

**comunicato stampa**  
Bologna, 20 aprile 2015

## **Hera, al territorio distribuita ricchezza per 1,6 miliardi di euro**

*Online da oggi il Bilancio di Sostenibilità 2014 del Gruppo. Risultati importanti anche a favore di lavoratori, clienti, fornitori, ambiente e sicurezza: un quadro in ulteriore miglioramento, segno di una strategia sempre orientata a questi obiettivi*

Dalla ricchezza creata e distribuita alle performance di servizio; dal contenimento delle emissioni degli impianti alle politiche sull'impiego e sugli appalti "responsabili". Nel nome del cliente e del territorio in cui opera. Il Gruppo Hera si racconta nei tanti numeri del Bilancio di Sostenibilità 2014, pubblicato oggi online all'indirizzo <http://bs.gruppohera.it/> e completamente rinnovato nella forma, più semplice e scorrevole per facilitarne la lettura e individuare rapidamente tutte le informazioni più importanti.

### **Sostenibilità e ricchezza soprattutto per il territorio**

Alcuni numeri della sostenibilità economica, per cominciare, che includono anche il contributo di AcegasApsAmga: il valore aggiunto totale, grazie alle acquisizioni societarie e alla crescita organica, sale a 1.387,2 milioni di euro, con un aumento di 32,4 milioni rispetto al 2013 (+ 2,4%). La maggior parte del valore aggiunto, 497 milioni di euro (pari al 35,8%), viene destinata ai lavoratori.

Per quanto riguarda invece la ricchezza complessivamente distribuita al territorio, nel 2014 il dato si attesta a 1.591,7 milioni, il 74% del totale, risultato della somma del valore aggiunto distribuito ai principali interlocutori locali di Hera (lavoratori, azionisti, pubblica amministrazione, comunità locale) per 1.085,5 milioni, con il valore economico delle forniture da realtà del territorio per 506,2 milioni.

### **Il "sistema sostenibilità": cliente *al centro*, qualità dei servizi *intorno***

Nella visione di Hera il cliente si conferma al centro, perché la sostenibilità è in primo luogo un impegno nei suoi confronti. Di qui i continui investimenti per aumentare la qualità dei canali di contatto, con tempi di attesa a sportelli e call center fra i più bassi tra quelli delle multiutility italiane. Per quanto riguarda la clientela residenziale, i tempi di attesa al call center Hera passano dai 49 secondi del 2013 ai 40 secondi del 2014, mentre quelli degli sportelli clienti si attestano sotto i 12 minuti.

Protagonisti attivi della sostenibilità, i clienti Hera evidenziano una crescente propensione ai servizi on line forniti dall'azienda, che raggiungono i 220.000 iscritti (+15% sul 2013), mentre sono oltre 160.000 coloro che hanno scelto la bolletta elettronica, un dato in costante aumento anche grazie a campagne di promozione innovative come "Elimina la bolletta, regala un albero alla tua città" (570 gli alberi già piantati nel 2014, con altri 1.430 che saranno piantati nei prossimi mesi).

Tra le iniziative del 2014 che esprimono la vicinanza ai clienti ricordiamo "SOSTegno Hera", la pratica guida alle agevolazioni tariffarie pensata soprattutto per coloro che attraversano situazioni di disagio economico, e "Hera Start up", l'offerta di energia, telefonia, traffico dati e servizi

---

### **LINK UTILI**

[Bilancio di Sostenibilità 2014 del Gruppo Hera](#)

### **CONTATTI**

Cecilia Bondioli  
Responsabile  
Ufficio Stampa Gruppo Hera  
051.287595  
320.4790622  
[cecilia.bondioli@gruppohera.it](mailto:cecilia.bondioli@gruppohera.it)

---

ambientali a condizioni vantaggiose dedicata ai giovani imprenditori che stanno avviando una loro attività.

**Gestione rifiuti: salgono la raccolta differenziata (54%) e il recupero (93,8%), diminuisce ancora il ricorso alla discarica (12,9%)**

Ottimi risultati emergono anche dagli indicatori relativi alla sostenibilità ambientale, che fanno del territorio servito da Hera un'eccellenza a livello europeo, con costi di servizio nella gestione dei rifiuti inferiori del 23% rispetto alla media nazionale e del 17% rispetto a quella del Nord Italia.

