZA DELLE RETI ELETTRICHE

- realizzare nel 2021 ulteriori 13 interventi, portando a 22 km la rete adeguata (33% del Piano complessivo di resilienza energia elettrica);
- realizzare nel 2021 la cabina primaria Modena Est

RESILIENZA DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO

- iniziative innovative di ricerca delle perdite della rete idrica;
- interventi di ottimizzazione dei prelievi, interconnessione della rete e potenziamento delle fonti;
- sviluppo di un sistema di monitoraggio e previsione della disponibilità idrica e dello stato di emergenza

RISULTATI

ABBIAMO FATTO...

31%

CLIENTI CON BOLLETTA ELETTRONICA
e 27% clienti iscritti ai servizi on-line nel 2021 (incluse EstEnergy e controllate)



PROSEGUITA LA REALIZZAZIONE DEI PROGETTI

di data analytics e intelligenza artificiale in molti settori del Gruppo. Continuata la rendicontazione delle iniziative di trasformazione digitale secondo il framework Corporate digital responsibility



22 GARE CON CLAUSOLA SOCIALE

tra le più rilevanti, a garanzia dell'occupazione



ORGANIZZATI INCONTRI ON-LINE

interni ed esterni in ambito diversità e inclusione



12 INTERVENTI DI RESILIENZA DELLE RETI ELETTRICHE

realizzati nel 2021 nell'ambito del piano di resilienza delle reti elettriche a Modena:

- 21 gli interventi già effettuati sui 54 previsti e adeguati 19 km di rete (28% del piano complessivo);
- realizzata la cabina primaria Modena Est

RESILIENZA DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO

- sviluppata la ricerca perdite della rete idrica con iniziative innovative;
- sviluppata con Università di Bologna e Arpa una piattaforma di monitoraggio delle fonti per una migliore comprensione del rischio siccità

TARGET FUTURI

FAREMO...

41%

CLIENTI CON BOLLETTA ELETTRONICA
e 41% clienti con servizi on-line al 2025 (incluse EstEnergy e controllate)



PROCESSI DI DATA STRATEGY

disegnare le linee guida sull'architettura e i processi di Data strategy di Gruppo

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)

SENSIBILIZZARE ALLA VALORIZZAZIONE DELLE DIVERSITÀ E ALL'INCLUSIONE

proseguire nell'attività con eventi e iniziative (linguaggio inclusivo e tematiche Stern)

RESILIENZA DELLE RETI ELETTRICHE

36,8 km di rete adeguati al 2022, pari al 54,5% del Piano complessivo di resilienza energia elettrica a Modena

RESILIENZA DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO

- ottimizzazione della fase di captazione;
- monitoraggio di pozzi e sviluppo di algoritmi predittivi per intercettare il rischio siccità;
- adozione di nuove tecnologie per supportare la ricerca perdite

✔ Risultato raggiunto o in linea con la programmazione - Altri obiettivi, risultati e target futuri nelle pagine seguenti e su bs.gruppohera.it

CON GLI ATTORI DEL CAMBIAMENTO

GOVERNANCE E CREAZIONE

DI VALORE



CORPORATE PURPOSE

la creazione di valore condiviso
entra nello Statuto sociale
(Assemblea dei soci, 28 aprile 2021)



CODICE ETICO

tutti i neoassunti formati su principi
e valori attraverso l'iniziativa AlfabEtico

2.213

MILIONI DI EURO

valore economico distribuito
al territorio (il 75% del totale)



588,7

MILIONI DI EURO

GLI INVESTIMENTI
OPERATIVI TOTALI



40%

DEL DEBITO FINANZIATO
CON STRUMENTI ESG

+317%

RENDIMENTO TOTALE
DEL TITOLO

rispetto alla quotazione 2003

100%



RIFIUTI TRATTATI
in impianti con certificazione
ambientale Iso 14001

96%

ENERGIA
CONSUMATA



in società
CON CERTIFICAZIONE
ISO 50001

OBIETTIVI

AVEVAMO DETTO DI FARE...

Valore economico per gli stakeholder

1.900 MILIONI DI EURO CIRCA
IL VALORE AGGIUNTO
agli stakeholder al 2024
(+14% rispetto al 2020)



3,2 MILIARDI DI EURO
DI INVESTIMENTI
realizzati tra il 2020
e il 2024



Gestione della sostenibilità e dei rischi / Azionisti e finanziatori

PROSEGUIRE CON LA CRESCENTE ATTENZIONE ALL'ANTICIPAZIONE, MITIGAZIONE E COPERTURA DEI RISCHI
derivanti dal cambiamento climatico, anche al fine di garantire la continuità dei servizi

Dialogo con gli stakeholder

AGGIORNAMENTO DEL MODELLO HERALAB
dare continuità all'ascolto e coinvolgimento degli stakeholder del territorio. Realizzare entro il 2022 cinque iniziative locali di HeraLAB a Rimini e tre iniziative a Bologna



RISULTATI

ABBIAMO FATTO...

