il bilancio di sostenibilità del Gruppo Hera

per l'anno 2011

contiene i numeri delle tre responsabilità: economica, sociale e ambientale.
Focus sugli impegni presi, i risultati ottenuti e le prospettive future.

DIECIANNI DOVE SEI, CI SIAMO.

GRUPPO HERA

GRUPPO HERA

il bilancio di sostenibilità del Gruppo Hera

per l'anno 2011

contiene i numeri delle tre responsabilità: economica, sociale e ambientale. Focus sugli impegni presi, i risultati ottenuti e le prospettive future.

Sommario

Lettera agli stakeholder 7

Questo bilancio 8
Come leggere questo bilancio 8
Come è stato costruito questo bilancio 9

1 Chi siamo 12
Hera oggi 13
La storia 13
I servizi gestiti 13
La Missione e i Valori 15
La gestione della sostenibilità 16
Gli strumenti di governo 20
Il governo della Responsabilità Sociale d'Impresa 25

2 Il dialogo con gli stakeholder 30
Gli stakeholder di Hera 31
Le iniziative di dialogo e consultazione 32
Il dialogo sul Bilancio di Sostenibilità 35

3 I risultati economici e il valore aggiunto 36
I risultati di gestione 37
La distribuzione del valore aggiunto 40

4 I lavoratori 44
Gli obiettivi e i risultati 45
La composizione 46
Il turnover 48
Le diversità e le pari opportunità 50
La formazione e lo sviluppo professionale 53
La remunerazione e gli incentivi 57
La salute e la sicurezza 60
Le relazioni industriali 64
La comunicazione interna 68
I circoli ricreativi 69
L'indagine sul clima interno 70
Le altre iniziative di dialogo e consultazione 73

5 I clienti 74
Gli obiettivi e i risultati 75
La composizione 76
Le tariffe e le bollette 79
La qualità del servizio 89
La qualità dell'acqua potabile 90
La sicurezza e la continuità del servizio 94
Le relazioni con i clienti 98
Le indagini sulla soddisfazione dei clienti 103
Le altre iniziative di dialogo e consultazione 107

6 Gli azionisti 108
Gli obiettivi e i risultati 109
La composizione 109
La corporale governance e la tutela degli azionisti 111
La distribuzione dei dividendi 112
L'andamento dei titolo in borsa 112
Le relazioni con gli investitori e con gli analisti finanziari 114

7 I finanziatori 116

8 I fornitori 120
Gli obiettivi e i risultati 121
La composizione 121
La ricaduta sul territorio 124
La qualificazione e la selezione dei fornitori 125
La gestione dei contratti 129
Le relazioni con i fornitori 131

9 La pubblica amministrazione 132
La composizione 133
I rapporti con i Comuni e con gli altri Enti locali 133
I rapporti con gli Enti regolatori 135
I progetti di ricerca 138
Il contenzioso 139

10 La comunità locale 140
Gli obiettivi e i risultati 141
La composizione 141
La comunicazione 141
L'educazione ambientale 144
Le relazioni con i media 146
Le sponsorizzazioni e le liberalità 147
Il dialogo con la comunità locale 149
Le cause pendenti 151

11 L'ambiente e le generazioni future 152
Gli obiettivi e i risultati 153
Gli aspetti ambientali delle attività gestite da Hera 154
La produzione di energia 154
I consumi di energia 164
La produzione e la distribuzione di acqua 166
La qualità della depurazione 171
Le emissioni in atmosfera 173
Le emissioni di gas serra 184
I rifiuti raccolti 185
La raccolta differenziata 189
I rifiuti smaltiti 193
I rifiuti prodotti dall'azienda 197
La biodiversità 198

Appendici 199

Lettera agli stakeholder

Quello approvato dal Consiglio di Amministrazione di Hera S.p.A. del 22 marzo 2012 è il decimo Bilancio di Sostenibilità pubblicato dal Gruppo Hera. Fin dalla sua costituzione, infatti, Hera ha deciso di affiancare al Bilancio di Esercizio un report che spieghi come le attività dell'azienda hanno prodotto benefici per i propri stakeholder e quali risultati ha prodotto per la sostenibilità del territorio in cui opera. Negli anni, questo strumento di rendicontazione si è evoluto diventando sempre più collegato e integrato con gli altri strumenti di programmazione e controllo quali il Piano Industriale, il budget e la Balanced Scorecard. Il Piano Industriale, per esempio, declina gli obiettivi del Gruppo anche sugli aspetti di sostenibilità sociale e ambientale, obiettivi che vengono poi coerentemente inseriti e consuntivati nel Bilancio di Sostenibilità e ricompresi nel sistema Balanced Scorecard. Quest'ultimo consente di assegnare gli obiettivi al management garantendo un collegamento efficace con il sistema incentivante.
Oggi la sostenibilità è diventata un'opportunità per le aziende e questo ha confermato la bontà dell'approccio adottato da Hera su questi temi, un approccio che comporta una forte integrazione delle tematiche di sostenibilità con le ordinarie attività aziendali e in grado di soddisfare in maniera equilibrata le esigenze dei diversi stakeholder.
Il Bilancio 2011 si chiude con un risultato economico in linea con quanto previsto e questo ha permesso di confermare la proposta di distribuzione del dividendo agli oltre 21.000 azionisti dell'azienda.
È importante sottolineare che i risultati economici sono stati perseguiti prestando sempre attenzione a tutte le implicazioni di carattere sociale e ambientale oltre che economico. Fin dal 2004, Hera ha infatti aderito al Global Compact, iniziativa internazionale volta a condividere, sostenere e applicare un insieme di principi fondamentali, relativi a standard lavorativi, diritti umani e tutela dell'ambiente, e continua anche oggi a supportare questa iniziativa.
Nel 2011 si è svolta la quarta indagine di clima che ha evidenziato risultati brillanti, superiori a quelli raggiunti nelle tre precedenti indagini e superiori anche agli obiettivi che ci eravamo prefissati. Anche l'annuale indagine di customer satisfaction ha evidenziato risultati positivi: l'indice di soddisfazione dei clienti è ulteriormente cresciuto e ha raggiunto per la prima volta il livello di "elevata soddisfazione".
I risultati positivi delle due indagini sono certamente collegati ai tanti progetti che sono stati attivati a valle delle precedenti indagini proprio per migliorare gli indici di soddisfazione e che sono diffusamente presentati nel Bilancio.
Con piacere, quindi, vi auguriamo una buona lettura del Bilancio di Sostenibilità 2011 del Gruppo Hera, sicuri che sarà utile per comprendere pienamente la realtà in cui Hera opera, i risultati conseguiti e i nostri obiettivi futuri.

Tomaso Tommasi di Vignano
Presidente del Consiglio di Amministrazione

Maurizio Chiarini
Amministratore Delegato

Questo bilancio

Come leggere questo bilancio

Il Bilancio di Sostenibilità si conferma per il Gruppo Hera un primario strumento di rendicontazione delle proprie attività e dei risultati in ambito economico, ambientale e sociale, nonché un fondamentale strumento di informazione e dialogo con i propri stakeholder.

Dal 2008 il Bilancio di Sostenibilità viene approvato dal Consiglio di Amministrazione di Hera S.p.A. contestualmente all'approvazione del Bilancio di Esercizio; questo aspetto testimonia il ruolo di questo strumento all'interno del sistema di pianificazione e controllo dell'azienda.
Ampia è la diffusione che ne viene data nei territori serviti attraverso convegni dedicati, con la distribuzione a tutti gli sportelli clienti e tramite stampa locale, a tutti i lavoratori e alle varie tipologie di stakeholder.
Il Bilancio di Sostenibilità di Hera riporta i Principi che stanno alla base della sua azione, le performance raggiunte, gli obiettivi realizzati rispetto a quanto dichiarato e quelli futuri, i risultati del dialogo con gli stakeholder e i progetti in campo.
Particolare evidenza è stata data all'interno del testo ai progetti a rilevanza territoriale.
Il glossario in appendice spiega alcuni termini tecnici usati all'interno del documento.

Questo Bilancio di Sostenibilità, il decimo del Gruppo Hera, è consultabile anche sul sito internet www.gruppohera.it da cui può essere scaricato in versione elettronica sia in italiano sia in inglese.

È inoltre disponibile la versione navigabile del bilancio sul sito internet del Gruppo, in versione italiana e inglese, in una versione con ulteriori contenuti e dettagli: nel testo sono indicati gli argomenti per cui sono disponibili approfondimenti sul sito.
In questo bilancio troverete una scheda di valutazione. È estremamente importante ricevere informazioni utili per migliorare i contenuti e la forma del Bilancio di Sostenibilità: basterà compilare la scheda allegata e rispedirla.

Buona lettura!

Le emissioni di gas a effetto serra relative al consumo di carta associato alla realizzazione di questo Bilancio di Sostenibilità sono state neutralizzate grazie all'adesione di Hera a GAIA, progetto Life cofinanziato dalla Commissione europea e promosso dal Comune di Bologna in partnership con Cittalia, Impronta Etica, CNR e Unindustria Bologna, volto a incrementare le aree verdi nella città di Bologna attraverso la piantumazione di nuovi alberi.

Per la realizzazione di questo bilancio sono state utilizzate carta Revive Pure Natural 100% in fibra riciclata in conformità con RAL UZ 14 – Blue Angel e fotografie digitali.

Hera è socia di Impronta Etica, associazione per la promozione della Responsabilità Sociale d'Impresa.

Informazioni:

Direzione Corporate Social Responsibility
Hera S.p.A.
Viale Carlo Berti Pichat, 2/4 – 40127 Bologna

Tel. + 39 051.287.038 - **Fax** + 39 051.287.224
csr@gruppohera.it
www.gruppohera.it

Come è stato costruito questo bilancio

Le linee guida utilizzate

Il Bilancio di Sostenibilità 2011 è stato costruito sulla base della linea guida AA1000 che definisce i passaggi indispensabili per la costruzione dei bilanci sociali e di sostenibilità.
I contenuti del bilancio sono stati predisposti in conformità alle linee guida definite dal GRI e dal GBS e tenendo conto delle informazioni considerate rilevanti per gli stakeholder aziendali.
In questa edizione del bilancio, per il quinto anno, viene utilizzata come riferimento la linea guida G3 (versione 3.1) e, per il terzo anno, viene utilizzato il supplemento settoriale dedicato al settore Electric Utility (versione finale del Sustainability Reporting Guidelines & Electric Utility Sector Supplement approvata nell'aprile 2009).
La linea guida Reporting Guidelines G3 è stata elaborata nel 2006 dal Global Reporting Initiative per la valutazione delle prestazioni economiche, ambientali e sociali delle imprese; nel marzo 2011 è stata pubblicata la versione 3.1 della linea guida con integrazioni riguardanti in particolare comunità locale, diritti umani e problematiche di genere. Il supplemento settoriale Electric Utility è stato elaborato nel 2009 dal Global Reporting Initiative e contiene indicatori specifici per il settore elettrico; il GBS (Gruppo di studio per il Bilancio Sociale) ha invece proposto nel 2001 i Principi di Redazione del Bilancio Sociale.

...di più in: **bs.gruppohera.it**

Hera aderisce al Global Compact

L'8 giugno 2004 il Gruppo Hera ha sottoscritto gli impegni contenuti nel Global Compact, iniziativa internazionale volta a condividere, sostenere e applicare un insieme di principi fondamentali, relativi a standard lavorativi, diritti umani e tutela dell'ambiente. Nell'ottobre 2008 il Global Compact ha inviato una lettera all'Amministratore Delegato di Hera S.p.A. evidenziando la qualità eccellente del Bilancio di Sostenibilità 2007 e il suo valore di esempio per gli altri aderenti. Nel 2011 la Comunicazione annuale di Hera sui progressi compiuti, rappresentata dal Bilancio di Sosteniblità, è stata riconosciuta di livello avanzato all'interno del Differentiation Programme lanciato dal Global Compact nel febbraio 2011.

Il processo di rendicontazione

Il processo di rendicontazione ha seguito i passi previsti dalla linea guida AA1000. Nel gennaio 2012 è stata emessa un procedura interna per la redazione del Bilancio di Sostenibilità che descrive le attività necessarie per la progettazione, realizzazione, approvazione, diffusione e presentazione del bilancio e le responsabilità collegate.

Gli obiettivi di sostenibilità sociale e ambientale riportati in questo Bilancio sono stati definiti con riferimento agli strumenti di pianificazione e controllo utilizzati nel Gruppo: Piano Industriale 2011-2015, budget 2012 e balanced scorecard 2012. Questi strumenti, tra loro integrati, contengono obiettivi di sostenibilità con impatto sugli stakeholder.

La raccolta dei dati di consuntivo necessari per la redazione del bilancio è avvenuta attraverso la distribuzione di schede nelle quali sono state definite le specifiche tecniche per la costruzione degli indicatori.

Infine, nella definizione dei contenuti di questo bilancio, con l'obiettivo di corrispondere il più possibile al principio della "materialità" delle linee guida del GRI, sono stati considerati i risultati dell'analisi della rassegna stampa e dei blog, forum e newsgroup dell'anno 2011 e le evidenze riscontrate dall'attività di coinvolgimento degli stakeholder.

Il Comitato Guida per il Bilancio di Sostenibilità e il gruppo di lavoro

Il processo di rendicontazione è stato presidiato da un Comitato Guida composto dall'Amministratore Delegato, dal Direttore Generale Operations, dal Direttore Corporate Social Responsibility, dal Direttore Qualità, Sicurezza e Ambiente, dall'Amministratore Delegato di Hera Comm, dal Direttore Relazioni Esterne, dall'Amministratore Delegato di Herambiente, dalla Responsabile Controllo di Gestione, dal Direttore Settore Servizi Operativi, dal Direttore Amministrazione Finanza e Controllo, dal Direttore Servizi Tecnici Operations, dal Direttore Generale Sviluppo e Mercato, dalla Direttrice della Business Unit - SOT Imola-Faenza.

Questo bilancio è stato redatto dalla Direzione Corporate Social Responsibility di Hera S.p.A. con il coinvolgimento di numerosi referenti sia per la raccolta dei dati, sia per le descrizioni e le note di commento.

Comitato Guida:

Maurizio Chiarini, Roberto Barilli, Filippo M. Bocchi, Ennio Dottori, Cristian Fabbri, Giuseppe Gagliano, Claudio Galli, Rita Malossi, Salvatore Molè, Luca Moroni, Franco Sami, Stefano Venier, Susanna Zucchelli.

Direzione Corporate Social Responsibility:

Filippo M. Bocchi, Paola Brandolini, Benny Buozzi, Gabriele Magli, Gianluca Principato.

Le persone coinvolte nella redazione del Bilancio di Sostenibilità 2011 sono state:

Luciano Agostini; Patrizia Albertazzi; Marta Alesi; Stefano Amaducci; Marco Amesso; Claudio Anzalone; Alberto Apollo; Alessandro Armuzzi; Claudio Artioli; Stefano Baldassini; Valentina Balducci; Pier Giorgio Ballanti; Teresa Barbera; Luigi Barbieri; Federico Barone; Sergio Baroni; Andrea Basso; Alessandro Battistini; Roberto Bazzani; Beatrice Beleggia; Marina Bellei; Simona Biagi; Davide Bigarelli; Cecilia Bondioli; Enrico Bordigoni; Rossella Borgatti; Paolo Bosi; Sandro Bosso; Carlo Botti; Giacomo Bracali; Irene Bruni Prato; Angelo Bruschi; Guglielmo Calabrese; Alessandro Camilleri; Giancarlo Campri; Davide Camprini; Ugo Canonico; Alessandra Cascone; Dario Casone; Paolo Cecchin; Silvia Cicchelli; Gaia Cioci; Claudio Coltelli; Michele Corra-

Società comprese nel perimetro di rendicontazione (società consolidate)

HERA S.p.A.