Continua a diminuire il ricorso alla discarica, che nel 2014 ha riguardato solo il 12,9% dei rifiuti smaltiti (16,4% nel 2013 e 49% nel 2002), un dato ampiamente inferiore non solo alla media italiana (38%) ma anche a quella europea (31%). Ne guadagna la raccolta differenziata, che passa dal 52,6% del 2013 al 54% del 2014, con 351 chilogrammi procapite di rifiuti differenziati (+2% sul 2013), confermando Hera ai primi posti in Italia. Inoltre, come rendicontato dal report annuale "Sulle tracce dei rifiuti", il 93,8% dei rifiuti differenziati viene effettivamente portato a recupero, incoraggiando le buone pratiche dei cittadini e alimentando quella parte della green economy attiva nella filiera del riciclo (55 le aziende che valorizzano la raccolta differenziata conferita da Hera, con oltre 3.000 occupati di cui circa 1.300 riconducibili direttamente al recupero di materiali).

**Il settore idrico fra investimenti e acqua di qualità. 5.401 i clienti assistiti dal Fondo Fughe**

Su un totale di 346,1 milioni di euro di investimenti lordi sulle reti nel 2014, ben 114,8 milioni hanno riguardato il settore idrico, con effetti importanti sull'incremento della qualità del servizio erogato e il 99,4% delle prestazioni in linea con gli standard previsti dalle carte dei servizi.

Il risultato più importante riguarda l'acqua del rubinetto di casa, che si conferma di ottima qualità e a basso costo in tutto il territorio servito da Hera. L'azienda, impegnata in 324 mila analisi annue nel solo territorio emiliano-romagnolo, ne rendiconta i valori con il report annuale "In buone acque" e sensibilizza i cittadini a un consumo sempre più consapevole ed economico.

All'ammodernamento dei sistemi fognari, che proseguirà con interventi importanti come quelli pianificati a Rimini e Trieste (circa 200 milioni di euro entro il 2019), si accompagnano le ottime performance degli impianti di depurazione, che nel 2014 hanno trattato oltre 415 milioni di metri cubi di acque reflue (+8% sul 2013), arrivando a coprire il 90% del territorio servito (con una media nazionale che si ferma al 70%). Sono 5.401, infine, i clienti che hanno beneficiato del Fondo Fughe, istituito da Hera nel luglio 2014 per tutelare i clienti nei casi di perdite occulte sull'impianto di proprietà, vale a dire a valle del contatore, con un rimborso medio pari a 1.210 euro.

**Sicuri sul lavoro. E sicuri di chi lavora per noi**

Per il Gruppo Hera sostenibilità significa sicurezza, *sul* lavoro e *del* lavoro.

Rilevante, infatti, l'indotto occupazionale totale generato dall'azienda, che fra lavoratori diretti (8.510) e indiretti (6.781) raggiunge le 15.291 unità.

E diverse le evidenze degne di nota: i lavoratori del Gruppo a tempo indeterminato nel 2014 sono saliti al 97%; sono oltre 330 gli assunti con questo contratto negli ultimi tre anni; i rapporti di fornitura con le cooperative sociali hanno consentito l'inserimento lavorativo di 611 persone svantaggiate.

Anche grazie alle 28 ore di formazione procapite all'anno, dato superiore alla media delle altre utility (pari a 19,5 nel 2013), il Gruppo Hera migliora ulteriormente le proprie performance nella prevenzione degli infortuni, con un indice di frequenza (numero degli infortuni diviso i milioni di ore lavorate) sceso a 22,6 nel 2014, più che dimezzato nell'arco di 10 anni.

Nel 2014 anche AcegasApsAmga ha ottenuto la certificazione sulla sicurezza sul lavoro OHSAS 18001, arrivando così al 90% dei lavoratori del Gruppo. Gli stessi fornitori, attraverso la certificazione SA8000, sono stati sensibilizzati sulle buone pratiche del lavoro e sono state realizzate iniziative di responsabilità anche negli appalti, come l'introduzione della clausola sociale di salvaguardia dell'occupazione e la clausola di limitazione delle percentuali di sconto, per tutelare il personale coinvolto nelle gare e rendere le forniture sostenibili nel tempo. In linea con questi valori, nel 2014 il 76,5% degli affidamenti è stato aggiudicato senza adottare il criterio del massimo ribasso, preferendogli quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa e assegnando il punteggio anche in base a indicatori di sostenibilità ambientale e sociale.

