

2022

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

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

LETTERA AGLI STAKEHOLDER

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

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

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

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

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

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



670,3
MILIONI DI EURO
il margine operativo
lordo generato
a valore condiviso
(il 52% del totale)



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



**TRANSIZIONE
ECOLOGICA**
numerosi progetti in
realizzazione grazie
anche ai fondi del Pnrr

TOMASO TOMMASI DI VIGNANO
Presidente Esecutivo

ORAZIO IACONO
Amministratore Delegato

INTRODUZIONE

STRATEGIA SOSTENIBILE E VALORE CONDIVISO

670,3
MILIONI DI EURO

MOL A VALORE CONDIVISO
il 52% del totale
(+17% rispetto al 2021).
62% al 2026 70% al 2030



510,0
MILIONI DI EURO

INVESTIMENTI
a valore condiviso,
il 62% del totale.
70% investimenti Csv
tra il 2022 e il 2026



NON SOLO BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

I NOSTRI REPORT TEMATICI

 www.gruppohera.it/report

SULLE TRACCE DEI RIFIUTI

PER DARE VALORE ALLA RACCOLTA DIFFERENZIATA



91%

RACCOLTA DIFFERENZIATA
RECUPERATA



164

IMPIANTI DI RECUPERO
DESTINATARI DELLA RACCOLTA
DIFFERENZIATA

IN BUONE ACQUE

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



99,9%

ANALISI CONFORMI ALLA LEGGE



305

MILIONI BOTTIGLIE DI PLASTICA
EVITATE CON L'ACQUA DI
RUBINETTO

VEDI ANCHE...



- Bilancio di sostenibilità completo (Dnf ai sensi del D.Lgs. 254/16)
- Csv report (Focus sul Valore condiviso)
- Data center (risultati 2005-2022)

 bs.gruppohera.it

NUOVO CODICE ETICO PURPOSE DRIVEN

aggiornato sulla base dello Scopo aziendale



SCIENCE-BASED TARGET VALIDATI

-37% al 2030, le emissioni di gas serra
rispetto al 2019



ECONOMIA CIRCOLARE

Hera tra le imprese partner
della Fondazione Ellen MacArthur



DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX HERA MIGLIORE MULTIUTILITY NEL MONDO



HIGHLIGHT 2022

LA CREAZIONE DI VALORE CONDIVISO...

PERSEGUIRE LA NEUTRALITÀ DI CARBONIO

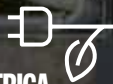


-11,7%
EMISSIONI DI GAS SERRA VS 2019 CON METODOLOGIA SBTi
(scopo 1+2+3 da vendita di energia elettrica e gas downstream; esclusi servizi di ultima istanza gas)



7,7 MLN MC
la produzione di biometano; avviato un nuovo impianto e numerosi progetti in corso per lo sviluppo di idrogeno e fotovoltaico

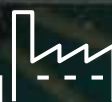
100%
ENERGIA ELETTRICA RINNOVABILE per alimentare i consumi interni



ABILITARE LA RESILIENZA E INNOVARE



9 MILA IMPIANTI TELECONTROLLATI
(+14% rispetto al 2021)



272 MILA BOLLETTE RATEIZZATE
(+36% rispetto al 2021) per un valore di 354 milioni di euro



RIGENERARE LE RISORSE E CHIUDERE IL CERCHIO



57% TASSO DI RICICLO DEI RIFIUTI URBANI già raggiunto l'obiettivo UE 2025



79,2 MILA TONNELLATE di plastica riciclata da Aliplast (+33% rispetto al 2017)



-20,5% CONSUMI INTERNI DI ACQUA rispetto al 2017



102,8 MILIONI DI EURO

investimenti in innovazione in due ambiti: transizione ecologica e trasformazione digitale



...CON GLI ATTORI DEL CAMBIAMENTO

GOVERNANCE E CREAZIONE DI VALORE

2.324
MILIONI DI EURO
valore economico distribuito
al territorio



709,5
MILIONI DI EURO
gli investimenti
operativi totali



**NUOVO GREEN BOND
2022-2023**

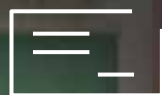
per finanziare 500 mln di euro
di investimenti allineati alla
Tassonomia UE e 49% del debito
finanziato con strumenti Esg