1.764 MILIONI DI EURO
IL VALORE AGGIUNTO
agli stakeholder nel 2021



588,7 MILIONI DI EURO
DI INVESTIMENTI
realizzati nel 2021
(+10% rispetto al 2020)



NUOVA FUNZIONE DEL COMITATO RISCHI
che dal 2021 considera come rilevante il rischio da cambiamento climatico. Proseguite le attività di gestione dei rischi legati al cambiamento climatico



AGGIORNATO IL MODELLO HERALAB
conclusi gli HeraLAB di Modena e Cesena. Realizzate due delle otto iniziative previste dagli HeraLAB di Rimini e Bologna. Riprogrammate nel 2022 le restanti sei



TARGET FUTURI

FAREMO...

2.000 MILIONI DI EURO CIRCA
IL VALORE AGGIUNTO
agli stakeholder al 2025
(+13% rispetto al 2021)



3,8 MILIARDI DI EURO
DI INVESTIMENTI
realizzati tra il 2021
e il 2025



INCREMENTARE GLI STRUMENTI DI DEBITO ESG
(40% bond Esg su totale bond emessi al 2021)

AGGIORNAMENTO DEL CODICE ETICO
di Gruppo a partire dallo scopo sociale inserito nello Statuto e coinvolgendo tutti i lavoratori

AVVIO DEL NUOVO MODELLO HERALAB
dare continuità all'ascolto e coinvolgimento degli stakeholder del territorio attraverso l'avvio degli HeraLAB per due territori. Realizzare le iniziative locali



✓ Risultato raggiunto o in linea con la programmazione - Altri obiettivi, risultati e target futuri nelle pagine seguenti e su bs.gruppohera.it

CON GLI ATTORI DEL CAMBIAMENTO

CLIENTI



73/100

SODDISFAZIONE
DEI CLIENTI



32
SECONDI

TEMPO MEDIO DI RISPOSTA

alle chiamate dei clienti
residenziali ai call center
del Gruppo

-27%

DELLA MEDIA ITALIANA

il costo del servizio igiene
urbana per le utenze non
domestiche



-20%

DELLA MEDIA ITALIANA

il costo del servizio igiene
urbana per le famiglie



37% QUOTA COMPETENZA
HERA NELLE BOLLETTE

il restante è composto da materia
prima (33%) e imposte e oneri (30%)



80

MILA CONTATORI
NEXMETER INSTALLATI

a Ferrara, Modena e Udine.
Più sicurezza e meno
dispersioni di gas metano

97,8%

CHIAMATE AL PRONTO
INTERVENTO GAS

con arrivo entro 60 minuti, superiore
all'obbligo di servizio (90%)



99,7%

RISPETTO DEGLI STANDARD
DI QUALITÀ

fissati dall'Autorità
per quattro servizi

OBIETTIVI

AVEVAMO DETTO DI FARE...

Qualità del servizio

88%



CONTATORI ENERGIA ELETTRICA di nuova generazione installati a fine 2024

GARANTIRE IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE

relativi ai servizi gas, energia elettrica, acqua e teleriscaldamento in linea con il 2020

Sicurezza e continuità del servizio

PRONTO INTERVENTO GAS

mantenere a un livello significativamente superiore agli obblighi Arera la percentuale di chiamate con arrivo nel luogo di chiamata entro i 60 minuti



OLTRE 300

MILA CONTATORI GAS NEXMETER installati a fine 2024



Relazioni con i clienti

≤10

MINUTI IL TEMPO MEDIO DI ATTESA AGLI SPORTELLI e 30 secondi il tempo medio di attesa al call center



RISULTATI

ABBIAMO FATTO...

3,6%



CONTATORI ENERGIA ELETTRICA di nuova generazione installati a fine 2021 (installazione avviata nel 2021)

99,7% **RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE**

in linea con il 2020



97,8% **ARRIVO NEL LUOGO DI CHIAMATA**

entro 60 minuti (a fronte di un obbligo di servizio del 90%)



80

MILA CONTATORI GAS NEXMETER installati a Ferrara, Modena e Udine



5,7

MINUTI IL TEMPO MEDIO DI ATTESA AGLI SPORTELLI nel 2021, 32 secondi il tempo medio di attesa al call center



TARGET FUTURI

FAREMO...