Direzione Servizi e Sistemi Informativi	Herambiente S.p.A.	Direzione Generale Sviluppo e Mercato		Direzione Generale Operations
Famula on Line S.p.A.	Akron S.p.A.	Acantho S.p.A.	Hera Luce S.r.l.	Hera Servizi Funerari S.r.l.
Uniflotte S.r.l.	ASA S.c.p.A.	Acque S.r.l.	Hera Trading S.r.l.	Herasocrem S.p.A.
	Consorzio Akhea Fondo Consortile	Eris S.c.r.l.	Medea S.p.A.	
	Enomondo S.r.l.	Hera Comm S.r.l.	Marche Multiservizi S.p.A.	
	Frullo Energia Ambiente S.r.l.	Hera Comm Marche S.r.l.	MMS Ecologica S.r.l.	
	Gal.A. S.p.A.	Hera Energie S.r.l.	Naturambiente S.r.l.	
	Nuova Geovis S.p.A.	Hera Energie Rinnovabili S.p.A.	Sinergia S.r.l.	
	Romagna Compost S.r.l.		Società Intercomunale Servizi S.p.A	
	Sotris S.p.A.			

dini; Elisa Costa; Elisa Costamagna; Adriana Covizzi; Margherita Cumani; Cristina Dal Pozzo; Giuseppe D'Aleo; Isabella Data; Alberto Di Stefano; Alessia Evangelisti; Cristian Eziotti; Franco Fabbri; Erika Fabbri; Roberto Fabbri; Mila Fabbri; Dario Farina; Gian Battista Fauchè; Fausto Ferraresi; Carlo Ferri; Fabrizio Ferri; Giovanna Filanti; Maria Luisa Filippini; Riccardo Finelli; Franco Fogacci; Matteo Foschi; Giacomo Fossi; Luigi Gaiani; Katia Gamberini; Roberto Gasparetto; Cristina Gasperini; Federico Giva; Luca Giulianelli; Daniele Giunchi; Giorgio Golinelli; Francesco Gramolini; Marcello Guerrini; Monica Guidi; Valeria Guizzardi; Jens Klint Hansen; Salvatore Rudi Iaconis; Marco Impiglia; Sabina Isidori; Katia Laffi; Chiara Lambertini; Fortuna Laselva; Lorenzo Lazzaroni; Davide Lombardi; Patrizia Lombardi; Nicoletta Lorenzi; Gian Luca Luccarini; Barbara Lucchesi; Maurizio Magagni; Maria Cristina Magni; Micaela Maini; Marco Malagoli; Isabella Malagoli; Fabio Marcantonini; Elena Marchetti; Leonarda Maresta; Michele Martignani; Danilo Mascheroni; Gianrico Masetti; Barbara Masia; Fabrizio Mazzacurati; Tiziano Mazzoni; Edolo Minarelli; Laura Minelli; Antonio Monteleone; Mariarita Montevecchi; Massimiliano Moratto; Susanna Morelli; Alessandro Morgagni; Veronica Musiani; Pietro Musolesi; Cecilia Natali; Paolo Paoli; Andreas Papageorgiou; Roberta Pè; Diego Pedrini; Stefano Pelliconi; Carla Petraglia; Angelo Pettazzoni; Silvia Pfnister; Paola Piraccini; Alessandra Piromallo; Claudio Poli; Cinzia Pozzetti; Alessandro Protasoni; Daniela Pulvirenti; Francesca Ramberti; Gian Carlo Randi; Luigi Ranieri; Giulio Renato; Carmelo Mario Riccio; Barbara Romualdi; Francesca Roncarati; Michela Ronci; Valeria Rosati; Simone Rossi; Maria Cristina Rovini; Giovanni Sandei; Stefania Santacroce; Marco Santandrea; Andrea Santinelli; Alberto Santini; Annalisa Schiavo; Pietro Selleri; Barbara Sentimenti; Oriano Sirri; Walther Sirri; Carlo Sussi; Gianluca Tambosso; Mauro Tiviroli; Massimo Vai; Gianluca Valentini; Marco Venturi; Stefano Venturi; Carlotta Venturoli; Mariacristina Vernacchia; Elmo Veronesi; Roberta Veronesi; Daniele Villano Rispoli; Stefania Virgili; Danilo Vivarelli; Paolo Zaccherini; Emanuel Zamagni; Giulia Zanotti; Milena Zappoli.

I confini del report

Il perimetro di rendicontazione di questo bilancio comprende tutte le società del Gruppo Hera consolidate con il metodo integrale nel bilancio consolidato del Gruppo. Sono state inoltre considerate le società partecipate Calenia Energia (partecipata dalla capogruppo al 15%) e SET (partecipata dalla capogruppo al 39%), che gestiscono due centrali elettriche, limitatamente agli aspetti collegati alle emissioni in atmosfera. Rispetto al 2010 il perimetro di rendicontazione comprende la società Enomondo (che gestisce un impianto a biomasse) consolidata con il metodo proporzionale al 50%. Sempre rispetto al 2010 si segnala la fusione per incorporazione, avvenuta nel dicembre 2011, di Hera Comm Mediterranea in Hera Comm.

In alcuni casi, i dati indicati non coprono l'intero perimetro di rendicontazione. I motivi di queste limitazioni, indicate in nota alle singole tabelle, sono legati all'inesistenza del fenomeno, alla sua scarsa significatività oppure all'impossibilità di raccogliere i dati con l'applicazione delle medesime procedure di gestione e di rilevazione dei fenomeni.

La verifica del bilancio

La verifica del bilancio è stata svolta da una società esterna che ha effettuato le verifiche di conformità del Bilancio alle linee guida GRI - G3.1 (Sustainability Reporting Guidelines & Electric Utility Sector Supplement) e GBS.

Il sistema di gestione aziendale della qualità, certificato in conformità alla norma ISO 9001:2008, prevede una procedura relativa alla redazione del Bilancio di Sostenibilità e la regolare raccolta degli indicatori principali della qualità del servizio (KPI di qualità).

Tra i differenti livelli di applicazione individuati dalla linea guida GRI-G3.1 (esposti nella figura), questo bilancio ha raggiunto il livello di applicazione A+ che corrisponde a una completa applicazione delle richieste delle linee guida e a una verifica indipendente esterna.

Tre operatori Hera impegnati nei principali business (idrico, energetico, ambientale)

Lavoratori a tempo indeterminato	Clienti gas	Cittadini serviti
6.484	1.114,5 mila	3,2 milioni

1 chi siamo

Hera è una delle principali società multiutility in Italia e opera in 241 comuni delle province di Bologna, Ferrara, Forlì-Cesena, Modena, Ravenna, Rimini, Pesaro e Urbino e in 3 comuni della provincia di Firenze.
Hera fornisce servizi energetici (gas, energia elettrica), idrici (acquedotto, fognatura e depurazione) e ambientali (raccolta e smaltimento rifiuti) per un bacino complessivo di oltre 3 milioni di cittadini.

Hera oggi

Un'azienda affidabile, stabile e competitiva, i cui principali punti di forza sono:

- il bilanciamento dei servizi, tra i servizi in regime di libero mercato (come per esempio la vendita gas e lo smaltimento di rifiuti speciali) e i servizi regolamentati (esempio: distribuzione gas, servizio idrico integrato, raccolta e smaltimento rifiuti urbani);
- il radicamento sul territorio;
- la presenza di un azionariato ampiamente differenziato.

La composizione azionaria a giugno 2011, data dello stacco del dividendo, comprende 187 soci pubblici che possiedono nel complesso il 60,1% delle azioni, 401 investitori professionali e oltre 20.500 azionisti privati (persone fisiche e persone giuridiche non impegnate in attività finanziarie).

La storia

Il Gruppo è nato alla fine del 2002 in seguito a una delle più significative operazioni di aggregazione realizzata in Italia nel settore delle public utility.

Dopo la costituzione, derivante dalla fusione di 11 aziende di servizi pubblici locali, l'azienda è stata parzialmente privatizzata con il collocamento del 44,5% del capitale sociale alla Borsa di Milano.

Il processo di aggregazione condivisa alla base della nascita di Hera, è proseguito nel tempo con diverse operazioni concentrate su società operanti nei settori energetico, idrico e ambientale e in territori limitrofi a quelli gestiti.
Le operazioni più recenti sono: nel 2007 la fusione tra Megas di Urbino e Aspes Multiservizi di Pesaro che ha dato vita alla nuova società Marche Multiservizi di cui il Gruppo Hera detiene il 40,6%; la fusione ha avuto effetto dal 1° gennaio 2008. La fusione per incorporazione di Sat S.p.A. in Hera S.p.A., approvata nel 2007, che ha avuto efficacia dal 1° gennaio 2008. Tra gli eventi societari del 2011 si segnala la fusione per incorporazione di Sadori Gas in Hera Comm Marche, società controllata da Hera Comm la quale ne detiene una partecipazione del 57%.

I servizi gestiti

Servizi energetici

Hera è uno dei principali operatori in Italia, in termini di volumi gestiti, nella vendita e distribuzione di gas, con vendite di circa **3,3 miliardi di metri cubi** l'anno e oltre **1,1 milioni di clienti** serviti. Hera vende circa **10 TWh** di energia all'anno a **482 mila clienti** e opera nella distribuzione di energia elettrica nei territori di Modena e Imola (in **24 comuni**). Hera opera anche nel settore del teleriscaldamento (**8 i comuni serviti**), della gestione calore (in **162 comuni**) e della illuminazione pubblica (in **59 comuni**).

Servizi idrici

Hera gestisce il servizio idrico integrato in **227 comuni** (in tutti gestisce il servizio di fognatura e depurazione in **225** anche il servizio di distribuzione) con volumi di vendita di circa **254 milioni** di metri cubi di acqua per usi civili e industriali, **326 impianti di potabilizzazione**, **31.260 chilometri di reti** di acquedotti, circa **15.000 chilometri di reti fognarie** e **848 impianti di depurazione**.

Servizi ambientali

Hera gestisce l'intero ciclo dei rifiuti: raccolta, recupero, trattamento e smaltimento. Per quanto riguarda i rifiuti urbani, il Gruppo opera in **181 comuni** e serve un bacino di utenza di **2,8 milioni di cittadini** con la raccolta di circa **1,8 milioni di tonnellate** l'anno di rifiuti.
Gli **impianti di smaltimento** di proprietà del Gruppo sono **80**. Hera è uno dei principali operatori italiani nel settore della **termovalorizzazione** dei rifiuti con **7 impianti**. I rifiuti complessivamente smaltiti nel 2011 sono stati **5,1 milioni di tonnellate**.

I numeri chiave di Hera (2011)

Clienti gas (migliaia)	1.114,5
Gas venduto (milioni di m^3)	3.321,0
Clienti acqua (migliaia)	1.185,4
Acqua venduta (milioni m^3)	253,7
Clienti energia elettrica (migliaia)	482,1
Energia elettrica venduta (GWh)	9.996,1
Rifiuti trattati (migliaia di t)	5.107,1
Lavoratori a tempo indeterminato al 31/12 (n)	6.484

Cittadini e comuni serviti nel territorio*

Gruppo Hera
Servizi energetici: 2,5 milioni (71%), 171 comuni
Servizi idrici: 3,1 milioni (87%), 227 comuni
Servizi ambientali: 2,8 milioni (78%), 181 comuni

SOT Ferrara
Servizi energetici: 203 mila (56%)
Servizi idrici: 255 mila (71%)
Servizi ambientali: 135 mila (38%)

SOT Modena
Servizi energetici: 473 mila (68%)
Servizi idrici: 465 mila (66%)
Servizi ambientali: 492 mila (70%)

SOT Bologna
Servizi energetici: 804 mila (94%)
Servizi idrici: 839 mila (98%)
Servizi ambientali: 682 mila (79%)

SOT Imola-Faenza
Servizi energetici: 195 mila (76%)
Servizi idrici: 256 mila (100%)
Servizi ambientali: 256 mila (100%)

SOT Forlì-Cesena
Servizi energetici: 326 mila (83%)
Servizi idrici: 395 mila (100%)
Servizi ambientali: 395 mila (100%)

SOT Ravenna
Servizi energetici: 240 mila (86%)
Servizi idrici: 278 mila (100%)
Servizi ambientali: 278 mila (100%)

SOT Rimini
Servizi energetici: 36 mila (10%)
Servizi idrici: 331 mila (96%)
Servizi ambientali: 314 mila (91%)

Marche Multiservizi
Servizi energetici: 250 mila (68%)
Servizi idrici: 284 mila (77%)
Servizi ambientali: 225 mila (61%)

* Numero di comuni e di cittadini residenti nei comuni in cui Hera gestisce almeno un servizio energetico (distribuzione di gas, di energia elettrica o teleriscaldamento), idrico (acquedotto, fognatura o depurazione) e ambientale (raccolta differenziata, indifferenziata o spazzamento) e percentuale rispetto al totale dei residenti in provincia o nel territorio di riferimento (al 1/1/2011, fonte ISTAT).

La Missione e i Valori

La Missione

“Hera vuole essere la migliore multiutility italiana per i suoi clienti, i lavoratori e gli azionisti, attraverso l’ulteriore sviluppo di un originale modello di impresa capace di innovazione e di forte radicamento territoriale, nel rispetto dell’ambiente.

Per Hera essere la migliore vuol dire rappresentare un motivo di orgoglio e di fiducia per:

- **i clienti**, perché ricevano, attraverso un ascolto costante, servizi di qualità all’altezza delle loro attese;
- **le donne e gli uomini** che lavorano nell’impresa, perché siano protagonisti dei risultati con la loro competenza, il loro coinvolgimento e la loro passione;
- **gli azionisti**, perché siano certi che il valore economico dell’impresa continui a essere creato, nel rispetto dei Principi di responsabilità sociale;
- **il territorio di riferimento**, perché sia la ricchezza economica, sociale e ambientale da promuovere per un futuro sostenibile;
- **i fornitori**, perché siano attori della filiera del valore e partner della crescita.”

I Valori

- **Integrità:** Orgogliosi di essere un Gruppo di persone corrette e leali
- **Trasparenza:** Sinceri e chiari verso tutti gli interlocutori
- **Responsabilità personale:** Impegnati per il bene dell’azienda insieme
- **Coerenza:** Concentrati nel fare ciò che diciamo

I Principi di funzionamento dell’azienda

- **Creazione di valore e responsabilità sociale e ambientale:** Essere un’impresa costruita per durare nel tempo e per migliorare la società e l’ambiente delle generazioni future
- **Qualità ed eccellenza del servizio:** Essere focalizzati sul cliente e mostrargli sempre una sola faccia
- **Efficienza:** Valorizzare e non sprecare le risorse disponibili
- **Innovazione e miglioramento continuo:** Sentirsi parte di una squadra che genera idee e migliora le cose
- **Coinvolgimento e valorizzazione:** Condividere conoscenze per migliorarsi e migliorare
- **Volontà di scegliere:** Scegliere la soluzione più utile per crescere

La Missione, i Valori e i Principi di funzionamento dell’azienda sono presenti, e declinati per esteso, sul sito web del Gruppo, sul portale informativo aziendale e nel Codice Etico oggetto di revisione triennale.
Missione, Valori e Principi di funzionamento sono stati elaborati coinvolgendo tutti i lavoratori del Gruppo Hera e sono stati approvati dal Consiglio di Amministrazione di Hera S.p.A.

La gestione della sostenibilità

La strategia aziendale

La strategia del Gruppo Hera pone le sue basi nella missione aziendale e conferma la volontà di garantire un modello di impresa innovativo basato su un approccio multi business, con un forte radicamento territoriale e che pone la sostenibilità come elemento caratterizzante delle scelte aziendali e delle linee di sviluppo.

Il Piano Industriale predisposto con riferimento al periodo 2011-2015 si sviluppa in piena coerenza con il percorso intrapreso dal Gruppo sino a ora, riconfermando la strategia multiutility e l'attenzione alla creazione di valore per gli azionisti e per i principali stakeholder.

Le linee guida strategiche che il Gruppo Hera intende attuare nei prossimi anni sono state delineate con riferimento alle tre filiere produttive:

- nella filiera energia il Gruppo punta a massimizzare la redditività sulle attività di vendita, ottimizzare la gestione degli impianti, incrementare la produzione di energia elettrica e termica da fonti rinnovabili e assimilate, rafforzare la crescita del numero di clienti anche al di fuori dell'attuale territorio di riferimento, continuare a migliorare la qualità commerciale e le performance delle strutture di servizio al cliente e valutare le opportunità derivanti dallo sviluppo del business emergente relativo alla mobilità elettrica;
- nella filiera ambiente il Gruppo intende raggiungere la messa a pieno regime dei termovalorizzatori realizzati negli scorsi anni, impiegare il know how sviluppato nella realizzazione e gestione dei termovalorizzatori per indirizzare nuovi progetti, delineare i percorsi di sviluppo del portafoglio impiantistico in funzione delle evoluzioni delle modalità di raccolta dei rifiuti, e del sistema di incentivazione in vigore, incrementare progressivamente la raccolta differenziata minimizzando il livello dei costi legati ai modelli di raccolta territoriale, e cogliere tutte le opportunità di valorizzazione dei flussi di materiali, in particolare attraverso il recupero energetico e il riciclo;
- nella filiera reti Hera intende governare le attività di preparazione alle future gare del servizio di distribuzione gas consolidando le proprie capacità progettuali e di proposizione di soluzioni gestionali di eccellenza e incrementare i livelli di efficienza e qualità del servizio di distribuzione elettrica.

Anche nel Piano Industriale al 2015, le priorità strategiche del Gruppo sono supportate dalla strategia della sostenibilità per rafforzare il vantaggio competitivo attraverso:

- l'ulteriore incremento della quota di energia elettrica e termica prodotta da fonti rinnovabili e assimilate, l'ulteriore valorizzazione del recupero energetico dai rifiuti e la realizzazione di progetti innovativi focalizzati sull'efficienza energetica;
- il mantenimento di standard di qualità e sicurezza a livelli superiori a quelli previsti dal regolatore e il consolidamento dei livelli qualitativi delle strutture di contatto con il cliente;
- la prosecuzione dell'attuazione di politiche di crescita professionale dei propri dipendenti;
- l'incremento della redditività e della solidità economico-finanziaria;
- il mantenimento delle caratteristiche e del radicamento territoriale che hanno caratterizzato il percorso di sviluppo del Gruppo sin dalla sua costituzione.

Le linee di sviluppo definite nel Piano Industriale mantengono continuità e coerenza con gli indirizzi degli ultimi anni, delineando un percorso solido ed equilibrato che consentirà al Gruppo Hera di raggiungere nel 2015 i 2 milioni di clienti serviti, e di gestire circa 80.000 chilometri di reti e circa 90 impianti di smaltimento rifiuti per una capacità complessiva di oltre 7 milioni di tonnellate.