CLIENTI

72/100



**SODDISFAZIONE
DEI CLIENTI**



-18%

DELLA MEDIA ITALIANA
il costo del servizio
d'igiene urbana per le famiglie

97,3%

**CHIAMATE AL PRONTO
INTERVENTO GAS**
con arrivo entro 60 minuti
(obbligo di servizio: 90%)



PERSONE



30,8
ORE DI FORMAZIONE PRO CAPITE
(erano 30,3 nel 2021)

10,5



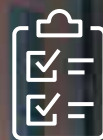
**INDICE DI FREQUENZA
DEGLI INFORTUNI**
(era 12,6 nel 2020)



DIVERSITÀ E INCLUSIONE

Hera nel Bloomberg Gender-equality index
e nel Refinitiv Diversity and inclusion index

FORNITORI



95%

VALORE DELLE GARE PUBBLICHE
con offerta economicamente più vantaggiosa

68%

DEGLI AFFIDAMENTI TOTALI
con il criterio dell'offerta
economicamente più vantaggiosa



39/100

PUNTEGGIO MEDIO
assegnato alla sostenibilità
nel totale degli affidamenti



LA CREAZIONE DI VALORE CONDIVISO

PERSEGUIRE LA NEUTRALITÀ DI CARBONIO



100% ENERGIA ELETTRICA RINNOVABILE
per alimentare i consumi interni

-6,9% CONSUMI DI ENERGIA
rispetto al 2013; -7,5%
con gli interventi già pianificati



14%

GAS METANO VENDUTO
con compensazione delle emissioni
di CO₂ a clienti a mercato libero

41%

**ENERGIA ELETTRICA
RINNOVABILE**
venduta a mercato libero



27%

contratti con
**ALMENO UNA SOLUZIONE
DI EFFICIENZA ENERGETICA**
(% sul totale dei contratti famiglie)

2,5

**MILIONI
DI TONNELLATE**
di gas serra evitate



7,7

**MILIONI MC
PRODUZIONE DI BIOMETANO**
avviato un nuovo impianto
e numerosi progetti in corso per
lo sviluppo di idrogeno e fotovoltaico

-11,7%

**EMISSIONI DI GAS SERRA VS 2019
CON METODOLOGIA DI CALCOLO SBTi**

(scopo 1+2+3 da vendita di energia elettrica e gas downstream;
esclusi servizi di ultima istanza gas)



OBIETTIVI

AVEVAMO DETTO DI FARE...

Promozione dell'efficienza energetica

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

28% **CLIENTI** nel 2025 e 34% nel 2030 con soluzioni di efficienza energetica



Transizione energetica e rinnovabili

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



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 al 2019



SVILUPPO TELERISCALDAMENTO

proseguire la progettazione dell'intervento di interconnessione di due sistemi (Caab-Pilastro, Sede Berti) a Bologna

RISULTATI

ABBIAMO FATTO...

-6,9% **CONSUMI ENERGETICI** nel 2022 grazie agli interventi realizzati



27,1% **CLIENTI** nel 2022 con almeno una soluzione di efficienza energetica; erano 24,5% nel 2021



7,7 MILIONI DI MC

la produzione di biometano e avviato un nuovo impianto a Modena nel 2022. Proseguite le varie iniziative di sviluppo idrogeno e fotovoltaico:

- effettuata la prima immissione sperimentale di idrogeno nella rete gas
- avviate azioni per lo sviluppo del fotovoltaico in siti Hera e in altre aree
- circa 1.300 pannelli venduti ai clienti nel 2022 e primo esempio di autoconsumo collettivo di energia elettrica a Bologna



-11,7% **EMISSIONI DI GAS SERRA** al 2022 rispetto al 2019 (esclusi servizi di ultima istanza gas)



SVILUPPO TELERISCALDAMENTO

proseguito l'intervento a Bologna, anche tramite l'acquisizione di un nuovo sistema (Fiera) da interconnettere



TARGET FUTURI

FAREMO...