In base ai risultati di una ricerca condotta da Nomisma su 593 aziende fornitrici, il rapporto con Hera ha determinato effetti positivi per le imprese, soprattutto in termini di stabilizzazione delle attività,

acquisizione di nuovi mercati, innovazione di processo e di prodotto, incremento dell'occupazione e accesso al credito.

**Energia, la ricetta dell'efficienza: produrla in maniera sostenibile, consumarne di meno**

Continua l'impegno del Gruppo nella produzione energetica green. Nel 2014 oltre 2/3 della produzione energetica elettrica e termica del Gruppo Hera è avvenuto da fonte rinnovabile (ad esempio biogas da digestori o depuratori, fotovoltaico, ecc.) o assimilata alle rinnovabili (come la cogenerazione).

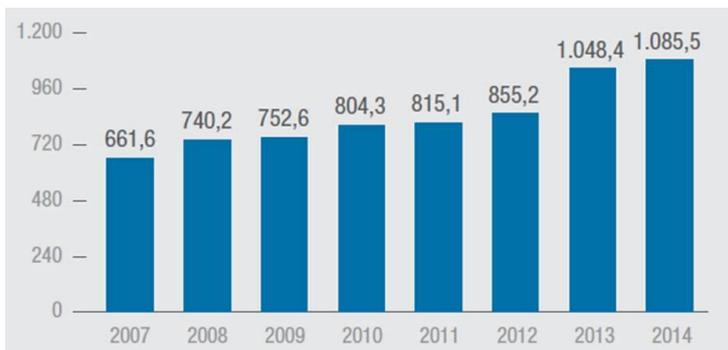
L'attenzione all'ambiente si è manifestata anche nel contenimento delle emissioni di gas serra generate dagli impianti del Gruppo, diminuite complessivamente del 5%. Per ogni MWh di energia prodotta nel 2014 sono stati emessi 535 Kg di CO<sub>2</sub> equivalente (-3% rispetto al 2013) grazie alla riduzione delle emissioni dai termovalorizzatori (-9%) e alla contemporanea maggiore produzione di energia da fonti rinnovabili (+8%, in particolare per biogas da depuratori e geotermia).

Nel 2014, inoltre, il Gruppo Hera ha ottenuto la certificazione ISO 50001, che premia le migliori pratiche nell'uso efficiente dell'energia, e ha definito un piano di miglioramento energetico: articolato in 54 interventi, entro il 2017 il piano vuole raggiungere l'obiettivo di ridurre del 3% i consumi energetici rispetto al 2013, con un risparmio annuo di oltre 3.400 tep (tonnellate di petrolio equivalente).

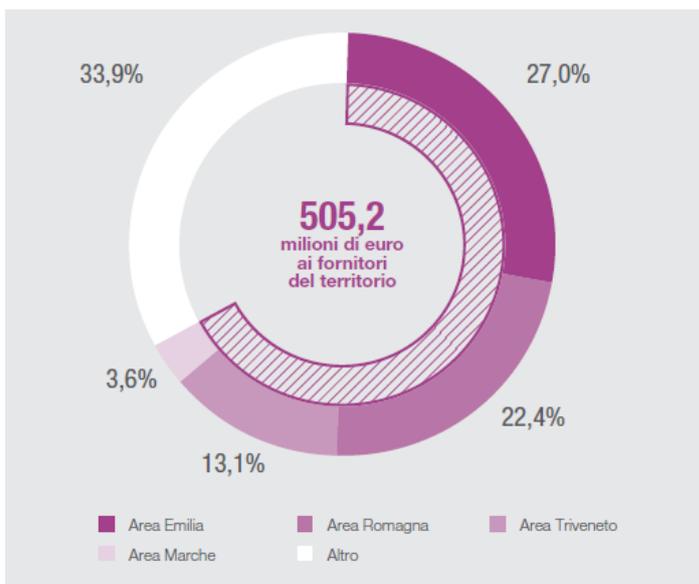
“Il Bilancio di Sostenibilità di quest'anno – dichiara Stefano Venier, Amministratore Delegato del Gruppo Hera – è stato completamente rivisitato dal punto di vista editoriale, diventando uno strumento ancora più snello, chiaro e di immediata consultazione per tutti gli stakeholder. I numeri che rendicontiamo, in piena trasparenza, danno ancora una volta conto di un percorso che sempre di più ci colloca a livello di leadership nazionale e, in alcuni casi, internazionale, sui diversi fronti della sostenibilità. Dietro i molti numeri contenuti nel bilancio – conclude l'AD della multiutility – non c'è solo quello che abbiamo fatto, ma anche il futuro che abbiamo in mente, in una continua ricerca del migliore equilibrio economico sociale ambientale per i nostri stakeholder. Il 2014 è stato un altro anno importante, con tangibili risultati e che con orgoglio presentiamo”.