Gli obiettivi "bilanciati" del Gruppo Hera

L'approccio balanced scorecard consente di assegnare al management obiettivi "bilanciati", ovvero distribuiti in quattro aree: sviluppo, qualità e responsabilità sociale d'impresa, integrazione organizzativa, efficientamento.

L'approccio balanced scorecard fornisce una metodologia per la definizione della strategia e per la sua traduzione in attività e obiettivi quotidiani di tutta l'organizzazione. L'innovazione di tale approccio consiste nel considerare il raggiungimento di obiettivi strategici di sostenibilità sociale e ambientale (come per esempio il coinvolgimento degli stakeholder, l'incremento della qualità del servizio per il cliente, lo sviluppo professionale dei lavoratori e l'attenzione agli impatti ambientali) come condizione per il conseguimento degli obiettivi economico-finanziari nel medio-lungo periodo.

Che cos'è la balanced scorecard

La balanced scorecard (letteralmente: "scheda a punti bilanciata") è un sistema di controllo strategico (che può essere allineato al sistema incentivante dei dipendenti), che si basa sul collegamento tra strategia e gestione quotidiana dell'azienda. Inventata nei primi anni novanta da R. Kaplan e D. Norton (professori statunitensi), sta riscuotendo un notevole successo ora anche tra le maggiori aziende europee dopo quelle statunitensi.

Ogni anno la mappa strategica, aggiornata sulla base dei contenuti del piano industriale, costituisce una sintesi degli obiettivi strategici del Gruppo e degli impegni verso gli stakeholder dichiarati nel Bilancio di Sostenibilità.
Per raggiungere i 27 obiettivi strategici finalizzati ad aumentare il valore dell'azienda nel lungo periodo sono stati definiti, durante il processo di budget 2011, 37 progetti prioritari che sono stati assegnati ai componenti del Comitato di Direzione. Di questi progetti, 3 erano collocati nella macro area strategica "Coinvolgimento del personale, sviluppo professionale, dialogo con stakeholder", 10 nella macro area strategica "Ottimizzazione modello organizzativo e software", 4 in "Sviluppo commerciale e politiche tariffarie", 6 progetti in "Miglioramento qualità, impatti ambientali e immagine aziendale", 5 in "Sviluppo impianti, materie prime e business complementari" e infine 9 progetti in "Efficienza e razionalizzazione".

La mappa strategica 2012-2015 aggiornata a settembre 2011 sulla base del Piano Industriale 2011-2015 approvato a luglio 2011 ha portato all'inserimento di un nuovo obiettivo strategico all'interno della prospettiva dei processi interni. Si tratta dell'obiettivo "Prevenzione e Sicurezza sul lavoro" che conferma ed evidenzia l'impegno del Gruppo verso i lavoratori anche su questo fronte. La modifica alla mappa strategica rispecchia la volontà del Gruppo, recepita nel nuovo Piano Industriale, di integrare sempre di più l'area economica a quella della responsabilità sociale d'impresa.

La mappa strategica 2012-2015 del Gruppo Hera

Tutti i progetti previsti nel sistema balanced scorecard 2011 sono stati assegnati a un responsabile e inseriti nel sistema incentivante che coinvolge i dirigenti e i quadri del Gruppo. Ciascun progetto è stato declinato identificando:

- gli indicatori di processo e di risultato con target coerenti con il budget di Gruppo, nonché le funzioni aziendali responsabili del loro raggiungimento;
- il programma delle azioni chiave per il raggiungimento degli obiettivi di progetto in termini di tempi e costi.

I progetti obiettivo individuati sono stati oggetto di monitoraggio trimestrale in Comitato di Direzione di Hera S.p.A. e nelle singole Unità di Budget.

La definizione di progetti obiettivo e il sistema di monitoraggio trimestrale delle variabili di progetto costituiscono un importante strumento di management strategico che garantisce:

- l'integrazione delle diverse prospettive di valutazione della performance aziendale, oltre alle misure economico-finanziarie tradizionali;
- l'integrazione degli obiettivi di piano all'interno dei processi manageriali;
- l'attuazione di un processo di miglioramento continuo sugli obiettivi strategici e i relativi progetti e indicatori;
- l'evidenziazione e l'analisi delle situazioni di criticità per il raggiungimento degli obiettivi prefissati e la definizione di azioni correttive tempestive.

Nel 2011 è stato ampliato il perimetro delle società consolidate del Gruppo a cui è applicato il sistema balanced scorecard. In particolare dal 2011 questo strumento è stato applicato anche ai dirigenti e quadri della società Acantho.

Gli obiettivi strategici che hanno un impatto maggiore sulla sostenibilità sono:

- riduzione degli impatti ambientali;
- incremento qualità e sicurezza del servizio;
- prevenzione e sicurezza sul lavoro;
- coinvolgimento e dialogo con gli stakeholder;
- comunicazione e coinvolgimento dei lavoratori;
- sviluppo professionale e valorizzazione;
- allineamento ai principi del Codice Etico;
- senso di appartenenza e cultura aziendale;
- promozione della politica Qualità, Sicurezza e Ambiente.

Gli impegni verso gli stakeholder riportati in questo bilancio sono contenuti nella balanced scorecard di Hera. Questo è garanzia della coerenza tra i vari strumenti utilizzati per la gestione e il perseguimento della strategia del Gruppo (piano industriale, Bilancio di Sostenibilità, reporting direzionale, sistema incentivante).

...di più in: **bs.gruppohera.it**

La Responsabilità Sociale d'Impresa in Hera

Hera agisce per sviluppare e promuovere politiche aziendali finalizzate all'adozione di un modello di impresa in grado di soddisfare in maniera equilibrata le esigenze dei diversi stakeholder. Hera pubblica fin dalla costituzione il Bilancio di Sostenibilità e ha incluso nella sua strategia la Responsabilità Sociale d'Impresa intesa come un valido strumento per l'aumento della competitività e come un elemento chiave per il raggiungimento di uno sviluppo sostenibile.

Missione e Valori espressi all'interno del Codice Etico, dettano le linee guida per i comportamenti aziendali e informano ogni azione e relazione aziendale. Missione, valori e criteri di comportamento condivisi stabiliti nel Codice Etico, disegnano l'orizzonte strategico e culturale all'interno del quale si elabora il piano industriale, si rendicontano in trasparenza i risultati attraverso il Bilancio di Sostenibilità, si definisce annualmente la pianificazione economica.

Il sistema di balanced scorecard consente di declinare la strategia aziendale e le politiche di responsabilità sociale in specifici progetti operativi gestiti da dirigenti e quadri e periodicamente monitorati. Tali progetti costituiscono parte integrante del sistema incentivante del management.

Questo percorso virtuoso della responsabilità sociale in Hera è caratterizzato da numerose iniziative di coinvolgimento degli stakeholder che consentono l'esplicitazione di legittime istanze e il loro opportuno bilanciamento nelle politiche aziendali e nei relativi strumenti di attuazione.

Dalla strategia alla gestione quotidiana: un percorso virtuoso

Indicatori chiave di performance

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Responsabilità economica							
Valore aggiunto (milioni di euro)	722,1	802,5	817,1	923,8	977,4	1.010,4	1.042,6
Investimenti totali (milioni di euro)	346,9	504,8	471,8	429,7	429,3	353,9	324,9
ROI (Risultato Operativo/Capitale Investito Netto)	8,8%	8,6%	7,4%	8,9%	8,1%	8,5%	8,7%
MOL per lavoratore a tempo ind. (migliaia di euro)	65,4	68,5	74,2	82,7	87,5	93,6	99,4
Total return per gli azionisti dalla quotazione (%)	94,2%	184,6%	171,8%	53,0%	70,0%	72,1%	42,3%
Responsabilità sociale							
Lavoratori a tempo indeterminato (% media annua sul totale lavoratori)	95,5%	93,2%	92,7%	93,7%	95,0%	95,8%	96,2%
Ore di formazione pro-capite	18,5	20,1	24,3	33,2	23,0	23,0	28,1
% lavoratori che hanno partecipato ad almeno un corso di formazione	82,2%	92,5%	92,1%	97,6%	93,4%	96,0%	95,6%
Indice di frequenza degli infortuni (numero infortuni/ore lavorate x 1.000.000)	50,1	47,5	42,4	37,6	32,6	29,6	23,4
Indice di clima interno (punteggio da 0 a 100)	50	-	53	-	58	-	64
Indice di customer satisfaction clienti residenziali (punteggio da 0 a 100)	67	67	65	67	69	69	70
Rispetto degli standard di qualità (gas, energia elettrica, servizio idrico integrato, teleriscaldamento)	94,7%*	94,6%	94,8%	95,8%	97,6%	98,6%	98,7%
Pronto intervento gas: percentuale di chiamate con intervento entro i 60 minuti	94,7%	96,3%	96,8%	96,5%	96,8%	97,8%	98,9%
Tempo medio di attesa per risposta al call center per clienti residenziali (secondi)	70,2	34,5	46,2	66,1	33,2	33,8	37,4
Tempo medio di attesa allo sportello (minuti)	26,9	23,7	20,7	19,3	14,6	14,5	10,5
Valore delle forniture da fornitori locali (% sul totale)	-	-	-	66%	68%	64%	65%
Valore delle forniture da fornitori certificati ISO 9001 (% sul totale)	-	-	-	72%	77%	78%	79%
N. studenti partecipanti ai programmi di educazione ambientale	33.505	37.622	36.014	45.617	39.901	41.306	52.017
Responsabilità ambientale							
Quota di energia prodotta da fonti rinnovabili (incluso termovalorizzazione rifiuti al 51%)	25,2%	27,6%	27,3%	32,0%	27,6%	25,9%	26,2%
Quota di energia prodotta da fonti rinnovabili (incluso termovalorizzazione rifiuti al 51%) e assimilate	50,8%	51,2%	51,1%	54,0%	63,1%	67,8%	71,3%
Emissioni dei termovalorizzatori rispetto ai limiti di legge (concentrazioni effettive/ limiti di legge: valore ottimale <100%)	22,4%	21,2%	19,3%	17,1%	13,4%	13,0%	12,0%
Qualità dell'acqua depurata rispetto ai limiti di legge (concentrazioni effettive/limiti di legge: valore ottimale <100%)	-	-	-	-	35,5%	36,1%	38,3%
Rispetto del Protocollo di Kyoto (emissioni effettive/ emissioni assegnate)	98%	86%	64%	70%	89%	57%	56%
Acqua non fatturata (perdite fisiche e amministrative dell'acquedotto civile): mc/km di rete/giorno	-	8,48	8,33	8,00	7,87	7,99	-
Raccolta differenziata	28,9%	31,2%	36,0%	42,0%	44,8%	47,8%	50,5%
Chilogrammi di raccolta differenziata procapite	199	217	250	297	310	340	347
Mezzi alimentati con carburanti a minore impatto ambientale (metano, gpl, elettrico) (% sul totale)	9,2%	13,7%	14,0%	15,8%	17,6%	18,1,%	19,2%
Quota rifiuti urbani raccolti smaltiti in discarica (% sul totale RSU raccolti)	-	37,0%	37,3%	36,0%	30,1%	25,0%	23,1%

* Servizio gas.

Gli strumenti di governo

Il governo dell'azienda

Hera si configura come una società multiutility con un azionariato pubblico maggioritario ampiamente diversificato.

In tema di Corporate Governance, il Gruppo ha adottato procedure codificate, con particolare riguardo all'adozione dei Principi contenuti nel Codice di Autodisciplina elaborato da Borsa Italiana.
Gli organi sociali che formano il sistema di governance di Hera sono il Consiglio di Amministrazione, il Comitato Esecutivo, il Collegio Sindacale, i comitati interni e l'Assemblea degli Azionisti. Il Consiglio di Amministrazione è supportato nello svolgimento delle proprie funzioni da due comitati: il Comitato per la Remunerazione e il Comitato per il Controllo Interno. Il Consiglio di Amministrazione ha inoltre istituito un Organismo di Vigilanza ai sensi del D.Lgs. 231/2001, nonché un Comitato Etico per il monitoraggio, la diffusione e l'attuazione dei principi del Codice Etico del Gruppo Hera.

Il Consiglio di Amministrazione

I meccanismi di nomina del Consiglio di Amministrazione, composto di 18 membri, sono contenuti nell'articolo 17 dello Statuto, il quale prevede che all'elezione dei componenti del Consiglio si proceda sulla base di liste. In particolare lo Statuto sociale stabilisce che 14 componenti del Consiglio di Amministrazione vengano scelti dalla lista di maggioranza e i restanti 4 componenti dalle liste di minoranza. Tra gli enti locali azionisti esiste un Contratto di Sindacato di voto e disciplina dei trasferimenti azionari, che regolamenta le modalità di formazione della lista di maggioranza ed esiste altresì un ulteriore Patto di consultazione sottoscritto da 4 soci di minoranza che prevede la designazione di componenti del Consiglio di Amministrazione.
Lo Statuto prevede che il Consiglio si riunisca con periodicità almeno trimestrale o tutte le volte che il Presidente lo ritenga necessario o quando ne sia fatta richiesta da almeno un terzo dei suoi componenti ovvero dal Collegio Sindacale; inoltre prevede che sia investito dei più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della società senza limiti, con facoltà di compiere tutti gli atti ritenuti necessari e opportuni per il conseguimento degli scopi sociali, esclusi solo quelli che in modo tassativo, per legge o per Statuto, sono riservati alla competenza dell'Assemblea degli azionisti.
Il Consiglio di Amministrazione si è riunito 11 volte nel 2011.

Sala del Consiglio di Amministrazione

Consiglio di Amministrazione

Nome e Cognome	Carica	Qualifica	Nomina
Tomaso Tommasi di Vignano	Presidente	Amministratore esecutivo	Nominato dall'Assemblea dei soci in base alla lista presentata dai soci di maggioranza
Maurizio Chiarini	Amministratore Delegato	Amministratore esecutivo	Nominato dall'Assemblea dei soci in base alla lista presentata dai soci di maggioranza
Giorgio Razzoli	Vice Presidente	Amm. non esecutivo indipendente	Nominato dall'Assemblea dei soci in base alla lista presentata dai soci di maggioranza
Mara Bernardini	Consigliera	Amm. non esecutivo indipendente	Nominato dall'Assemblea dei soci in base alla lista presentata dai soci di maggioranza
Filippo Brandolini	Consigliere	Amm. non esecutivo indipendente	Nominato dall'Assemblea dei soci in base alla lista presentata dai soci di maggioranza
Marco Cammelli	Consigliere	Amm. non esecutivo indipendente	Nominato dall'Assemblea dei soci in base alla lista presentata dai soci di minoranza
Luigi Castagna	Consigliere	Amm. non esecutivo indipendente	Nominato dall'Assemblea dei soci in base alla lista presentata dai soci di maggioranza
Pier Giuseppe Dolcini	Consigliere	Amm. non esecutivo indipendente	Nominato dall'Assemblea dei soci in base alla lista presentata dai soci di minoranza
Valeriano Fantini	Consigliere	Amm. non esecutivo indipendente	Nominato dall'Assemblea dei soci in base alla lista presentata dai soci di maggioranza
Enrico Giovannetti	Consigliere	Amm. non esecutivo indipendente	Nominato dall'Assemblea dei soci in base alla lista presentata dai soci di minoranza
Fabio Giuliani	Consigliere	Amm. non esecutivo indipendente	Nominato dall'Assemblea dei soci in base alla lista presentata dai soci di maggioranza
Luca Mandrioli	Consigliere	Amm. non esecutivo indipendente	Nominato dall'Assemblea dei soci in base alla lista presentata dai soci di maggioranza
Nicodemo Montanari	Consigliere	Amm. non esecutivo indipendente	Nominato dall'Assemblea dei soci in base alla lista presentata dai soci di maggioranza
Mauro Roda	Consigliere	Amm. non esecutivo indipendente	Nominato dall'Assemblea dei soci in base alla lista presentata dai soci di maggioranza
Roberto Sacchetti	Consigliere	Amm. non esecutivo indipendente	Nominato dall'Assemblea dei soci in base alla lista presentata dai soci di maggioranza
Rossella Saoncella	Consigliere	Amm. non esecutivo indipendente	Nominato dall'Assemblea dei soci in base alla lista presentata dai soci di maggioranza
Bruno Tani	Consigliere	Amm. non esecutivo indipendente	Nominato dall'Assemblea dei soci in base alla lista presentata dai soci di minoranza
Giancarlo Tonelli	Consigliere	Amm. non esecutivo indipendente	Nominato dall'Assemblea dei soci in base alla lista presentata dai soci di maggioranza

Il Consiglio di Amministrazione, nominato in data 29 aprile 2011, rimarrà in carica fino alla data dell'Assemblea di approvazione del Bilancio d'Esercizio al 31 dicembre 2013.
Tre consiglieri di Hera S.p.A. hanno un'età compresa tra i 30 e i 50 anni, 15 hanno un'età superiore ai 50 anni.
Come previsto dal Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana, all'interno della Relazione annuale sulla Corporate Governance, inclusa nel Bilancio d'Esercizio, sono esplicitati i requisiti della condizione di consigliere non esecutivo indipendente di Hera S.p.A. I compensi corrisposti agli amministratori di Hera S.p.A. sono riportati nel Bilancio di Esercizio 2011, unitamente a quelli corrisposti ai sindaci e ai dirigenti con responsabilità strategica (Comitato di Gestione).