-8,6% **CONSUMI ENERGETICI** di Gruppo al 2026 e -10% al 2030 rispetto al 2013

34% **CLIENTI** nel 2026 e 37% nel 2030 con soluzioni di efficienza energetica



BIOMETANO, IDROGENO, FOTOVOLTAICO

12 milioni di mc la produzione di biometano al 2026 e oltre 30 milioni al 2030. Proseguire con le iniziative di sviluppo dell'idrogeno. Oltre 90 MW la potenza fotovoltaica installata e 2.300 impianti fotovoltaici venduti al 2026. Sviluppo comunità energetiche



-37% **EMISSIONI DI GAS SERRA** (scopo 1+2+3 da vendita energia elettrica e gas downstream) al 2030 con metodo SBTi rispetto al 2019. Avviare il progetto Hera Net Zero



SVILUPPO TELERISCALDAMENTO

proseguire la realizzazione dell'interconnessione di quattro sistemi a Bologna (Caab-Pilastro, Sede Berti, Fiera e Navile). Sviluppare la produzione geotermica a Ferrara ed estendere l'interconnessione del sistema di teleriscaldamento a Forlì, anche grazie ai fondi Pnrr

✓ 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

2,3% GIÀ RAGGIUNTO L'OBIETTIVO UE AL 2035
(23% media europea al 2021)



-20,5%

CONSUMI INTERNI
DI ACQUA
rispetto al 2017



7,3%

ACQUE REFLUE
RIUTILIZZABILI
nel 2022 (13% al 2026)

9,5

PERDITE IDRICHE
mc/km di rete/giorno perdite
dell'acquedotto civile
(17 la media italiana al 2020)

79,2

MILA TONNELLATE
DI PLASTICA RICICLATA
venduta da Aliplast (+33% rispetto al 2017)



ECONOMIA CIRCOLARE
Hera tra le imprese partner
della Fondazione Ellen MacArthur



57%

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



78%

SUOLO RIUTILIZZATO
dal 2018 al 2022 per
la realizzazione di infrastrutture

-86%

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

OBIETTIVI

RISULTATI

TARGET FUTURI

AVEVAMO DETTO DI FARE...

ABBIAMO FATTO...


FAREMO...

Transizione verso un'economia circolare


76% **RACCOLTA DIFFERENZIATA**
al 2025 (77% Hera, 70% AcegasApsAmga, 73% Marche Multiservizi)




67,8% **RACCOLTA DIFFERENZIATA**
nel 2022, in crescita rispetto al 2021 (69% Hera, 57% AcegasApsAmga, 73% Marche Multiservizi)



77% **RACCOLTA DIFFERENZIATA**
al 2026 (77% Hera, 70% AcegasApsAmga, 80% Marche Multiservizi)



+125% **PLASTICA RICICLATA**
da Aliplast al 2025 e +150% al 2030 (rispetto al 2017)




+33% **PLASTICA RICICLATA**
da Aliplast al 2022 (rispetto al 2017)

+102% **PLASTICA RICICLATA**
da Aliplast al 2026 e +150% al 2030 (rispetto al 2017).
Realizzare entro il 2025 un impianto per il riciclo delle plastiche rigide e uno per il riciclo delle fibre di carbonio, anche grazie ai fondi Pnrr




-20% **CONSUMI INTERNI DI ACQUA**
al 2025 e -25% al 2030 rispetto ai consumi 2017



-20,5% **CONSUMI INTERNI DI ACQUA**
nel 2022 rispetto ai consumi del 2017 grazie ad iniziative specifiche di risparmio idrico



-22% **CONSUMI INTERNI DI ACQUA**
al 2026 e -25% al 2030 rispetto ai consumi 2017



Gestione sostenibile della risorsa idrica

57% **UTENTI SERVITI**
con il Piano di gestione della sicurezza dell'acqua al 2025 e 100% al 2030


62% **UTENTI SERVITI**
con il Piano di gestione della sicurezza dell'acqua al 2022 (erano il 22,6% nel 2021)




90% **UTENTI SERVITI**
con il Piano di gestione della sicurezza dell'acqua al 2026 e 100% al 2030

Tutela dell'aria, del suolo e della biodiversità

>70% **SUOLO RIUTILIZZATO**
tra 2018 e 2025 nella realizzazione di infrastrutture



78% **SUOLO RIUTILIZZATO**
tra 2018 e 2022 nella realizzazione di infrastrutture



>80% **SUOLO RIUTILIZZATO**
tra 2018 e 2026 nella realizzazione di infrastrutture



4 **MILA PUNTI DI RICARICA PUBBLICI E PRIVATI**
installati al 2025 per la mobilità elettrica

1,8 **MILA PUNTI DI RICARICA PUBBLICI E PRIVATI**
installati al 2022 per la mobilità elettrica (erano 1,3 mila nel 2021)



>5 **MILA PUNTI DI RICARICA PUBBLICI E PRIVATI**
installati al 2026 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

INBRETE



64,5%

**VALORE DELLE
FORNITURE LOCALI**
(881 milioni di euro nel 2022)



SOSTEGNO HERA E SOSTEGNO ENERGIA:
due guide on-line con tutte le agevolazioni
a disposizione dei clienti in difficoltà
economica e per affrontare il caro energia