98%



CONTATORI ENERGIA ELETTRICA di nuova generazione installati a fine 2025, di cui il 50% in plastica riciclata

GARANTIRE IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE/CONTRATTUALE

relativi ai servizi gas, energia elettrica, acqua e teleriscaldamento in linea con il 2021

PRONTO INTERVENTO GAS

mantenere a un livello significativamente superiore agli obblighi Arera la percentuale di chiamate con arrivo entro i 60 minuti



OLTRE 300

MILA CONTATORI GAS NEXMETER installati a fine 2025 (il 18% del totale contatori gas), di cui 200 mila in plastica riciclata



≤10

MINUTI IL TEMPO MEDIO DI ATTESA AGLI SPORTELLI e 30 secondi il tempo medio di attesa al call center



✓ Risultato raggiunto o in linea con la programmazione - Altri obiettivi, risultati e target futuri nelle pagine seguenti e su bs.gruppohera.it

CON GLI ATTORI DEL CAMBIAMENTO

PERSONE



10,3



INDICE DI FREQUENZA
DEGLI INFORTUNI

(era 12,6 nel 2020)



30,3 ORE
DI FORMAZIONE
PRO CAPITE

(erano 26 nel 2020)



71/100

SODDISFAZIONE
DEI LAVORATORI

da indagine di clima interno

96,5%

LAVORATORI
A TEMPO
INDETERMINATO



1.782

PERSONE ASSUNTE

a tempo indeterminato
nel triennio 2019-2021



30,5% DONNE NEI RUOLI DI RESPONSABILITÀ E

40,1% NEGLI AVANZAMENTI DI CARRIERA

(escluso operai)

38%

DELLA RETRIBUZIONE

variabile di dirigenti e quadri
è collegato a obiettivi
di sostenibilità, 24% alla
creazione di valore condiviso

5,3

MILIONI DI EURO

utilizzati dai lavoratori con Hextra,
il piano di welfare con un'adesione
del 99% dei dipendenti

HERA TOP
EMPLOYERS

tredicesimo anno
di certificazione tra le
migliori realtà lavorative



OBIETTIVI

AVEVAMO DETTO DI FARE...

Lavoratori

HERASOLIDALE

continuare a promuovere la quarta edizione di HeraSolidale nel 2021 per il raggiungimento degli obiettivi delle sette organizzazioni partner attraverso le donazioni dei dipendenti, dei clienti e dell'azienda

Gestione delle competenze e formazione

22,5

ORE MEDIE PRO CAPITE DI FORMAZIONE

nel 2021. Implementare MyAcademy, la nuova piattaforma di formazione on-line che consente a tutti i lavoratori di personalizzare la propria esperienza di apprendimento



Welfare

HEXTRA

promuovere il nuovo portale welfare, anche grazie alla creazione di un'app dedicata, per ampliare le opportunità a disposizione dei lavoratori. Includere in Hextra un nuovo piano di benessere psicologico, fisico e finanziario

Salute e sicurezza

10,6

L'INDICE DI FREQUENZA DEGLI INFORTUNI

ulteriore riduzione dell'indice di frequenza degli infortuni al 2024. Proseguire con le iniziative formative e di sensibilizzazione sulla Cultura della sicurezza. Estendere gradualmente l'uso dell'app Uomo a terra nelle attività di lavoro in solitaria



RISULTATI

ABBIAMO FATTO...

250

MILA EURO DONATI

alle sette organizzazioni partner della quarta edizione di HeraSolidale



30,3

ORE MEDIE PRO CAPITE DI FORMAZIONE

erogate nel 2021. Lanciata la nuova piattaforma formativa MyAcademy: un ambiente digitale unico con contenuti in continuo aggiornamento e con possibilità di personalizzazione



HEXTRA

promosso il sistema di welfare aziendale anche attraverso il lancio di una nuova piattaforma tecnologica e di un'app mobile. Incluse nuove iniziative, servizi gratuiti e convenzioni in ambito benessere psicologico, fisico e finanziario



10,3

L'INDICE DI FREQUENZA DEGLI INFORTUNI

nel 2021 (era 12,6 nel 2020). Proseguita l'iniziativa Cultura della sicurezza e sperimentata l'app Uomo a terra presso i laboratori di HeraTech



TARGET FUTURI

FAREMO...