Il Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale, nominato nel corso dell'Assemblea dei soci del 29 aprile 2011, rimarrà in carica sino all'approvazione del bilancio relativo all'esercizio 2013. Lo Statuto stabilisce che all'elezione dei componenti del Collegio Sindacale si proceda sulla base di liste presentate dai Soci, al fine di assicurare alla minoranza la nomina del Presidente e di un sindaco supplente. Dalla lista di maggioranza sono tratti i restanti due componenti effettivi e un componente supplente.
È l'organo societario che vigila sulla corretta amministrazione, in particolare sull'adeguatezza dell'assetto organizzativo, amministrativo e contabile adottato dagli amministratori e sul suo concreto funzionamento.

Il Comitato Esecutivo

Il Comitato Esecutivo, nominato dal Consiglio di Amministrazione in data 2 maggio 2011, ai sensi dell'art. 23.3 dello Statuto sociale, con riguardo alla definizione annuale del piano industriale di Gruppo e alle proposte di nomina dei dirigenti di primo livello, ha il compito di esprimere un parere preventivo rispetto alla presentazione al Consiglio di Amministrazione, nonché di deliberare, in relazione a definite fasce di importo, in ordine ai contratti e convenzioni inerenti all'oggetto sociale, a rapporti di consulenza con esperti professionisti esterni, all'adesione della società a organismi, associazioni, enti, a transazione di controversie e rinunce di crediti, ad atti modificativi e risolutivi di contratti per linee di credito e finanziamenti, alla stipula, modificazione, risoluzione di contratti per investimenti.
Il Comitato Esecutivo è composto dal Presidente, dal Vicepresidente e dall'Amministratore Delegato di Hera S.p.A. e si è riunito 5 volte nel 2011.

Il Comitato per la Remunerazione

Il Comitato per la Remunerazione, nominato dal Consiglio di Amministrazione in data 2 maggio 2011, ha il compito di formulare proposte al Consiglio di Amministrazione per la remunerazione del Presidente, dell'Amministratore Delegato e degli amministratori che ricoprono particolari cariche nonché per la definizione di criteri generali di remunerazione dell'alta direzione e dei dirigenti. Nel 2011, il Comitato si è riunito 3 volte.
Il Comitato è composto di quattro amministratori non esecutivi indipendenti e ai suoi lavori possono partecipare, su espresso invito del Presidente del Comitato, l'Amministratore Delegato e il Presidente del Consiglio di Amministrazione.

Il Comitato per il Controllo Interno

Il Comitato per il Controllo Interno, nominato dal Consiglio di Amministrazione in data 2 maggio 2011, ha funzioni consultive e propositive ed è composto di quattro amministratori non esecutivi indipendenti. Ha il compito di valutare l'affidabilità del sistema di controllo interno, al fine di garantire l'efficienza delle operazioni aziendali, l'affidabilità dell'informazione finanziaria, il rispetto di leggi e regolamenti e la salvaguardia dei beni aziendali. La Procedura per le Operazioni con Parti Correlate adottata dal Consiglio di Amministrazione nel dicembre 2010, prevede che il Comitato al quale è affidato l'onere di garantire, tramite il rilascio di specifico parere, la correttezza sostanziale dell'operatività con Parti Correlate, coincida con il Comitato per il Controllo Interno.
Ai lavori partecipa il Presidente del Collegio Sindacale o altro Sindaco designato dal Presidente del Collegio, nonché, su espresso invito del Presidente del Comitato, l'Amministratore Delegato e il Presidente del Consiglio di Amministrazione.
Il Comitato per il Controllo Interno nel 2011 si è riunito 7 volte.

Il Comitato Etico

Nominato dal Consiglio di Amministrazione di Hera S.p.A. il 14 maggio 2008, ha il compito di monitorare la diffusione e l'attuazione del Codice Etico. Riceve le segnalazioni di violazione al Codice valutando la possibile apertura o meno di un procedimento.
È composto dal Vicepresidente di Hera S.p.A., dal Direttore Corporate Social Responsibility e da un componente esterno.
Il 25 gennaio 2012 il Comitato Etico ha presentato al Consiglio di Amministrazione di Hera S.p.A. la relazione annuale prevista dall'art. 71 del Codice Etico sull'attività svolta e sulle segnalazioni ricevute nel corso del 2011.
Nel 2011 il Comitato Etico si è riunito 9 volte.

Le attività del Comitato Etico nel 2011

Nel 2011 sono pervenute al Comitato Etico 15 segnalazioni: 11 da lavoratori e 4 da clienti. Sono salite così a 54 le segnalazioni ricevute dall'organismo dalla sua fondazione, nel 2008, il 61% delle quali provenienti da lavoratori.
Le 11 segnalazioni dei lavoratori hanno riguardato soprattutto aspetti relativi alla valorizzazione del personale e alla gestione di rapporti gerarchici. Le 4 segnalazioni dei clienti sono state invece relative ai tempi di risposta. Gli interventi messi in atto dal Comitato in conseguenza delle segnalazioni sono stati 6, tra cui uno derivante da una segnalazione che ha richiamato l'attenzione del Comitato sulla necessità di una modifica strutturale degli accessi agli uffici, per altro non richiesta dalla legge, per andare incontro alle esigenze di un lavoratore disabile. Nei restanti casi il Comitato ha svolto una funzione di chiarimento e interpretazione delle questioni poste.
Sulla base di specifiche segnalazioni (e di un fenomeno che ha assunto una certa rilevanza sulla stampa), il Comitato ha approfondito con Hera Comm le pratiche messe in atto per prevenire eventuali contratti Energy non richiesti (monitorato dalla stessa AEEG) e ha suggerito di darne adeguata visibilità nel presente Bilancio di Sostenibilità (si veda il capitolo "I clienti").

Le segnalazioni per stakeholder 2008/2011

L'organismo di vigilanza 231

Ha il compito di vigilanza e controllo in ordine al funzionamento, all'efficacia e all'osservanza del Modello organizzativo per la prevenzione dei reati societari con l'obiettivo di prevenire i reati dai quali può derivare la responsabilità amministrativa delle società del Gruppo, in applicazione delle disposizioni contenute nel D.Lgs. 231/2001.
L'Organismo è un organo collegiale indipendente nominato dai Consigli di Amministrazione delle società del Gruppo comprese nel "Progetto 231"[1]. Esso riporta e risponde ai singoli Consigli di Amministrazione in ordine agli elementi di rilevanza di cui al D.Lgs. 231/2001 e si avvale della Direzione Internal Auditing per svolgere le verifiche, le analisi e gli altri adempimenti di sua competenza.
L'organismo di Vigilanza è composto dal Direttore Internal Auditing, dal Direttore Legale e Societario e da un componente esterno.

L'organizzazione

Il modello Hera si distingue nel panorama delle multiutility per aver realizzato un'integrazione industriale e operativa fondata su di una Holding che attraverso Direzioni Centrali di impostazione, supporto e controllo garantisce una vista integrata di Gruppo e favorisce lo sfruttamento delle sinergie, e attraverso Direzioni Generali, Settori e strutture di Coordinamento Tecnico Centrali svolge una funzione di indirizzo e coordinamento nei confronti dei business gestiti.
Nell'ambito della Direzione Generale Operations, è stata modificata l'organizzazione di dettaglio della Direzione Settori Operativi. Tali modifiche (con effetti operativi dal 1° dicembre 2011) sono finalizzate a garantire un'ulteriore focalizzazione sui processi di business, una più efficace separazione tra attività di indirizzo e operative e l'individuazione di riferimenti univoci per ciascun ambito di attività.

...di più in: **bs.gruppohera.it**

La gestione dell'azienda prevede tre comitati collegiali:
- Comitato di Gestione: ha il compito di esaminare e condividere le politiche, le strategie e la pianificazione operativa a livello di Gruppo e di favorire l'integrazione tra le varie strutture;
- Comitato di Direzione: esamina ogni tre mesi l'andamento della gestione e l'avanzamento dei progetti compresi all'interno della balanced scorecard;
- Comitato di Coordinamento dei Direttori delle SOT: ha il compito di verificare l'andamento dei servizi gestiti sul territorio e di allineare le attività svolte dalle varie strutture territoriali.

[1] Si tratta delle società: Hera S.p.A., Acantho, Akron, Asa, Enomondo, Eris, Famula On-line, FEA, Hera Comm, Hera Luce, Hera Trading, Herambiente, Medea, Nuova Geovis, Romagna Compost, Sinergia, Sotris, e Uniflotte (queste società comprendono il 91% dei lavoratori a tempo indeterminato del Gruppo).

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
Comitato Remunerazione Mgmt.
Comitato Controllo Interno
Presidente T. Tommasi di Vignano
Amm. Delegato M. Chiarini
Vice Presidente G. Razzoli
Comitato Direzione
Investor Relations J. K. Hansen
Corp. Social Responsibility F. Bocchi
Internal Auditing C. Poli
Relazioni Esterne G. Gagliano
Acquisti e Appalti G.C. Randi
Amm.ne Finanza e Controllo L. Moroni
Servizi e Sistemi Informativi M. Guerrini
Legale e Societario M. Fabbri
Personale e Organizzazione G. Campri
Qualità, Sicurezza e Ambiente E. Dottori
Comitato Esecutivo Gestore Ind.te
Direzione Generale Sviluppo e Mercato S. Venier
Direz. Generale Operations R. Barilli
Herambiente C. Galli
Direzione Settori Operativi S. Molè
Settore Ingegneria Grandi Impianti C. Botti
Bus. Devel. e Pianif. Strategica A. Protasoni
Coord. Tecnico Reti a.i. F. Mazzacurati
Coord. Tecnico Servizi Ambientali S.Amaducci
Settore Servizi Tecnici Operations F. Sami
Settore Servizi Commerciali Distribuzione C. Morandi
Settore Teleriscaldamento F. Ferraresi
Hera Trading P. Musolesi
Hera Comm C. Fabbri
Acantho R. Vancini
Hera Luce W. Sirri
Business Unit SOT Bologna A. Bruschi
Business Unit SOT Ferrara O. Sirri
Business Unit SOT Forlì-Cesena F. Fogacci
Business Unit SOT Imola-Faenza S. Zucchelli
Business Unit SOT Modena R. Gasparetto
Business Unit SOT Ravenna T. Mazzoni
Business Unit SOT Rimini E. Minarelli

Il governo della Responsabilità Sociale d'Impresa

La Direzione Corporate Social Responsibility

Costituita nel maggio 2005 dal Consiglio di Amministrazione di Hera S.p.A. in staff all'Amministratore Delegato, l'unità organizzativa Corporate Social Responsibility, dal 2010 Direzione, ha il compito di garantire che i principi di Responsabilità Sociale siano parte integrante della pianificazione e gestione aziendale. La Direzione CSR ha la responsabilità di definire e proporre le linee guida aziendali relative alla responsabilità sociale d'impresa, redigere la rendicontazione sulla sostenibilità, presidiare il sistema balanced scorecard integrato con le strategie di sostenibilità, proporre e gestire la realizzazione di progetti in ambito responsabilità sociale. Da fine 2010 la Direzione è costituita dalle funzioni Gestione Sistema Balanced Scorecard, Reporting di Sostenibilità e Progetti CSR.

Hera investe nella ricerca sulla responsabilità sociale

A fine 2010 il Dipartimento di Scienze Economiche dell'Università di Bologna ha assegnato un assegno di ricerca, finanziato da Hera, nell'ambito del progetto dal titolo "Corporate social responsibility e competizione di mercato". Il progetto ha come obiettivo quello di applicare gli strumenti analitici di carattere economico allo studio delle imprese che adottano politiche di responsabilità sociale.

La Direzione Internal Auditing

Nel 2003 è stata istituita la Funzione (Direzione da marzo 2010) Internal Auditing di Hera S.p.A., secondo quanto previsto dal Codice di Autodisciplina delle Società Quotate predisposto da Borsa Italiana. Dal 2006 la Funzione Internal Auditing riporta direttamente al Vice Presidente del Consiglio di Amministrazione di Hera S.p.A. garantendone così l'indipendenza dalle strutture operative.

Nel 2011 hanno avuto corso gli approfondimenti a perfezionamento e adeguamento, anche formale, del Mandato e Manuale Operativo della Struttura di Internal Auditing.

L'attività di Internal Auditing, sotto la guida del Comitato di Controllo Interno, è diretta alla valutazione dei rischi aziendali con conseguente definizione e realizzazione del piano pluriennale di audit, all'esecuzione dei relativi audit specifici, alla consulenza interna in tema di gestione del rischio.

Al responsabile dell'Internal Auditing, in conformità alle previsioni del Codice di Autodisciplina delle Società Quotate predisposto da Borsa Italiana S.p.A., è attribuito dal Vertice aziendale il ruolo di preposto al Controllo Interno.

Gli audit possono avere per oggetto le infrastrutture, le attività, i processi e le informazioni di Hera S.p.A. e delle sue società controllate. Nel 2011 il complesso degli incarichi svolti ha portato alla redazione di 48 rapporti di audit. Ai fini del D.Lgs. 231/2001 sono stati esaminati 666 flussi informativi.

Il modello organizzativo per la prevenzione dei reati societari

Il D.Lgs. 231/2001 ha introdotto nell'ordinamento giuridico italiano un regime di responsabilità amministrativa a carico degli enti per reati commessi, nel loro interesse o vantaggio, da persone fisiche che rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione e di direzione degli enti stessi o da persone fisiche sottoposte alla loro direzione o vigilanza.

I Consigli di Amministrazione di Hera S.p.A. e delle principali società controllate del Gruppo hanno adottato un modello (detto "Modello 231") di organizzazione, gestione e controllo con l'intento di assicurare condizioni di correttezza e trasparenza nella conduzione degli affari e delle attività aziendali.

A seguito di una mappatura delle attività aziendali "sensibili" ai rischi di reato inclusi nel decreto, le società del Gruppo hanno definito specifici protocolli cui attenersi per lo svolgimento di particolari attività e reso periodicamente disponibili i conseguenti flussi informativi. I protocolli sono diffusi a tutti i lavoratori attraverso il portale informativo aziendale e la loro applicazione è monitorata durante la fase di audit.

Non si sono rilevati casi di corruzione che abbiano dato vantaggi al Gruppo e quindi di rilevanza rispetto a quanto definito dal "Modello 231".

Nel 2011 sono stati approvati dal Consiglio di Amministrazione di Hera S.p.A. i nuovi protocolli "Attività di Vendita" e "Modalità di comportamento e di gestione delle attività ai fini della tutela ambientale" ed è stata effettuata la revisione del protocollo "Gestione dei rapporti con Soci, Sindaci e Revisori".

La Direzione Internal Auditing assicura l'assistenza alle diverse funzioni aziendali nella stesura e nell'implementazione delle azioni correttive rispetto alle carenze individuate in occasione degli audit.

Il Modello organizzativo del Gruppo Hera include i principi di comportamento formalizzati nel Codice Etico.

Nel corso del 2011 la Direzione Internal Auditing ha provveduto ad aggiornare la presentazione a scopo divulgativo del Modello 231 del Gruppo Hera alla quale è seguita un'attività informativa, anche a livello apicale, e la sua capillare diffusione tramite l'aggiornamento della pagina dedicata sulla intranet aziendale, dei contenuti conseguenti l'evoluzione normativa e i recenti approfondimenti giurisprudenziali.

Il Codice Etico

Il Codice Etico esprime gli impegni e le responsabilità etiche cui sono tenuti amministratori, lavoratori e collaboratori di tutte le società del Gruppo nella conduzione delle attività finalizzate al raggiungimento degli obiettivi aziendali. Il Codice Etico di Hera ha l'obiettivo di indirizzare la gestione del Gruppo secondo criteri di responsabilità, correttezza professionale, qualità ed efficienza economica nei rapporti interni ed esterni al Gruppo, al fine di favorire indirizzi univoci di comportamento volti alla soddisfazione delle esigenze degli stakeholder e al consolidamento di una positiva reputazione societaria.

Il Codice Etico di Hera indirizza la gestione secondo criteri di responsabilità, correttezza professionale, qualità ed efficienza

Sono presenti nei contratti di fornitura predisposti dalle società del Gruppo clausole risolutive connesse al mancato rispetto, da parte dei fornitori, del Codice Etico, e a partire dal 2006 la qualificazione dei fornitori è subordinata all'accettazione del Codice Etico.

Nella seduta del Consiglio di Amministrazione di Hera S.p.A. del 26 gennaio 2011 è stato approvato il Codice Etico aggiornato nel secondo semestre 2010. Nel corso del 2011 e del primo trimestre 2012 il Codice Etico aggiornato è stato approvato da tutte le società controllate del Gruppo.

L'aggiornamento del documento è avvenuto con il coinvolgimento dei lavoratori, anche tramite focus group e interviste ad alcuni direttori. Le principali revisioni hanno riguardato le sezioni relative ai "Rapporti con i clienti", "Rapporti con dipendenti e collaboratori" e "Rapporti con i fornitori", per un totale di 24 articoli coinvolti. Si segnala, tra gli altri, l'evidenza data al concetto di collaborazione tra i lavoratori e un rafforzamento del valore dell'esempio del comportamento di tutti e in particolare dei responsabili.