135 COMUNI

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



272 MILA BOLLETTE

rateizzate (+36% rispetto al 2021)
per un valore di 354 milioni di euro



899 PERSONE SVANTAGGIATE

inserite al lavoro grazie alle forniture
e alle partnership con le cooperative sociali

1.893

PERSONE ASSUNTE
a tempo indeterminato
nel triennio 2020-2022



**9 MILA IMPIANTI
TELECONTROLLATI**
(+14% rispetto al 2021)



**20 INIZIATIVE
DI TRASFORMAZIONE DIGITALE**
rendicontate con il nuovo framework
Corporate digital responsibility

OBIETTIVI

RISULTATI

TARGET FUTURI

AVEVAMO DETTO DI FARE...

ABBIAMO FATTO...

FAREMO...

Diffusione dell'innovazione e digitalizzazione

41%

CLIENTI CON BOLLETTA ELETTRONICA
e 41% clienti con servizi on-line al 2025



35%

CLIENTI CON BOLLETTA ELETTRONICA
e 29% clienti iscritti ai servizi on-line nel 2022 (erano rispettivamente 31% e 27% nel 2021)



43%

CLIENTI CON BOLLETTA ELETTRONICA
e 41% clienti con servizi on-line al 2026



PROCESSI DI DATA STRATEGY

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

FORMALIZZATE LE LINEE GUIDA

di riferimento e proseguita la formazione interna sui progetti di data strategy



INNOVATION PROMOTER E CORPORATE DIGITAL RESPONSIBILITY

stimolare l'innovazione con figure interne dedicate e proseguire con la rendicontazione delle iniziative di trasformazione digitale con il framework Corporate digital responsibility

Sviluppo dell'occupazione e nuove competenze

65%

LAVORATORI CON DIGITAL PROFICIENCY
al 2026

54%

LAVORATORI CON DIGITAL PROFICIENCY
al 2022 (era il 49% al 2021)



65%

LAVORATORI CON DIGITAL PROFICIENCY
e oltre il 50% con circular economy ed energy transition proficiency al 2026

CONTINUARE A PREVEDERE LA CLAUSOLA SOCIALE

a garanzia dell'occupazione negli appalti di pronto intervento reti e di servizi correlati alla gestione cliente (casi di internalizzazione esclusi)

23

GARE CON CLAUSOLA SOCIALE

tra le più rilevanti, 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 (casi di internalizzazione esclusi)

Resilienza e adattamento

37 KM

RETE ELETTRICA ADEGUATA
al 2022 (pari al 54,5% del Piano complessivo di resilienza energia elettrica a Modena)

38 KM

RETE ELETTRICA ADEGUATA
al 2022 (pari al 57% del Piano complessivo di resilienza energia elettrica a Modena)



55 KM

RETE ELETTRICA ADEGUATA
al 2023 (pari all'81% del Piano complessivo di resilienza energia elettrica)

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

RESILIENZA DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO

- sviluppo di algoritmi predittivi per utilizzo di tecnologie innovative per supportare la ricerca perdite;
- 51% di rete distrettualizzata al 2022, per il monitoraggio delle perdite
- potenziamento delle fonti e interconnessione degli acquedotti gestiti



RESILIENZA DEL SERVIZIO ACQUEDOTTO

- 30 mln di euro per numerosi interventi previsti al 2026 nel Triveneto e in Emilia-Romagna per mitigare il rischio siccità (interconnessioni acquedottistiche, potenziamento captazioni e adduttrici, nuovi pozzi e serbatoi);
- 70% di rete distrettualizzata al 2026 e algoritmi predittivi per ridurre le dispersioni

✓ 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



NUOVO GREEN BOND 2022-2029

per finanziare 500 mln
di euro di investimenti
allineati alla Tassonomia UE



NUOVO CODICE ETICO PURPOSE-DRIVEN

approvata a febbraio 2023 la sesta
edizione, aggiornata sulla base dello
Scopo aziendale

2.324 MILIONI DI EURO

valore economico distribuito
al territorio (il 76% del totale)



709,5 MILIONI DI EURO GLI INVESTIMENTI
OPERATIVI TOTALI



49%
DEL DEBITO FINANZIATO
CON STRUMENTI ESG

+235%

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

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



Gestione della sostenibilità e dei rischi / Azionisti e finanziatori

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, coinvolgendo tutti i
lavoratori

Dialogo con gli stakeholder

HERALAB

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



RISULTATI

ABBIAMO FATTO...