HERASOLIDALE

continuare a promuovere la quarta edizione di HeraSolidale per il raggiungimento degli obiettivi delle sette organizzazioni partner attraverso le donazioni dei dipendenti, dei clienti e dell'azienda. Progettare la quinta edizione nel 2022

25

ORE MEDIE PRO CAPITE DI FORMAZIONE

nel 2022. Consolidare l'adozione della piattaforma MyAcademy e proseguire con l'iniziativa che permette ai dipendenti di dedicare una giornata di lavoro al proprio sviluppo professionale



HEXTRA

proseguire con lo sviluppo di una cultura aziendale volta a rafforzare ulteriormente il concetto di benessere individuale (fisico, psicologico e finanziario) e ampliare il ventaglio dei servizi offerti

10,2

L'INDICE DI FREQUENZA DEGLI INFORTUNI

al 2025. Proseguire con le iniziative formative e di sensibilizzazione sulla Cultura della sicurezza. Estendere gradualmente l'uso dell'app Uomo a terra nelle attività di lavoro in solitaria



✔ Risultato raggiunto o in linea con la programmazione - Altri obiettivi, risultati e target futuri nelle pagine seguenti e su bs.gruppohera.it

CON GLI ATTORI DEL CAMBIAMENTO

FORNITORI



FORNITURE
DA AZIENDE
CERTIFICATE

38%

Sa 8000

59%

Iso 45001

67%

Iso 14001/Emas

79%

VALORE DELLE GARE PUBBLICHE
con offerta economicamente
più vantaggiosa



MONITORAGGIO
CONDIZIONI DI LAVORO:

svolti 38 audit presso i fornitori, di
cui 8 nelle sedi e 30 nei cantieri Hera

65%

AFFIDAMENTI TOTALI

con il criterio dell'offerta
economicamente più vantaggiosa

38/100

PUNTEGGIO MEDIO

assegnato alla sostenibilità
nella selezione dei fornitori
(affidamenti totali)



22

FORNITORI

invitati in media alle gare
negoziato: competizione aperta
e trasparente

APPALTI RESPONSABILI

clausola di salvaguardia dell'occupazione in 22 gare
(confermate clausole di limitazione percentuale di
ribasso e autorizzazione al lavoro somministrato)

9,5%

VALORE DELLE GARE

assegnate nel 2021 relativo
ai criteri di circolarità

OBIETTIVI

AVEVAMO DETTO DI FARE...

Fornitori

MONITORAGGIO DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA DEI FORNITORI

nei confronti dei propri lavoratori: effettuare almeno 30 audit presso i fornitori (sedi e cantieri) nel 2021



Qualificazione, selezione e valutazione dei fornitori

CONTINUARE AD ASSEGNARE UN PUNTEGGIO RILEVANTE AGLI ASPETTI DI SOSTENIBILITÀ

ambientale e sociale nelle gare effettuate con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa



PROSEGUIRE NEL VALORIZZARE I SISTEMI DI GESTIONE QUALITÀ, SICUREZZA, AMBIENTE

e responsabilità sociale nella scelta dei fornitori



Gestione dei contratti

75%

VALORE DELLE FORNITURE

di servizi e lavori nel 2021 con monitoraggio degli infortuni sul lavoro



RISULTATI

ABBIAMO FATTO...

MONITORAGGIO DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA DEI FORNITORI

nei confronti dei propri lavoratori: raccolti più di 20 questionari di valutazione ed effettuati 38 audit presso i fornitori (sedi e cantieri) nel 2021



38/100

PUNTEGGIO MEDIO

riservato agli aspetti di sostenibilità nelle gare effettuate nel 2021 con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa



PROSEGUITA NEL 2021 LA VALORIZZAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE CERTIFICATI:

86,8% del valore delle forniture da fornitori con Iso 9001, 67,2% Iso 14001/Emas, 59,4% Iso 45001, 38,2% Sa 8000



84%

VALORE DELLE FORNITURE

di servizi e lavori con monitoraggio degli infortuni sul lavoro nel 2021



TARGET FUTURI

FAREMO...

MONITORAGGIO DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA DEI FORNITORI

nei confronti dei propri lavoratori: effettuare oltre 30 audit presso i fornitori (sedi e cantieri) nel 2022



~35/100

PUNTEGGIO MEDIO

assegnato ad aspetti di sostenibilità ambientale e sociale nelle gare effettuate con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa



PROSEGUIRE NEL VALORIZZARE I SISTEMI DI GESTIONE QUALITÀ, SICUREZZA, AMBIENTE

e responsabilità sociale nella scelta dei fornitori



ANALIZZARE TUTTI GLI EVENTI INFORTUNISTICI

comunicati da fornitori di servizi e lavori. Rendicontare i relativi indici infortunistici



✓ Risultato raggiunto o in linea con la programmazione - Altri obiettivi, risultati e target futuri nelle pagine seguenti e su bs.gruppohera.it

Hera Spa

Sede legale: Viale C. Berti Pichat 2/4 - 40127 Bologna
tel.: +39.051.28.71.11 fax: +39.051.28.75.25

www.gruppohera.it

Cap. Soc. i.v. € 1.489.538.745,00

C.F. / Reg. Imp. 04245520376

Gruppo Iva "Gruppo Hera" P. IVA 03819031208