L'analisi dei rischi

I fattori di rischio e le criticità sono stati identificati e pesati attraverso un'attività di risk assessment sulle aree di business del Gruppo e sui processi di infrastruttura, al fine di aggiornare e definire l'Internal Audit Plan triennale, dettagliando il livello di rischio determinato per ciascun segmento da verificare. L'attività dell'Internal Auditing si focalizza sui segmenti con più alto livello di rischio. Il conseguente Piano di Audit, previo parere del Comitato per il Controllo Interno, è approvato dal Consiglio di Amministrazione di Hera S.p.A. Con riferimento agli specifici rischi inerenti alle tematiche incluse nel perimetro del D.Lgs. 231/2001, l'Organismo di vigilanza definisce un Piano di Audit sulla scorta delle valutazioni di rischio, dell'eventuale estensione a società precedentemente non incluse nel Progetto 231 di Gruppo, della copertura di nuovi processi, dell'evoluzione normativa e dell'estensione dell'ambito di attività delle stesse società.

La gestione dei rischi

Hera ha istituito fin dal gennaio 2004, all'interno della propria struttura organizzativa, la Funzione di Risk Management & Assicurazioni al fine di ottimizzare il profilo di rischio aziendale, adottare un comportamento proattivo nei confronti dei rischi puri d'impresa, minimizzando le minacce e sfruttando le opportunità al fine di garantire una sempre più efficace protezione del patrimonio umano, materiale e intangibile aziendale, e contribuire alla crescita di valore dell'azienda.

Il Risk Management trova pratica attuazione in un processo continuo caratterizzato da alcune fasi tipiche quali la consapevolezza del rischio, l'identificazione dei pericoli, l'analisi del rischio, la gestione e il trattamento dei rischi, il controllo e la verifica delle politiche di Risk Management attuate.

Per perseguire gli obiettivi aziendali, sia in termini di salvaguardia del patrimonio sia di crescita del valore, il Gruppo Hera integra le azioni sinergiche offerte da due principali strumenti di Risk Management: un programma di coperture assicurative prestato da primarie compagnie di assicurazione internazionali e l'attuazione di una strategia di eliminazione o riduzione dei rischi attraverso specifici ed efficaci programmi di intervento.

Il sistema di gestione Qualità, Sicurezza e Ambiente

Il Gruppo interpreta i sistemi di gestione come strumenti fondamentali di governo.

L'adozione di tali sistemi permette a Hera di migliorare:

- la capacità di misurazione e di analisi dei problemi e la definizione di azioni correttive su basi oggettive di priorità e criticità, attraverso un approccio sistematico alle non conformità;
- il coordinamento trasversale delle funzioni, attraverso il contributo delle strutture Qualità, Sicurezza e Ambiente;
- la definizione dei piani formativi e di crescita delle

competenze, attraverso l'analisi sistematica delle criticità e delle competenze necessarie;
- la raccolta e la definizione di input per il completamento dei piani d'investimento;
- le attività di benchmarking interno e condivisione delle problematiche, attraverso l'implementazione di attività di controllo e audit (sia interne sia esterne);
- l'implementazione di linee guida, procedure e istruzioni operative di Gruppo;
- il controllo della normativa applicabile alle proprie attività.

Fra i risultati ottenuti nel 2011 emergono:
- il primo mantenimento delle certificazioni del sistema di gestione "integrato" qualità, sicurezza e ambiente di Hera S.p.A. con ottimi risultati, con la conseguente ottimizzazione dei processi interni in materia di qualità, sicurezza e ambiente e dei processi di verifica da parte dell'ente terzo;
- l'ottenimento definitivo della registrazione Emas della centrale di cogenerazione di Casalegno di Imola, risultato insignito fra l'altro di riconoscimenti sia a livello nazionale da parte del Comitato per l'Ecolabel e l'Ecoaudit sia a livello europeo in occasione della partecipazione all'European Emas Award 2011;
- l'ottenimento della certificazione ISO 14001 per le attività di campionamento e analisi svolte dai laboratori del Gruppo;
- l'ottenimento, con risultati molto positivi, della certificazione ISO 9001 da parte della società Famula On-Line;
- l'ottenimento dell'estensione della certificazione ISO 9001 ai servizi energetici da parte della società Hera Comm, già certificata ISO 9001 per i servizi di vendita;
- sul fronte sicurezza, sono stati poi conclusi positivamente i progetti di certificazione OHSAS 18001 per le società Herambiente, Uniflotte, Frullo Energia Ambiente e Akron.

Si è intensificato nel 2011 l'impegno nello svolgimento delle verifiche ispettive interne, attività fondamentali della Direzione Qualità Sicurezza e Ambiente. Nel 2011 sono state effettuate 269 verifiche ispettive interne e si è concluso il processo di riorganizzazione della Direzione Centrale Qualità, Sicurezza e Ambiente finalizzato a rafforzare le specializzazioni delle risorse interne e a favorire le sinergie su aspetti tecnici di settore. Inoltre, in un contesto di esternalizzazione, elevata è l'attenzione riservata al tema del controllo delle prestazioni dei fornitori in particolare in tema di salute e sicurezza, è stata organizzata un'ulteriore attività di formazione dei referenti aziendali, in collaborazione con la Direzione Acquisti e Appalti, tesa a migliorare ulteriormente il processo di monitoraggio delle prestazioni dei fornitori. A dicembre 2011 tale attività ha già raggiunto 1.252 ore di formazione coinvolgendo circa 400 persone.

Per il 2012 è previsto l'avvio dell'iter di certificazione ISO 14001 delle attività svolte dal Settore Ingegneria Grandi Impianti. Per la società Romagna Compost è previsto l'avvio dell'iter di certificazione ISO 9001 e ISO 14001.

Hera ancora sul podio per la responsabilità sociale on line

Hera si conferma ai vertici nazionali nella comunicazione della responsabilità sociale sul web. Lo afferma la prestigiosa classifica elaborata da Lundquist e pubblicata sul Sole 24 Ore, in cui viene monitorato l'impegno delle 50 maggiori società quotate italiane nel comunicare attraverso i propri siti internet istituzionali le performance di natura sociale e in cui Hera risulta 3° assoluta dietro a Telecom e Fiat, con 79 punti su 100, a fronte di una media nazionale molto bassa, ferma a 35,4. Dietro a Hera colossi come Terna e Unicredit (74,5 punti) ed Enel (74 punti). Particolare apprezzamento è stato riservato alla chat con gli stakeholder sul Bilancio di Sostenibilità e allo sviluppo dei contenuti multimediali all'interno della sezione CSR del sito.

L'impegno di Hera per le certificazioni Qualità, Sicurezza, Ambiente

I sistemi di gestione della qualità, stabiliscono, in una organizzazione, i requisiti necessari per migliorare i processi aziendali al fine di incrementare la soddisfazione del cliente finale, in qualità di beneficiario finale dei servizi erogati da Hera. La diffusione di sistemi di gestione ISO 9001 nelle aziende del Gruppo Hera ha raggiunto il 97% dei lavoratori impiegati a tempo indeterminato. La diffusione di sistemi di gestione ISO 14001 ha invece raggiunto l'86% dei lavoratori del Gruppo mentre la stessa percentuale riferita alla certificazione OHSAS 18001 ha raggiunto l'85% (era il 73% nel 2010). I rifiuti smaltiti negli impianti di smaltimento con certificazione ISO 14001 sono stati il 94% del totale dei rifiuti smaltiti negli impianti del Gruppo.

Nel 2011 i rifiuti smaltiti in impianti con registrazione EMAS sono stati pari al 63% dei rifiuti complessivamente trattati in 44 impianti del Gruppo. Tale percentuale sale al 75% se si considerano anche gli 8 impianti per i quali è stata ottenuta la convalida dell'ente di certificazione esterno ed è in corso l'istruttoria per la registrazione presso il Comitato Ecolabel-Ecoaudit.

Rifiuti smaltiti in impianti con registrazione EMAS (percentuale rispetto al totale dei rifiuti smaltiti in impianti del Gruppo e totale rifiuti smaltiti in migliaia di tonnellate)

Nel 2011 sono state smaltite in impianti con registrazione EMAS 2,8 milioni di tonnellate di rifiuti pari al 75% dei rifiuti smaltiti negli impianti del Gruppo. I rifiuti urbani smaltiti negli impianti con registrazione EMAS sono stati 1,1 milioni di tonnellate pari al 76% del totale dei rifiuti urbani smaltiti negli impianti del Gruppo.

Veduta aerea
del termovalorizzatore di Forlì

Nel 2011 è proseguito l'impegno rivolto alla progressiva implementazione delle registrazioni EMAS dei siti di trattamento rifiuti di Herambiente, come da progetto EMAS. Tale progetto, che è stato premiato nel 2005 con l'European EMAS Award Italy, in quanto considerato uno dei più interessanti nel panorama europeo, è stato riportato, nel novembre 2011, all'attenzione del Comitato per l'Ecolabel e l'Ecoaudit - Sezione EMAS e ISPRA, in occasione di un incontro tenutosi a Roma.

Il progetto EMAS esclude dal processo di registrazione gli impianti non più attivi come le discariche esaurite, dove, alla luce dell'applicazione di standard ambientali già performanti, risulta di difficile applicazione perseguirne il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali. Al fine di rendere noto a tutti i portatori di interesse come vengono gestite le discariche in fase post-operativa verrà mantenuta una descrizione delle modalità di conduzione e controllo degli impatti ambientali di questi impianti nella parte generale delle dichiarazioni ambientali.

Dalla nascita del progetto EMAS a oggi hanno ottenuto la registrazione 19 siti impiantistici, corrispondenti a 37 impianti. Per ulteriori 3 siti (corrispondenti a 8 impianti) si è in attesa della convalida da parte del Comitato deputato al rilascio della registrazione EMAS: si tratta della discarica di Zocca (MO), del sito "Area 2" di Modena e della stazione di trasferimento di Stradelli Guelfi (BO) che hanno superato positivamente, nel mese di giugno 2011, la convalida delle dichiarazioni ambientali da parte dell'ente di certificazione esterno.

Nel corso del 2011 hanno invece ottenuto la registrazione EMAS i quattro nuovi siti impiantistici presentati l'anno precedente. Si tratta dell'impianto di compostaggio di Cà Baldacci (RN), del sito impiantistico di Forlì (4 impianti), della discarica di Civitella (FC) e del Centro ecologico Baiona di Ravenna, mentre sono tuttora in attesa di registrazione la discarica il Pago di Firenzuola (FI) e l'impianto di compostaggio ricompreso nel comparto di Voltana (RA), già registrato.

Nel 2012, a causa di interventi di ammodernamento riguardanti impianti per i quali era prevista la registrazione EMAS, Herambiente sarà impegnata nel mantenimento delle registrazioni precedentemente ottenute, e vedrà, oltre all'aggiornamento delle dichiarazioni ambientali previste, il rinnovo delle registrazioni di sei siti impiantistici.

Nel capitolo "L'ambiente e le generazioni future" è possibile trovare l'elenco degli impianti con certificazione ISO 14001 e con registrazione EMAS.

...di più in: **bs.gruppohera.it**

Presentazione del Bilancio di Sostenibilità 2010 a Modena

Indagine sulla soddisfazione: clienti intervistati	Indagine sul clima interno: questionari compilati	Presentazione del Bilancio di Sostenibilità: partecipanti
5.894	63%	circa 960

2 Il dialogo con gli stakeholder

Hera effettua periodicamente indagini sulla soddisfazione dei clienti e dei lavoratori i cui risultati sono utilizzati per definire azioni di miglioramento. Nel 2011 è stata realizzata la settima indagine sulla soddisfazione dei clienti e la quarta indagine sul clima interno.

Gli stakeholder di Hera

Un gruppo industriale con le caratteristiche di Hera deve considerare esigenze e aspettative di una molteplicità di portatori di interesse (stakeholder), che possono trovarsi spesso in conflitto.

La Responsabilità Sociale d'Impresa intende considerare, all'interno delle decisioni aziendali, tutte le aspettative legittime delle varie categorie di stakeholder bilanciandole, e integrarle nelle strategie aziendali.

È stata definita la mappa degli stakeholder aziendali. Partendo da un censimento degli interlocutori aziendali e delle attività di ascolto e dialogo in corso, si sono individuate alcune categorie di stakeholder e per ciascuna di esse si sono identificate la composizione, la presenza di target di particolare interesse, gli argomenti più rilevanti per loro. Quindi è stato definito il grado di influenza che ciascun gruppo ha sulle decisioni aziendali e l'interesse per le attività dell'azienda. Questi due aspetti sono stati valutati tenendo conto del potere decisionale, della presenza di obblighi di legge o contrattuali, della dipendenza dall'azienda, del collegamento con le strategie aziendali.

La mappatura degli stakeholder e dei temi chiave su cui svolgere il coinvolgimento, evidenzia gli interlocutori più rilevanti per l'azienda (lavoratori, clienti, azionisti), un secondo gruppo di interlocutori con interessi di tipo più diffuso in grado comunque di influenzare le decisioni aziendali (finanziatori, fornitori, Pubblica Amministrazione, comunità locale) e una categoria di stakeholder i cui interessi sono rappresentati solo in modo indiretto (ambiente e generazioni future).

Le iniziative di dialogo e consultazione

stake holder	principali categorie	argomenti chiave	principali iniziative di dialogo e consultazione
Lavoratori	- Lavoratori dipendenti - Lavoratori non dipendenti - Rappresentanze sindacali	Stabilità, clima interno, formazione, valorizzazione, incentivi, remunerazione, conciliazione vita/lavoro, pari opportunità, sicurezza, comunicazione interna	- Indagine biennale sul clima interno: effettuata nel 2011 la quarta indagine (3.906 questionari compilati pari al 63% di quelli inviati) - Indagine sulla qualità percepita dei servizi interni: realizzata nei primi mesi del 2011 su un campione (circa il 10%) della popolazione aziendale (378 questionari compilati pari al 58% di quelli inviati) - Incontri di Presidente e Amministratore Delegato per l'illustrazione del piano industriale a tutti i lavoratori (effettuati 16 incontri marzo 2011, con tutto il personale) - Gruppi di miglioramento: conclusi nel 2011 i lavori del gruppo avviato nel 2010 - Definito progetto "Passaparola", per la comunicazione "a cascata" verso i lavoratori. Realizzato nel 4° trimestre 2011 un primo ciclo per un totale di circa 100 incontri cui hanno partecipato in totale circa 2.000 lavoratori - Incontri di presentazione del Bilancio di Sostenibilità 2010 (coinvolti circa 500 lavoratori) - Applicazione del Contratto Collettivo Integrativo di Gruppo sottoscritto il 24 marzo 2010: riunito tre volte nel 2011 LaborHERA (Osservatorio tecnico per l'innovazione organizzativa e la qualità del lavoro)
Clienti	- Clienti residenziali - Cittadini residenti nei territori serviti - Clienti business - Associazioni di consumatori e di categoria	Qualità del servizio, tariffe, trasparenza, sicurezza, affidabilità del servizio, comunicazione e informazione	- Indagine sulla soddisfazione dei clienti residenziali e business con frequenza annuale: circa 3.000 interviste a clienti residenziali, campione stratificato per territorio, fascia di consumo e servizio, 1.300 interviste a clienti rappresentativi delle varie tipologie di clienti business, campione stratificato per territorio e fatturato - Indagine sulla soddisfazione dei clienti che hanno richiesto interventi tecnici (a es. apertura o spostamento contatore) o preventivi riguardanti i servizi a rete: effettuate 983 interviste stratificate per territorio e servizio - Indagine sulla soddisfazione del servizio teleriscaldamento: effettuate 399 interviste a clienti - In applicazione del protocollo di conciliazione paritetica, pervenute 74 richieste di conciliazione da clienti nel 2011 - Conclusa ad aprile 2011 la realizzazione in tutto il territorio del nuovo canale di contatto diretto con le associazioni dei consumatori (referente unico, numero telefonico e mail dedicati). Gestite attraverso questo canale 365 pratiche. Nel 2011 si sono tenuti per la definizione e il successivo riesame del nuovo canale di contatto 16 incontri con le associazioni interessate, nei sette territori in cui Hera opera