1.674 MILIONI DI EURO
IL VALORE AGGIUNTO
agli stakeholder nel 2022



709,5 MILIONI DI EURO
DI INVESTIMENTI
realizzati nel 2022
(+21% rispetto al 2021)



49% la quota dei bond
sostenibili emessi da
Hera Spa sul totale nel
2022



NUOVO CODICE ETICO

aggiornato il Codice etico con il
coinvolgimento dei Direttori, di tutti i
lavoratori (con un'iniziativa specifica
dedicata ai millennials)
e delle organizzazioni sindacali



HERALAB

avviati nel 2022 le attività di ingaggio per
i due nuovi laboratori di Modena e Imola.
In attuazione due progetti nei territori di
Rimini e Bologna.
Avviati i lavori per sette delle otto
iniziative proposte dai Lab di Modena e
Forlì-Cesena



TARGET FUTURI

FAREMO...

2.100 MILIONI DI EURO CIRCA
IL VALORE AGGIUNTO
agli stakeholder al 2026
(+25% rispetto al 2022)



4,1 MILIARDI DI EURO
DI INVESTIMENTI
realizzati tra il 2022
e il 2026



TASSONOMIA UE
60% investimenti 2022-2026 in attività
ammissibili allineate

DIFFUSIONE DEL CODICE ETICO

attuare il piano di divulgazione
e di formazione sul Codice etico per
i neoassunti

AVVIO TERZA EDIZIONE HERALAB

nei territori di Imola e Modena e
realizzazione delle quattro iniziative
locali già programmate: due sul territorio
di Modena e due sul territorio di Forlì-
Cesena



✓ 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

benvenuti
nel nuovo
sportello
clienti

72/100

SODDISFAZIONE
DEI CLIENTI



160

SPORTELLI CLIENTI

circa nove minuti il tempo
medio di attesa nel 2022

-25%

DELLA MEDIA ITALIANA

il costo del servizio igiene
urbana per le utenze non
domestiche



-18%

DELLA MEDIA ITALIANA

il costo del servizio igiene
urbana per le famiglie



23% QUOTA COMPETENZA
HERA NELLE BOLLETTE

il restante è composto da materia
prima (63%) e imposte e oneri (14%)



180

MILA CONTATORI
NEXMETER INSTALLATI

(circa l'11% del totale,
erano 80 mila nel 2021).
Più sicurezza e meno
dispersioni di gas metano

97,3%

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

OBIETTIVI

AVEVAMO DETTO DI FARE...

Qualità del servizio

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

Sicurezza e continuità del servizio

PRONTO INTERVENTO GAS

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



OLTRE 300

MILA CONTATORI GAS NEXMETER

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



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...

6%

CONTATORI ENERGIA ELETTRICA

di nuova generazione installati a fine 2022 (in incremento lieve per difficoltà nell'approvvigionamento), di cui il 4% in plastica riciclata

99,6%

RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE

in linea con il 2021



97,3%

ARRIVO NEL LUOGO DI CHIAMATA

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



180

MILA CONTATORI GAS NEXMETER

installati a fine 2022 (erano 80 mila nel 2021). Avviate le prime installazioni dei contatori in plastica riciclata



8,9

MINUTI IL TEMPO MEDIO DI ATTESA AGLI SPORTELLI

nel 2022, 93 secondi il tempo medio di attesa al call center, in aumento a causa del forte incremento dei contatti (+25%)

TARGET FUTURI

FAREMO...

81%



CONTATORI ENERGIA ELETTRICA

di nuova generazione installati a fine 2026, di cui il 50% in plastica riciclata

GARANTIRE IL RISPETTO DEGLI STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE

relativi ai servizi gas, energia elettrica, acqua e teleriscaldamento in linea con il 2022

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 2026, di cui 100 mila in plastica riciclata



≤10



MINUTI IL TEMPO MEDIO DI ATTESA AGLI SPORTELLI e 80 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

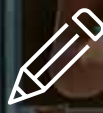
PERSONE

GRUPPO
HERA



10,5

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



30,8
ORE

**DI FORMAZIONE PRO
CAPITE**
(erano 30,3 nel 2021)

96,6%

**LAVORATORI
A TEMPO
INDETERMINATO**



DIVERSITÀ E INCLUSIONE
Hera nel Bloomberg Gender-
equality index e nel Refinitiv
Diversity and inclusion index



31% DONNE NEI RUOLI DI RESPONSABILITÀ
43% NEGLI AVANZAMENTI DI CARRIERA
(escluso operai)

37%

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

6,6

MILIONI DI EURO
utilizzati dai lavoratori con Hextra,
il piano di welfare a cui aderisce
il 99% dei dipendenti

**HERA TOP
EMPLOYERS**

quattordicesimo anno
consecutivo di certificazione
tra le migliori realtà lavorative



OBIETTIVI

RISULTATI

TARGET FUTURI

AVEVAMO DETTO DI FARE...