## Alcuni numeri chiave del Bilancio di Sostenibilità Hera 2014

Valore aggiunto distribuito ai principali interlocutori locali di Hera (milioni di euro)



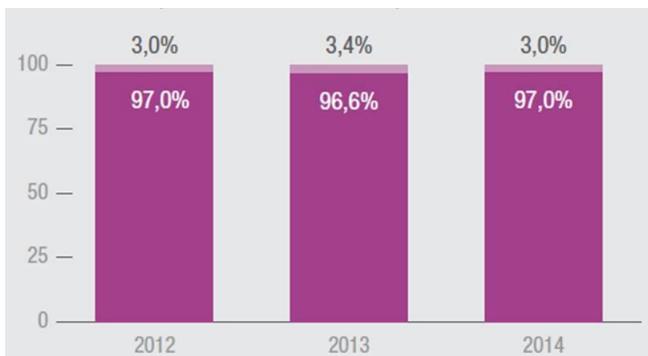
66,1% delle commesse ai fornitori del territorio di riferimento



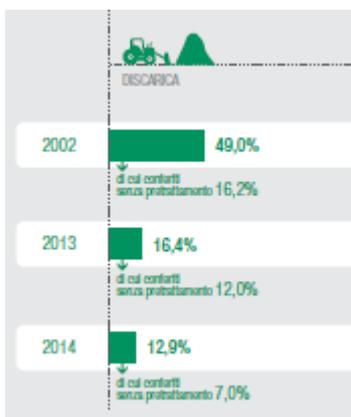
L'indotto creato da Hera: 6.781 lavoratori



### Percentuale di lavoratori a tempo indeterminato nel Gruppo Hera



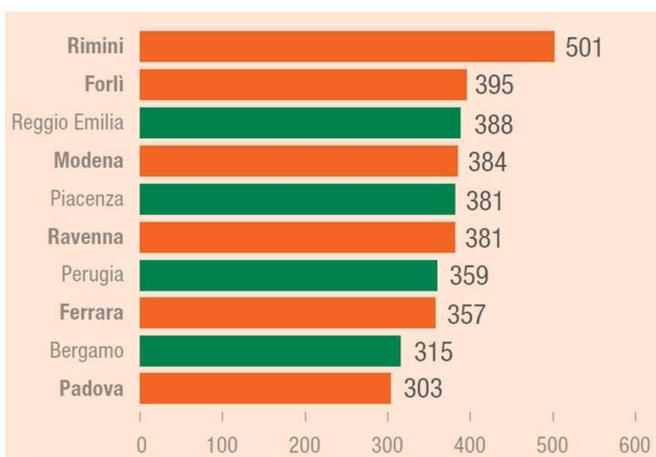
### Rifiuti in discarica



### La raccolta differenziata recuperata

**93,8%**  
raccolta differenziata  
recuperata nel 2013

### Raccolta differenziata (Kg/pro capite): fra le prime 10 città italiane con più di 100.000 abitanti, 6 sono gestite da Hera



**Raccolta differenziata (Kg/pro capite): Bologna è terza fra le prime 10 città con più di 300.000 abitanti**