stake holder	principali categorie	argomenti chiave	principali iniziative di dialogo e consultazione
Azionisti	- Azionisti pubblici - Investitori istituzionali - Investitori privati - Comunità finanziaria - Fondi etici	Dividendi, andamento del titolo, relazioni con investitori, corporate governance allineata alle best practice	- Attività di Investor Relations: 330 operatori incontrati - Partecipazione all'Oddo Environment Forum organizzato annualmente a Parigi, con incontro di oltre 20 investitori etici - Pubblicazione annuale del calendario degli eventi societari - Pubblicazione in tempo reale, in italiano e inglese sul sito del Gruppo nella sezione Investor Relations, delle comunicazioni relative ad approvazioni e pubblicazioni di bilanci, relazioni trimestrali e semestrali, piani industriali e operazioni rilevanti - Un importante road show internazionale effettuato nel 2011 per incontrare circa 10 investitori "SRI" inclusi tra i maggiori della categoria in Europa - Chat settimanale che consente all'azienda di interagire in tempo reale con gli utenti - Elevata partecipazione degli azionisti nell'assemblea tenutasi il 29 aprile 2011: hanno partecipato azionisti in rappresentanza dell'80% del capitale
Finanziatori	- Banche - Mercato obbligazionario	Continuità del rapporto, solidità patrimoniale nel lungo termine	
Fornitori	- Fornitori di beni, servizi e lavori - Fornitori qualificati - Fornitori locali	Continuità del rapporto, qualificazione, condizioni negoziali, tempi di pagamento	- Incontri con i rappresentanti del mondo della cooperazione sociale operante sui territori serviti dal Gruppo Hera, per la condivisione dei risultati 2011 e per le modalità di valorizzazione dei progetti di inserimento lavorativo - Help desk per l'assistenza ai fornitori sulla piattaforma e-procurement: circa 10.000 le richieste pervenute, per il 99% risolte nei tempi previsti
Pubblica Amministrazione	- Enti locali di riferimento: Comuni, Province, Regione, e loro associazioni ed espressioni locali - Enti regolatori e di controllo - Università, istituti di ricerca - Amministrazioni statali	Comunicazione trasparente, attenzione al territorio, rispetto delle leggi, gestione corretta, innovazione, partnership	- Forme strutturate di dialogo con i Sindaci presenti in ogni SOT

stake holder	principali categorie	argomenti chiave	principali iniziative di dialogo e consultazione
Comunità locale	- Associazioni sul territorio - Associazioni di categoria - Media - Residenti vicini agli impianti produttivi - Comitati di cittadini	Sostegno alle iniziative, investimenti sul territorio, comunicazione trasparente, gestione aziendale socialmente responsabile	- Comitato Consultivo della Comunità Locale (RAB) a Ferrara e Imola - Convegno a Modena il 18 maggio 2011 di presentazione del Bilancio di Sostenibilità 2010: 306 partecipanti - Convegni di presentazione del Bilancio di Sostenibilità 2010 agli stakeholder locali a Imola, Ravenna, Cesena, Rimini, Ferrara, Bologna: 656 partecipanti - Attivo su prenotazione, presso l'impianto di termovalorizzazione di Modena, uno sportello informativo ogni martedì pomeriggio dalle 16 alle 19 - Effettuate nel 2011 120 visite guidate agli impianti di termovalorizzazione, per un totale di oltre 2.600 visitatori
Ambiente e generazioni future	- Associazioni ambientaliste - Associazioni di categoria - Tecnici ed esperti di altre imprese - Tecnici ed eletti degli assessorati competenti in materia ambientale	Produzione di energia da fonti rinnovabili, risparmio energetico e idrico, teleriscaldamento, prelievi idrici, emissioni di gas serra, emissioni in atmosfera, raccolta differenziata, gestione e smaltimento di rifiuti	- Iniziative sul territorio per la promozione del risparmio energetico, del risparmio idrico, dell'uso dell'acqua di rete e delle raccolte differenziate

Un incontro con i lavoratori del Gruppo

Il significativo impegno di Hera per lo sviluppo di iniziative di coinvolgimento degli stakeholder rappresenta ormai un elemento strutturale interno alle modalità operative delle unità organizzative che curano i rapporti con i diversi stakeholder.

L'indagine di clima interno, gli incontri di Presidente e Amministratore Delegato con tutti i lavoratori per l'illustrazione del piano industriale, le indagini di customer satisfaction, i RAB (Consigli Consultivi della Comunità Locale), gli incontri di presentazione del Bilancio di Sostenibilità, gli stessi nuovi incontri di "comunicazione a cascata" oggi sono azioni consolidate e integrate nella gestione d'impresa e rappresentano le "normali" metodologie di analisi con cui vengono identificati ambiti di miglioramento.

Nei capitoli del presente Bilancio sono riportati per ogni categoria di stakeholder l'approccio utilizzato e i risultati emersi delle principali iniziative di dialogo e consultazione effettuate nel 2011.

Tavola rotonda alla presentazione del Bilancio di Sostenibilità 2010 a Modena

Il dialogo sul Bilancio di Sostenibilità

Il 18 maggio 2011, a Modena, Hera ha presentato pubblicamente il Bilancio di Sostenibilità 2010: dopo l'apertura con l'esposizione dei principali elementi del Bilancio, è intervenuto il prof. Jean-Paul Fitoussi, Professore presso l'Istituto di Studi Politici di Parigi e la Luiss di Roma, che ha affrontato cause, conseguenze e scenari della crisi economico-finanziaria esplosa a livello globale nel 2009. La discussione è proseguita con una tavola rotonda alla quale hanno preso parte rappresentanti degli stakeholder del Gruppo: Sergio Cofferati, Europarlamentare, Matteo Colaninno, Deputato e Imprenditore, Marco Frey, Professore di Economia Aziendale della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa e Presidente del Global Compact Network Italia, Antonio Massarutto, Professore di Economia Pubblica dell'Università di Udine, Gian Carlo Muzzarelli, Assessore alle Attività produttive, piano energetico e sviluppo sostenibile della Regione Emilia-Romagna. Al convegno hanno partecipato circa 300 persone.

Il Bilancio è stato presentato anche in incontri pubblici con interlocutori locali. Si è iniziato il 7 giugno a Rimini, per proseguire a Ravenna, Forlì, Rimini e Ferrara, fino all'incontro che si è tenuto il 30 giugno a Bologna. Gli incontri si sono aperti con presentazioni delle viste locali del Bilancio di Sostenibilità.

Tutti gli incontri prevedevano interventi di rappresentanti degli stakeholder, per un totale di 37 interventi. Nelle tavole rotonde organizzate all'interno dei sei incontri, con la presenza di un giornalista locale come moderatore, sono intervenuti per dare la loro opinione sull'approccio alla sostenibilità di Hera e le loro esigenze e aspettative, sindaci, amministratori regionali e provinciali, altri amministratori locali, tecnici di Arpa e Aziende USL, aziende, associazioni di categoria e di consumatori, sindacalisti, giornalisti, rettori, presidi di facoltà e docenti universitari.

Alcuni dei temi affrontati si sono tradotti in sollecitazioni per l'avvio o l'estensione di iniziative del Gruppo tra cui il miglioramento della leggibilità della bolletta, il confronto dei risultati dell'azienda con quelli di altre aziende operanti nel settore, l'importanza del rapporto con il territorio in particolare per l'indotto locale che gli appalti di Hera possono procurare e per la domanda di prodotti innovativi che può essere rivolta ai fornitori, il contributo che la cooperazione sociale può fornire alla comunità locale anche per i vantaggi economici generati dagli inserimenti sociali.

Circa 960 i partecipanti complessivi agli incontri durante i quali l'intervento di chiusura è stato sempre affidato all'Amministratore Delegato di Hera S.p.A. Maurizio Chiarini, che ha evidenziato come con questi incontri si realizzano due degli elementi distintivi del Gruppo Hera: il radicamento nel territorio e la disponibilità al dialogo.

Una veduta del termovalorizzatore di Modena

Valore aggiunto	Investimenti Operativi	Ricaduta sul territorio
1.042,6	324,9	1,7
milioni di euro	milioni di euro	miliardi di euro

3 I risultati economici e il valore aggiunto

Questo capitolo comprende i dati più significativi che rappresentano la responsabilità economica dell'azienda. Il valore aggiunto distribuito agli stakeholder nel 2011 è stato pari a 1.042,6 milioni di euro (+3% rispetto al 2010). Di questi, 815,1 milioni di euro sono stati distribuiti agli stakeholder del territorio di riferimento.

I risultati di gestione

Conto economico consolidato

milioni di euro	2010	2011
Ricavi	3.666,9	4.105,7
Altri ricavi operativi	210,4	210,2
Materie prime e materiali di consumo (al netto delle variazioni delle rimanenze)	-2.140,5	-2.440,1
Costi per servizi	-810,7	-870,5
Altre spese operative	-38,8	-39,8
Costi del personale	-361,9	-370,0
Costi capitalizzati	81,9	49,3
Margine Operativo Lordo	**607,3**	**644,8**
Ammortamenti e accantonamenti	-291,9	-310,3
Utile Operativo	**315,4**	**334,5**
Gestione finanziaria	-109,8	-113,2
Utile prima delle imposte	**205,6**	**221,2**
Imposte	-63,6	-94,5
Utile netto di esercizio	**142,1**	**126,8**

I risultati del 2011, pur in presenza di una persistente congiuntura economica particolarmente sfavorevole, mostrano una crescita di tutti i principali indicatori economici e quantitativi. Le principali aree d'affari continuano a mostrarsi in costante crescita rispetto all'esercizio precedente, a eccezione dell'area ambiente, sulla quale è più evidente l'impatto del rallentamento delle attività produttive.

I principali risultati economici e operativi sono tutti in aumento a eccezione del risultato netto, per il quale va ricordato che l'esercizio 2010 beneficiava di effetti positivi non ricorrenti sulle imposte per 25,1 milioni di euro; al netto di questi effetti, anche il risultato netto risulterebbe in aumento rispetto all'esercizio precedente.

Gli indicatori quantitativi sono per la maggior parte in aumento: si evidenziano maggiori volumi venduti di energia elettrica, grazie anche all'assegnazione della gestione dei clienti in salvaguardia per le regioni Lombardia, Toscana, Lazio e Abruzzo, Molise e Puglia, per il triennio 2011-2013, e maggiori volumi di acqua somministrata. Si segnalano, invece, minori volumi venduti e distribuiti di gas e di calore, a causa di temperature medie più elevate rispetto all'anno precedente comunque compensati da maggiori volumi intermediati, e i minori volumi di rifiuti commercializzati.

Inoltre, si segnalano i seguenti avvenimenti accaduti nel corso dell'esercizio 2011:

- il Gruppo Herambiente, da febbraio 2011, consolida al 50% le attività della società Enomondo, che gestisce un impianto a biomasse da 13 MWe, in società con Caviro Distillerie Srl;
- Hera Comm Marche ha incorporato, da luglio 2011, la società Sadori Gas, che conta attualmente un portafoglio clienti di oltre 34.000 contratti, in grado di generare oltre 47 milioni di mc di gas venduto all'anno, distribuiti su 42 Comuni fra le provincie di Pesaro-Urbino, Ancona e L'Aquila;
- Hera SpA ha ampliato il perimetro di attività del servizio di distribuzione Gas vincendo la gara pubblica per il servizio nel comune di Formignana (FE) dal primo luglio 2011 e acquisendo le reti dei comuni di Pievepelago, Riolunato e Fiumalbo (Mo) dal primo giugno 2011; i volumi distribuiti annui aumenteranno di circa 4 milioni di mc.

Il margine operativo lordo passa da 607,3 milioni di euro del 2010 ai 644,8 del 2011, +6,2%; l'utile operativo passa da 315,4 a 334,5 milioni di euro, +6,1%; il risultato ante-imposte aumenta del 7,6%, passando da 205,6 a 221,2 milioni di euro; il risultato netto passa da 142,1 milioni di euro del 2010 a 126,8 dell'anno 2011, -10,8%.

Al netto degli effetti straordinari sulle imposte del 2011 e del 2010, il risultato netto crescerebbe di 2,2 milioni, +1,9%, rispetto all'anno precedente.

...di più in: **bs.gruppohera.it**

Stato patrimoniale

milioni di euro	31-dic-2010	31-dic-2011
Immobilizzazioni nette	4.142,3	4.292,7
Capitale circolante netto	-29,1	-31,5
Fondi	-382,8	-394,7
Capitale investito netto	***3.730,4***	***3.866,5***
Patrimonio netto	1.870,2	1.879,4
Debiti finanziari a lungo	2.292,1	2.323,1
Posizione netta a breve	-431,9	-336,0
Posizione finanziaria netta	***1.860,2***	***1.987,1***
Totale fonti di finanziamento	***3.730,4***	***3.866,5***

Il capitale investito netto nel corso del 2011 si è incrementato del 3,6% passando da 3.730,4 a 3.866,5 milioni di euro per effetto del piano di investimento.
Le attività immobilizzate nette al 30 dicembre 2011 ammontano a 4.292,7 milioni di euro contro i 4.142,3 del dicembre 2010, con un incremento pari al 3,6%.
I fondi alla chiusura dell'esercizio 2011 ammontano a 394,7 aumentati del 3,1% rispetto al valore di dicembre 2010 di 382,8.
Il capitale circolante netto resta pressoché invariato registrando un miglioramento di circa 2,4 milioni di euro rispetto al dicembre 2010.
Il patrimonio netto passa da 1.870,2 a 1.879,4 milioni di euro per effetto dei dividendi deliberati pari a 121,4 milioni di euro di cui risultano già distribuiti 117,2 milioni di euro.

Investimenti operativi non finanziari

milioni di euro	2010	2011
Servizio gas/teleriscaldamento/ gestione calore	48,8	52,2
Servizio energia elettrica/ cogenerazione industriale	39,0	33,8
Servizio idrico integrato	94,2	100,6
Servizi ambientali	98,7	70,1
Altri servizi	13,3	14,0
Struttura centrale	51,8	54,2
Totale	**345,8**	**324,9**

Gli investimenti del servizio Gas risultano superiori rispetto allo stesso periodo dell'esercizio precedente. Gli interventi del servizio Gas sul territorio di riferimento si riferiscono a estensioni di rete, a bonifiche e a potenziamenti di reti e impianti di distribuzione e comprendono l'avvio del progetto di sostituzione massiva dei contatori gas. Nel Teleriscaldamento sono comprese le opere di estensione rete nelle aree di Bologna, Imola, Forlì Cesena, Ferrara e Modena, mentre gli investimenti della Gestione Calore sono relativi a interventi strutturali su impianti termici gestiti dalle società del Gruppo.
Gli investimenti del servizio Energia Elettrica, riguardano prevalentemente l'estensione del servizio e la manutenzione straordinaria di impianti e reti di distribuzione nel territorio di Modena e Imola e i servizi di supporto reti. Gli investimenti nel territorio risultano in diminuzione rispetto allo stesso periodo dell'esercizio precedente per il completamento del nuovo impianto fotovoltaico realizzato presso l'Interporto di Bologna e per la fase conclusiva della sostituzione massiva degli attuali misuratori con contatori elettronici, al fine di rispettare i piani di sostituzione deliberati dall'AEEG.
Gli investimenti comprendono quelli relativi alla produzione di energia elettrica e calore che si riferiscono principalmente all'impianto cogenerativo di Imola e quelli relativi alla cogenerazione industriale che riguardano la realizzazione di nuovi impianti presso aziende del territorio.
Per quanto attiene al Ciclo Idrico Integrato si riscontra un incremento degli interventi sugli impianti di Depurazione rispetto allo stesso periodo dell'esercizio precedente. Gli investimenti sono principalmente riferiti a estensioni, bonifiche e potenziamenti di reti e impianti oltre ad adeguamenti normativi relativi soprattutto all'ambito depurativo e fognario.

Investimenti nel servizio idrico integrato delle Strutture Operative Territoriali (2011)

Relativamente alle sette SOT, nel 2011 il 41% degli investimenti ha riguardato la manutenzione straordinaria delle reti (in linea con l'anno precedente), mentre il 33% ha riguardato gli impianti, in particolare dell'ambito depurativo (era il 25% nel 2010). In riduzione gli investimenti per le estensioni di reti e allacciamenti pari al 26% del totale (erano il 33% nel 2010).

Nell'area Ambiente risultano in aumento rispetto all'anno precedente gli interventi di mantenimento e potenziamento degli impianti esistenti sul territorio. Per quanto concerne gli investimenti nell'ambito dei termovalorizzatori, gli interventi riguardano principalmente la realizzazione dell'impianto di Rimini.

Nell'area Altri Servizi, in ambito telecomunicazioni, si evidenzia l'operazione di acquisizione di capacità trasmissiva (IRU) legata all'uscita di Infracom. Il servizio di Pubblica Illuminazione presenta investimenti in diminuzione rispetto allo stesso periodo del 2010; nella voce Altro sono inclusi gli investimenti nei servizi cimiteriali comprensivi della realizzazione del nuovo polo crematorio.
Risultano complessivamente in aumento, rispetto all'esercizio precedente, gli investimenti nell'ambito della Struttura Centrale per effetto degli interventi di mantenimento del parco mezzi e a quelli di sviluppo dei sistemi informativi. Gli altri investimenti comprendono gli interventi di completamento dei laboratori e delle strutture di Telecontrollo.

Investimenti in partecipazioni finanziarie e acquisizioni

milioni di euro	2010	2011
Investimenti	8,1	0,0

Investimenti totali delle Strutture Operative Territoriali (milioni di euro - anno 2011)

Il 58% degli investimenti realizzati dalle Società Operative Territoriali è rivolto al servizio idrico integrato.

Costi e investimenti ambientali

La valutazione dei costi e degli investimenti ambientali permette di quantificare in termini economici gli interventi effettuati per migliorare la sostenibilità ambientale del Gruppo e del territorio in cui esso opera mettendo quindi in evidenza quanto delle attività svolte si traduce in un miglioramento ambientale.
È stata definita come spesa ambientale qualsiasi costo o investimento collegato a interventi la cui realizzazione ha comportato un significativo impatto ambientale positivo. Tenendo conto delle attività gestite da Hera, sono state considerate anche alcune attività caratteristiche svolte dall'azienda come la raccolta differenziata dei rifiuti, il funzionamento degli impianti di compostaggio oppure il potenziamento degli impianti di depurazione.