ABBIAMO FATTO...

FAREMO...

Lavoratori

HERASOLIDALE

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

535

MILA EURO DONATI

alle sette organizzazioni partner in tutta la quarta edizione di HeraSolidale. Il dato comprende anche quanto raccolto nell'edizione straordinaria per supportare l'Ucraina



HERASOLIDALE

avviare la quinta edizione (2023-2025) coinvolgendo i lavoratori nella individuazione delle organizzazioni no-profit e nel supporto alla realizzazione dei progetti di solidarietà

Gestione delle competenze e formazione / Sviluppo delle persone

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



30,8

ORE MEDIE PRO CAPITE DI FORMAZIONE

erogate nel 2022. Arricchita l'offerta formativa della piattaforma on-line MyAcademy e confermata la possibilità per i dipendenti di dedicare una giornata di lavoro al proprio sviluppo professionale



25

ORE MEDIE PRO CAPITE DI FORMAZIONE

nel 2023. Sviluppare competenze diffuse sulle filiere reti, energia, ambiente e sulla transizione energetica/economia circolare. Proseguire con l'iniziativa che permette ai dipendenti di dedicare una giornata di lavoro al proprio sviluppo professionale



≥50%

MOBILITÀ INTERNA

i fabbisogni coperti con la mobilità interna

Salute e sicurezza

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



10,5

L'INDICE DI FREQUENZA DEGLI INFORTUNI

nel 2022. Proseguita l'iniziativa Cultura della sicurezza e sperimentata l'app Uomo a terra presso i laboratori di HeraTech



10,5

L'INDICE DI FREQUENZA DEGLI INFORTUNI

al 2026 e <10 al 2030. 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

33%

SA 8000

61%

ISO 45001

68%

ISO 14001/EMAS

95%

VALORE DELLE GARE PUBBLICHE
con offerta economicamente
più vantaggiosa



MONITORAGGIO
CONDIZIONI DI LAVORO

svolti 47 audit presso i fornitori, di cui
11 nelle sedi e 36 nei cantieri Hera

68%

AFFIDAMENTI TOTALI

con il criterio dell'offerta
economicamente più vantaggiosa

39/100

PUNTEGGIO MEDIO

assegnato alla sostenibilità
nella selezione dei fornitori
(affidamenti totali)



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)

10,4%

VALORE
DEGLI AFFIDAMENTI

con criteri di circolarità nel 2022

OBIETTIVI

AVEVAMO DETTO DI FARE...

Fornitori

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



Qualificazione, selezione e valutazione dei fornitori

~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 di responsabilità sociale nella scelta dei fornitori



Gestione dei contratti

ANALIZZARE TUTTI GLI EVENTI INFORTUNISTICI

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



RISULTATI

ABBIAMO FATTO...

MONITORAGGIO DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA DEI FORNITORI

nei confronti dei propri lavoratori: raccolti più di 90 questionari di valutazione ed effettuati 47 audit presso i fornitori (sedi e cantieri) nel 2022



39/100

PUNTEGGIO MEDIO

riservato agli aspetti di sostenibilità nelle gare effettuate nel 2022 con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa



PROSEGUITA NEL 2022 LA VALORIZZAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE CERTIFICATI:

86,3% del valore delle forniture da fornitori con ISO 9001, 67,7% ISO 14001/EMAS, 60,7% ISO 45001, 32,9% SA 8000



22,8

INDICE DI FREQUENZA DEGLI INFORTUNI

dei fornitori: 284 eventi infortunistici comunicati nel 2022



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 2023



~35/100

PUNTEGGIO MEDIO

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



AVVIARE IL MONITORAGGIO DELL'INDICE DI MATURITÀ ESG

dei fornitori con il lancio del nuovo portale di eProcurement, attraverso un questionario dedicato in fase di qualifica del fornitore



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