Costi e investimenti ambientali

milioni di euro	2010	2011
Costi ambientali	239,2	245,5
Investimenti ambientali	147,6	126,0

In totale, i costi di gestione collegati a interventi effettuati per migliorare la sostenibilità ambientale sono stati pari nel 2011 a 245,5 milioni di euro, il 3% in più rispetto all'anno precedente. Gli incrementi più rilevanti hanno riguardato i servizi ambientali, in particolare la raccolta differenziata, e i costi per l'acquisto dei certificati energetici (in prevalenza certificati bianchi).

Gli investimenti ambientali totali sono stati pari a 126 milioni di euro, in riduzione del 15% rispetto al 2010 prevalentemente in conseguenza dei minori investimenti nell'area ambiente in relazione alla conclusione dei lavori di potenziamento dei termovalorizzatori avvenuta nel 2010 in parte compensata dall'incremento relativo agli impianti di compostaggio e nel fotovoltaico. Gli investimenti ambientali sono stati pari al 39% degli investimenti operativi non finanziari.

...di più in: **bs.gruppohera.it**

La distribuzione del valore aggiunto

All'interno del Bilancio di Sostenibilità, il valore aggiunto viene inteso come la differenza tra i ricavi e i costi della produzione che non costituiscono una remunerazione per gli stakeholder aziendali.
Da questo punto di vista, il concetto di valore aggiunto qui adottato si distingue dalla definizione più strettamente contabile perché adotta la metodologia proposta nel 2001 dal Gruppo di studio per il Bilancio Sociale (GBS). Rispetto alla metodologia proposta dal GBS sono stati considerati i canoni per utilizzo di beni di proprietà dei Comuni soci e i costi per sponsorizzazioni perché ritenuti significativi per gli stakeholder.
Inoltre, differentemente da quanto proposto dal GBS, la quota distribuita ai finanziatori è stata calcolata considerando il saldo tra oneri e proventi finanziari, ritenuto maggiormente rispondente a una corretta quantificazione dei rapporti con questa tipologia di stakeholder rispetto al solo dato degli oneri finanziari. Con questa impostazione il valore aggiunto globale lordo distribuito è quasi riconducibile al valore aggiunto lordo prodotto dalla gestione caratteristica.

Il valore aggiunto viene utilizzato per due motivi principali. In primo luogo permette di quantificare quanta ricchezza è stata prodotta dall'azienda, come è stata prodotta e come viene distribuita ai suoi interlocutori; è quindi utile per capire gli impatti economici che l'azienda produce. In secondo luogo consente di collegare attraverso questo prospetto, il Bilancio di Sostenibilità con il Bilancio di Esercizio.
Da questo punto di vista, la produzione e distribuzione del valore aggiunto è uno strumento per rileggere il Bilancio di Esercizio dell'azienda dal punto di vista degli stakeholder.
La linea guida GRI G3.1 comprende, tra gli indicatori previsti anche il valore economico generato e distribuito agli stakeholder. Questo indicatore, pari a 4.100,4 milioni di euro nel 2011, si discosta dal valore aggiunto indicato in questo paragrafo principalmente perché considera anche la distribuzione di valore economico ai fornitori di cui la quota destinata all'acquisto di materia prima (gas metano ed energia elettrica destinati alla vendita) è stata pari a 2.274,7 milioni di euro.

Produzione del valore aggiunto

milioni di euro	2009	2010	2011
Ricavi	4.201,3	3.666,9	4.105,7
Altri ricavi operativi	234,7	210,4	210,2
Contributi ricevuti da enti pubblici	-3,1	-4,2	-7,0
Consumi di materie prime e materiali di consumo (al netto della variazione delle rimanenze di materie prime e scorte)	-2.777,6	-2.140,5	-2.440,1
Costi per servizi	-675,5	-724,0	-789,0
Accantonamento al fondo svalutazione crediti	-26,4	-37,1	-49,7
Accantonamenti a fondi rischi e altri fondi	-25,0	-30,6	-26,9
Altre spese operative	-18,7	-18,4	-16,1
Costi capitalizzati	63,9	81,9	49,2
Valore aggiunto caratteristico lordo	**973,5**	**1.004,6**	**1.036,3**
Quota di utili (perdita) di imprese collegate	3,9	5,9	6,3
Valore aggiunto globale lordo	**977,4**	**1.010,4**	**1.042,6**

Il valore aggiunto globale lordo generato per gli stakeholder è stato nel 2011 pari a 1.042,6 milioni di euro con un aumento di 32 milioni di euro rispetto all'anno precedente (+3,2%) e di 65,2 milioni di euro rispetto al 2009 (+6,7%).

Distribuzione del valore aggiunto agli stakeholder

milioni di euro	2009		2010		2011	
Lavoratori	352,0	36,0%	361,9	35,8%	370,0	35,4%
Azionisti	103,1	10,6%	125,2	12,4%	122,6	11,8%
Azienda	206,4	21,1%	241,1	23,9%	238,1	22,8%
Finanziatori/Istituti bancari	105,0	10,7%	115,6	11,4%	119,5	11,5%
Pubblica Amministrazione	208,8	21,4%	164,8	16,3%	190,4	18,3%
Comunità locale	2,1	0,2%	1,8	0,2%	2,0	0,2%
Valore aggiunto globale lordo	**977,4**	**100,0%**	**1.010,4**	**100,0%**	**1.042,6**	**100,0%**

La quota di valore aggiunto destinato ai **lavoratori** è aumentata di 8,1 milioni di euro (+2%) rispetto al 2010. Rispetto al totale del valore aggiunto prodotto, questa quota rappresenta il 35,4% ed è composta da salari e stipendi (comprensivi dei contributi previdenziali a carico del datore di lavoro e dell'accantonamento al fondo di trattamento di fine rapporto).
La quota destinata agli **azionisti** di Hera S.p.A. (stabile rispetto al 2010) e agli azionisti di minoranza delle società controllate si è ridotta di 2,6 milioni di euro (+2%) ed è pari all'11,8% del totale. Questa quota si compone di 100,4 milioni di euro per dividendi distribuiti ai soci di Hera S.p.A. e di 22,2 milioni per la quota di utile di competenza degli azionisti di minoranza delle società controllate da Hera S.p.A. (questa quota era 24,8 milioni nel 2010).
Il 22,8% del valore aggiunto prodotto nel 2011 è stato reinvestito all'interno dell'**azienda**. Questa quota, sostanzialmente stabile rispetto al 2010, comprende l'utile di esercizio che non viene distribuito agli azionisti (4,3 milioni di euro) e gli ammortamenti degli investimenti fatti dall'azienda (233,8 milioni di euro).
La quota di valore aggiunto distribuito ai **finanziatori** è stata pari nel 2011 a 119,5 milioni di euro (l'11,5% del totale, +3% rispetto al 2010). Questa quota è composta per 212,0 milioni di euro da oneri finanziari e per 92,5 milioni di euro da proventi finanziari.

La distribuzione del valore aggiunto agli stakeholder (2011)

La quota distribuita alla **Pubblica Amministrazione** è stata pari a 190,5 milioni di euro, il 18,3% del totale (+16% rispetto al 2010). Le imposte e tasse sono state pari a 115,0 milioni di euro (l'11% del totale del valore aggiunto distribuito, il 43% in più rispetto al 2010). Le imposte e tasse sono per 69,3 milioni di euro di competenza dello Stato (erano 44,8 milioni di euro l'anno precedente per effetti positivi non ricorrenti pari a 25,6 milioni di euro relativi all'affrancamento mediante imposta sostitutiva dei maggiori valori iscritti a bilancio a seguito delle operazioni straordinarie effettuate nel 2009), per 40,6 milioni delle Regioni e per 4,8 milioni dei Comuni. Le imposte sul reddito passano da 63,6 a 94,5 milioni di euro per effetto di quanto riportato in precedenza e delle maggiori imposte contabilizzate a seguito dell'incremento dell'addizionale Ires Robin tax di 4 punti percentuali, nonché della maggiorazione dell'Irap dello 0,30% per le imprese concessionarie, istituite con provvedimenti del 2011. Per il 2009, la quota alla Pubblica Amministrazione comprende la restituzione dei cosiddetti "aiuti di Stato" ricevuti alla fine degli anni '90 dalle società italiane del settore utility e dichiarati illegittimi a livello comunitario dalla decisione 2003/193 del 5 giugno 2002 della Commissione Europea. Il decreto legge 10/2007, convertito nella legge 46/2007, ha disciplinato le modalità di restituzione di queste somme. Per Hera l'importo dovuto all'Agenzia delle Entrate è stato pari a circa 27,6 milioni di euro (di questi, 12,3 milioni contabilizzati tra gli oneri finanziari).

Una parte degli impianti produttivi utilizzati dall'azienda sono di proprietà dei Comuni soci e per il loro utilizzo vengono corrisposti dei canoni; sono inoltre compresi gli importi destinati ai Comuni per le compensazioni ambientali relative agli impianti di smaltimento rifiuti. Nel 2011 il totale dei canoni per l'utilizzo di beni dei Comuni soci e delle compensazioni ambientali è stato pari a 82,5 milioni di euro.

I contributi ricevuti sono stati pari a 7 milioni di cui 3,1 milioni per contributi in conto impianti, 2,8 milioni per contributi in conto esercizio e 1,1 milioni per altri contributi. Questo importo è stato sottratto dalla quota destinata alla Pubblica Amministrazione.

Per finire, una somma pari a 2 milioni di euro è stata destinata alle **liberalità** (0,1 milioni) e alle **sponsorizzazioni** (1,9 milioni); queste voci sono dettagliate nel capitolo "Comunità locale".

Panoramica dell'impianto di Val di Setta (BO) che produce acqua potabile per oltre 800mila persone

L'impianto di compostaggio di Romagna Compost a Cesena che nel 2011 ha prodotto 6.160 MWh di "energia pulita"

Il valore aggiunto al territorio (milioni di euro)

Nel 2011 il valore aggiunto distribuito agli stakeholder del territorio è stato pari a 815,1 milioni di euro (+1,3% rispetto al 2010). È composto da:

- stipendi ai lavoratori (46% del totale);
- dividendi agli azionisti di Hera S.p.A. del territorio (9%);
- imposte, tasse e canoni agli Enti del territorio (16%);
- liberalità e sponsorizzazioni (0,2%);
- risorse reinvestite nell'azienda (29%).

Se si considera inoltre il valore economico delle forniture da fornitori del territorio (che rappresentano il 65,5% del totale delle forniture – si veda il capitolo di questo Bilancio dedicato ai fornitori – e che possono essere stimate in 839,3 milioni), la ricchezza che nel 2011 è stata complessivamente distribuita al territorio può essere quindi stimata in 1.654,4 milioni di euro.

Si precisa che nel calcolo del valore aggiunto al territorio non sono stati considerati gli azionisti di minoranza delle società controllate.

Due operatori nel termovalorizzatore di Ravenna

Lavoratori a tempo indeterminato	Lavoratori assunti negli ultimi tre anni	Indice di frequenza degli infortuni
96,2%	524	23,4

4 I lavoratori

I lavoratori di Hera al 31 dicembre erano 6.621.
In media il 96,2% dei lavoratori è inquadrato con contratto a tempo indeterminato.
Negli ultimi 3 anni sono state assunte 524 persone con contratto a tempo indeterminato, 148 nel solo anno 2011.
Nel 2011 è stata effettuata la quarta indagine sul clima interno: la partecipazione è stata del 63% e l'indice di soddisfazione pari a 64, in crescita di 6 punti rispetto alla precedente rilevazione effettuata nel 2009.

Gli obiettivi e i risultati

Avevamo detto di fare...	Abbiamo fatto...
Realizzare nel 2011 la quarta indagine di clima interno con l'obiettivo di raggiungere una partecipazione almeno del 57% e un indice di soddisfazione pari a 60.	La quarta indagine sul clima interno ha registrato una partecipazione del 63% e un indice di soddisfazione pari a 64. Sono state definite 22 azioni per il clima aziendale. (vedi pag. 70)
Erogare 143.000 ore di formazione nel 2011 pari a 23 ore procapite.	Le ore di formazione erogate nel 2011 sono state 175.092 corrispondenti a 28,1 ore procapite. (vedi pag. 53)
Estendere il sistema informativo "Work Force Management" in tutte le SOT con l'obiettivo di incrementare l'efficienza, l'efficacia e la qualità dei servizi a rete.	Il sistema informativo "Work Force Management" è stato esteso in tutte le SOT nel maggio 2011 superando la frammentazione degli strumenti informatici utilizzati in precedenza. (vedi pag. 55)
Avviare nel 2011 il progetto "Un anno per la sicurezza" con l'obiettivo di sensibilizzare tutti i lavoratori alla cultura della salute e della sicurezza.	"Un anno per la sicurezza" è stato avviato nel maggio 2011: sono stati avviati 16 sottoprogetti di cui sette già conclusi con esito positivo. (vedi pag. 60)
Ottenere nel 2011 la certificazione OHSAS 18001 per le società Herambiente e Uniflotte.	Nel dicembre 2011 Herambiente e Uniflotte hanno ottenuto la certificazione OHSAS 18001. (vedi pag. 62)
Avviare nel 2011 il progetto per ottenere la certificazione SA 8000.	La pianificazione del progetto è stata approvata dal Vertice aziendale nel novembre 2011. Nel febbraio 2012 sono state avviate le attività operative. (vedi pag. 66)
Definire e avviare ulteriori iniziative finalizzate a promuovere la cultura delle pari opportunità e la valorizzazione del personale disabile.	Nel marzo 2011 è stato nominato il Diversity Manager del Gruppo Hera. Tra le varie iniziative avviate si evidenzia l'apertura del quarto asilo nido a disposizione dei figli dei dipendenti. Nel 2011 sono stati avviati 10 progetti individuali di valorizzazione del personale disabile. (vedi pag. 50)
Supportare tutti i quadri e dirigenti del Gruppo nella gestione del cambiamento introdotto dal modello di leadership.	Nel 2011 sono state erogate 5.700 ore suddivise tra sessioni formative e seminari tematici coinvolgendo tutti i quadri e dirigenti. (vedi pag. 56)
Definire azioni di miglioramento sulla base dei risultati dell'indagine sulla qualità percepita dei servizi interni e monitorarne l'attuazione.	Sulla base dei risultati dell'indagine effettuata nel marzo 2011 sono state definite 13 azioni di miglioramento di cui 9 realizzate nel 2011 e 4 in corso con completamento previsto entro il primo semestre 2012. (vedi pag. 73)

Faremo...

- Realizzare le 22 azioni per il clima interno definite a seguito dell'indagine sul clima del 2011 e finalizzate al mantenimento di un indice di soddisfazione pari a 64 nel 2013.
- Erogare 143.000 ore di formazione nel 2012 pari a 23 ore procapite.
- Definire e avviare nel biennio 2012-2013 iniziative di formazione e sviluppo per le 94 giovani risorse incluse nella seconda edizione del progetto "Sviluppo del potenziale".
- Modello di leadership: impostare e realizzare nel 2012 un nuovo piano di attività.
- Coinvolgere nel 2012 tutta la popolazione aziendale nell'iniziativa formativa "La sicurezza non è un gioco" con l'obiettivo di sensibilizzare tutti i lavoratori alla cultura della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro e non.
- Completare entro il 2012 i 9 sottoprogetti dell'iniziativa "Un anno per la sicurezza".
- Definire e avviare ulteriori iniziative finalizzate a promuovere le pari opportunità, la valorizzazione del personale disabile e la conciliazione vita-lavoro.
- Definire nel 2012 un piano di azione volto alla valorizzazione delle differenze generazionali.
- Sistema informativo "Work Force Management": estendere nel 2012 a tutte le SOT la funzionalità "mobile" e mettere a regime il sistema di reporting.
- Ottenere nel 2012 la certificazione SA 8000 per Hera S.p.A.
- Progettare e realizzare entro il 2013 un'iniziativa di formazione rivolta a tutti i lavoratori sul Bilancio di Sostenibilità e sul Codice Etico.

La composizione

Lavoratori presenti alla fine dell'anno

n	2009	2010	2011
Dirigenti	123	125	125
Quadri	328	342	353
Impiegati	3.194	3.297	3.353
Operai	2.836	2.727	2.653
Lavoratori dipendenti a tempo indeterminato	***6.481***	***6.491***	***6.484***
Lavoratori a tempo determinato	105	78	47
Contratti di formazione e lavoro e di inserimento, apprendisti	79	74	58
Lavoratori dipendenti a tempo determinato	***184***	***152***	***105***
Contratti di somministrazione lavoro	29	7	26
Lavoratori a progetto	17	6	6
Totale	**6.711**	**6.656**	**6.621**

Al 31 dicembre 2011 i lavoratori con contratto a tempo indeterminato delle società del Gruppo sono complessivamente 6.484. Le principali variazioni di perimetro occorse nel 2011 hanno riguardato la fusione di Sadori Gas in Hera Comm Marche (+8 dipendenti), e la cessazione del servizio di illuminazione pubblica nel comune di Bologna (-17 dipendenti) in parte compensata dall'avvio del servizio di illuminazione pubblica a San Donato Milanese.
La riduzione dei lavoratori con qualifica di operaio è causata principalmente da passaggi di qualifica da operaio a impiegato (pari a 34), pensionamenti e dimissioni volontarie.

In media, il 96,2% dei lavoratori è inquadrato con contratti a tempo indeterminato. Il 2,7% dei lavoratori medi è costituito da dipendenti a tempo determinato, mentre il restante 1,1% da lavoratori assunti con strumenti di flessibilità (contratti di somministrazione e lavori a progetti). Si conferma la precisa volontà del Gruppo di limitare il ricorso all'utilizzo di strumenti di flessibilità solo a situazioni di urgenza (stagionalità, punte di lavoro straordinarie e temporanee, sostituzione di lavoratori temporaneamente assenti). I lavoratori assunti con strumenti di flessibilità rappresentano comunque un bacino di reclutamento prioritario per assunzioni a tempo indeterminato.

Numero medio di lavoratori

Operatori al controllo della combustione dei rifiuti nell'impianto di termovalorizzazione di Modena

Centro di telecontrollo fluidi a Forlì

Relativamente a questo aspetto si segnala che i lavoratori con contratto di somministrazione e a progetto sono stati nel 2011 mediamente in linea con l'anno precedente e inferiori del 30% al 2009.

Lavoratori a tempo indeterminato per funzione

n	2009	2010	2011
Servizi a rete	2.181	2.150	2.161
Servizi ambientali	1.889	1.849	1.822
Altri servizi	618	603	597
Commerciale	602	649	698
Attività di coordinamento	1.191	1.240	1.206
Totale	**6.481**	**6.491**	**6.484**

Il 33% dei lavoratori opera nei servizi a rete (gas, energia elettrica, servizio idrico, teleriscaldamento) e il 28% dei lavoratori opera nel settore ambientale. L'11% dei lavoratori è occupato nella struttura commerciale e un ulteriore 9% in altri servizi (gestione dell'informatica, gestione dei mezzi, laboratori, pubblica illuminazione, servizi cimiteriali). I ruoli di coordinamento assorbono il 19% dei lavoratori del Gruppo. Il livello di istruzione risulta in crescita con una percentuale di lavoratori diplomati e laureati complessiva pari al 63%, contro il 62% del 2010 e un aumento dei laureati del 5%.
L'età media dei lavoratori con contratto a tempo indeterminato è di 46,2 anni (valore uguale a quello riscontrato nel 2010) mentre l'anzianità media dei lavoratori con contratto a tempo indeterminato è di 16,2 anni, in costante crescita negli ultimi tre anni.

...di più in: **bs.gruppohera.it**

Ore di assenza e ore lavorate procapite per tipologia

ore	2009	2010	2011
Malattia	63,0	60,0	58,4
Maternità/paternità e congedi parentali	12,1	11,7	15,6
Infortunio	10,0	9,0	7,5
Sciopero	2,2	3,7	5,9
Assemblea sindacale	1,3	1,0	1,8
Permesso sindacale	6,4	6,7	6,6
Altro	40,9	40,9	37,9
Totale ore di assenza	**135,9**	**133,0**	**133,8**
Ore lavorate ordinarie	1.536,3	1.537,1	1.525,4
Ore lavorate straordinarie	55,6	53,0	46,0
Totale ore lavorate	**1.591,9**	**1.590,1**	**1.571,4**

I dati si riferiscono alle seguenti società: Hera S.p.A., Marche Multiservizi, Famula on Line, Uniflotte, Hera Comm, Hera Trading, Herambiente, FEA, Acantho, Satcom (nel 2009), Hera Luce.

Per quanto riguarda le ore di assenza, si può osservare una costante riduzione delle ore di assenza per malattia dal 2009 al 2011 (-3% rispetto al 2010 e -7% rispetto al 2009). Lo straordinario continua a rappresentare una quota ridotta rispetto al totale delle ore lavorate e inoltre in progressiva diminuzione: dal 2007 in cui si contavano 67,8 ore procapite si assiste a una diminuzione del 32%. Prosegue l'andamento decrescente delle ore di assenza per infortunio: dal 2006 in cui si contavano 13,7 ore procapite di assenza per infortunio si passa alle attuali 7,5 ore procapite con una riduzione del 45% nell'arco di 5 anni. La voce "Altro" evidenziata in tabella comprende principalmente i permessi richiesti per l'assistenza ai familiari con disabilità o malattia e i permessi studio.

Hera si conferma tra le aziende "Top Employers"

Per il secondo anno consecutivo Hera (unica multiutility) ha ricevuto la certificazione internazionale Top Employers, assegnata dal CRF Institute che riconosce le aziende con i più alti standard qualitativi in materia di risorse umane. Il Gruppo Hera su un massimo di 5 punti ha ottenuto ottimi punteggi in tutti i parametri: 5 punti su 5 per "cultura aziendale" e "formazione e sviluppo", 4 su 5 per "politiche retributive", "opportunità di carriera" e "condizioni di lavoro e benefit".
La ricerca ha evidenziato i punti di eccellenza caratteristici dell'azienda, che sono risultati essere la cultura e i valori aziendali, l'ampia offerta formativa, la trasparenza e la coerenza e il sistema di gestione e valutazione della performance. In particolare, il Gruppo Hera si è aggiudicato anche lo Special Award nel settore "cultura aziendale" per il forte senso di identità e di committment trasmesso fin dal primo giorno di lavoro grazie a coinvolgenti iniziative di comunicazione interna e per l'accento posto sull'importanza dei principi di responsabilità sociale contenuti nel Codice Etico aziendale.

Il turnover

La politica del personale prevede di accompagnare il processo di integrazione delle società confluite in Hera con un piano di valorizzazione dei lavoratori resi disponibili dai processi di razionalizzazione interna e l'affidamento all'esterno delle attività con limitato valore aggiunto.

Dal momento della costituzione e in conseguenza delle successive acquisizioni, il Gruppo è impegnato in un rilevante processo di riorganizzazione societaria senza alcun ricorso ad ammortizzatori sociali.
Si ricorre ad assunzioni tendenzialmente per figure ad alto contenuto professionale (sia specialistico sia operativo) di difficile reperimento interno. Le selezioni per le posizioni di impiegato e operaio sono normalmente effettuate con personale interno. Per posizioni ad alto profilo professionale si fa invece ricorso a società di selezione esterne al Gruppo.

Due operatori nella sala di controllo del termovalorizzatore di Rimini

Assunti nell'anno per qualifica

n	2009	2010	2011
Dirigenti	3	5	1
Quadri	8	10	3
Impiegati	161	134	102
Operai	28	27	42
Lavoratori a tempo indeterminato	***200***	***176***	***148***
Lavoratori a tempo determinato	119	115	117
Contratti di somministrazione lavoro	130	54	80
Contratti di formazione e lavoro e di inserimento	59	38	38
Lavoratori a progetto e contratti di collaborazione	60	29	27
Stagionali e apprendisti	11	5	2

Le assunzioni di lavoratori a tempo indeterminato nel 2011 sono state 148, complessivamente 524 nell'ultimo triennio di cui 340 successivamente a una permanenza nel Gruppo con contratto a tempo determinato. Sono state 59 nel 2011 le assunzioni a tempo indeterminato di personale con età inferiore ai 30 anni.
Sono state 54 le lavoratrici assunte a tempo indeterminato nel 2011 (pari al 36% del totale) e 194 dal 2009, pari al 39%. Per le qualifiche di dirigenti, quadri e impiegati la percentuale di neo assunte è nel 2011 del 51% rispetto al 44% del 2010.

Uscite nell'anno di lavoratori a tempo indeterminato per motivo

n	2009	2010	2011
Dimissioni	52	40	37
Pensionamenti	118	116	93
Decessi	12	7	5
Licenziamenti	4	0	3
Inabilità alla funzione	20	10	20
Trasferimento ad altre società	3	14	17
Totale	**209**	**187**	**175**

Nel 2011 ci sono state 175 cessazioni. Il 74% di tali cessazioni è dovuto a pensionamenti e dimissioni volontarie. Le 17 uscite verso altre società nel 2011 sono legate al personale di Hera Luce trasferito presso la società che si è aggiudicata la gara del servizio di illuminazione pubblica sul territorio di Bologna mentre le 14 uscite nel 2010 sono collegate alla cessione del ramo d'azienda della Struttura Operativa Territoriale di Rimini e del Settore Ciclo Idrico a Romagna Acque.
Il tasso di turnover viene calcolato dividendo il numero di lavoratori usciti per il numero di lavoratori a fine anno. Nel 2011 il tasso di turnover è stato pari al 2,7%. Si notano valori più elevati della media per gli operai, per gli uomini e per i lavoratori con oltre 50 anni mentre si assiste a una diminuzione del tasso di turnover rispetto al 2010 per i dirigenti e i quadri.

...di più in: **bs.gruppohera.it**

Avanzamenti di carriera nell'anno per qualifica

n	2009	2010	2011
Dirigenti	9	6	4
Quadri	22	20	22
Impiegati	453	456	447
Operai	285	289	268
Totale	**769**	**771**	**741**

Il numero delle promozioni da quadro a dirigente è stato nel 2011 pari a 4. Nel 2011 si è registrata l'assunzione dall'esterno di 1 dirigente (erano stati 5 nel 2010). Gli avanzamenti di carriera hanno riguardato il genere femminile in 210 casi, pari al 28% degli avanzamenti totali, dato in linea con la presenza percentuale delle donne all'interno del Gruppo che ammonta al 24,3% della popolazione aziendale totale.

Posizioni ad interim ricoperte

n	2009	2010	2011
Posizioni ad interim a fine anno	18	20	25
Posizioni ad interim ricoperte	5	7	5
di cui ricoperte con personale interno	***4***	***7***	***4***

Nell'organigramma aziendale sono presenti alcune posizioni organizzative per le quali la responsabilità è assegnata ad interim. Un'attenzione particolare è stata data alla riduzione delle posizioni ad interim presenti nell'organizzazione attraverso la valorizzazione delle risorse interne. Rispetto alle 20 posizioni ad interim o da assegnare relative a dirigenti e quadri presenti all'inizio del 2011, nel corso dell'anno ne sono state ricoperte 5, di cui 4 con personale già presente in azienda.
Nel corso del 2011 si è registrato per 26 lavoratori un cambiamento della società di appartenenza.
La mobilità interna è una diretta conseguenza della completa attuazione dei percorsi di riorganizzazione che il Gruppo sta effettuando dalla sua costituzione.
L'obiettivo della mobilità interna è quello di creare per i lavoratori di Hera un'opportunità per accrescere in modo trasversale il proprio bagaglio di conoscenze e competenze, per mettersi in gioco in contesti sempre nuovi valorizzando al contempo il senso di appartenenza al Gruppo e sviluppando professionalità più ricche e complete.
All'interno del Portale Informativo Aziendale è disponibile da luglio 2008 una sezione dedicata alla mobilità interna che consente a tutti i lavoratori di visualizzare gli annunci relativi alle posizioni aperte nel Gruppo e di proporre la propria candidatura. Dalla sua nascita sono stati registrati 357.172 accessi alla pagina dedicata, 131 annunci e 59 posizioni ricoperte; nel solo 2011 si sono registrati 267.858 accessi alla pagina, 16 annunci e 6 posizioni ricoperte.
Nel corso del 2011 sono state realizzate in totale 115 mobilità infragruppo, prevalentemente in ambito servizi centrali (47) e servizi operativi (23).

Le diversità e le pari opportunità

Le pari opportunità e la valorizzazione delle diversità

Il nuovo Codice Etico del Gruppo, approvato dal Consiglio di Amministrazione di Hera S.p.A. il 26 gennaio 2011, ha portato a formalizzare, anche all'interno di questo fondamentale documento di indirizzo del Gruppo, l'impegno su pari opportunità, sviluppo di pratiche di conciliazione vita-lavoro e valorizzazione delle diversità.

Nell'ottobre 2009 Hera ha siglato la Carta per le pari opportunità e l'uguaglianza sul lavoro promossa, tra gli altri, da Fondazione Sodalitas, Impronta Etica e dall'Ufficio Nazionale delle Consigliere di Parità, con l'adesione del Ministero del Lavoro e del Ministero delle Pari Opportunità. La Carta prevede 10 impegni per contribuire alla lotta contro tutte le forme di discriminazione sul luogo di lavoro e per la valorizzazione della diversità all'interno dell'organizzazione aziendale.

Il Gruppo Hera ha un Diversity Manager

Nel marzo 2011 è stato nominato il Diversity Manager del Gruppo Hera, in coerenza con gli impegni presi con l'adesione, nell'ottobre 2009, alla Carta per le pari opportunità e l'uguaglianza sul lavoro che indica tra le azioni necessarie, l'individuazione di funzioni aziendali alle quali attribuire chiare responsabilità in materia di pari opportunità.

La nomina è finalizzata a:

- favorire l'attuazione di una politica aziendale in materia di pari opportunità e valorizzazione delle diversità;
- promuovere lo sviluppo di specifici progetti e di attività formative finalizzate a sensibilizzare i lavoratori sul valore delle diversità;
- definire specifici indicatori per monitorare la condizione delle pari opportunità in Hera e valutare l'efficacia dei progetti avviati.

Il Diversity Manager lavora con un team costituito dalla Direzione Corporate Social Responsibility, la Direzione Centrale Relazioni Esterne, la Direzione Centrale Qualità Sicurezza e Ambiente e la Direzione Centrale Personale e Organizzazione.

Un'operatrice dei servizi ambientali

Tra le iniziative principali effettuate negli ultimi due anni si segnala:

- la pubblicazione dell'opuscolo Mamma&Papà al lavoro, in corso di aggiornamento e ristampa nel 2012, per informare al meglio i dipendenti sui loro diritti e sulle politiche di gestione del personale messe in atto dall'azienda rispetto ai congedi di maternità e parentali;
- l'apertura di nuovi asili nido aziendali e interaziendali: dopo Cesena, Imola e Ravenna, nel 2011 è stato inaugurato quello di Bologna;
- l'attività di sensibilizzazione e formazione volte alla valorizzazione delle differenze e delle pluralità;
- l'elaborazione del progetto "Politiche del buon rientro", ai fini della partecipazione al bando di finanziamento previsto dall'art. 9 legge 53/2000 "Misure per conciliare tempi di vita e tempi di lavoro", presentato al Dipartimento per le politiche della famiglia, il cui esito sarà reso noto nel primo semestre 2012.

Il progetto "Politiche del buon rientro" mira a sviluppare azioni di conciliazione vita privata-lavoro e strumenti di supporto e sostegno a chi utilizza congedi di maternità e parentali o per legge 104/1992. Tra queste azioni e strumenti sono presenti iniziative di formazione specifica, una intranet fruibile dai lavoratori in congedo per agevolare il rientro in azienda, convenzioni con asili nido privati del territorio e azioni di sensibilizzazione e formazione tese al cambiamento culturale in azienda rispetto al tema conciliazione.

Il progetto è stato definito verificando le effettive esigenze dei dipendenti, attraverso:

- due focus group, uno indirizzato alle madri e ai padri e un altro ai beneficiari della legge 104;

- questionari erogati a tutti i dipendenti dei territori delle principali sedi del Gruppo in cui è assente un asilo nido aziendale: 30 i lavoratori interessati al servizio.

La rilevazione dei fabbisogni ha permesso di individuare 74 potenziali destinatari del progetto.

Personale femminile per qualifica

%	2009	2010	2011
Dirigenti	13,8%	14,4%	16,0%
Quadri	28,9%	29,8%	28,9%
Totale dirigenti e quadri	***24,8%***	***25,7%***	***25,5%***
Impiegati direttivi	30,6%	33,1%	33,7%
Totale dirigenti e quadri e impiegati direttivi	***30,0%***	***30,5%***	***31,0%***
Impiegati non direttivi	42,4%	41,2%	42,1%
Totale impiegati	***38,8%***	***39,1%***	***39,6%***
Operai	4,7%	4,7%	4,7%
Totale	**22,9%**	**23,7%**	**24,3%**

L'incidenza del personale femminile tra i lavoratori a tempo indeterminato è del 24,3% nel 2011, in crescita costante rispetto agli anni precedenti. L'incidenza del personale femminile tra i quadri e dirigenti è pari al 25,5%. Considerando tutte le qualifiche contrattuali che prevedono un ruolo direttivo (dirigenti, quadri e impiegati direttivi) la percentuale femminile è del 31,0% in lieve crescita rispetto agli anni precedenti.

Personale per classi di età

%	2009	2010	2011
Meno di 30 anni	2,4%	2,1%	2,1%
Tra 30 e 50 anni	67,5%	64,1%	65,7%
Oltre 50 anni	30,1%	33,8%	32,2%
Totale	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Sono oltre 2.000 i lavoratori a tempo indeterminato con oltre 50 anni di età (sono diminuiti del 4,7% rispetto al 2010).

Contratti part time

%	2009	2010	2011
Uomini	38	30	30
Donne	190	187	206
Totale	**228**	**217**	**236**

L'istituto del part time, così come disciplinato dai vigenti contratti di lavoro, è riconosciuto come utile strumento per dare risposta alla flessibilità del lavoro nella sua organizzazione nonché alle esigenze dei lavoratori.

Esso è caratterizzato dalla volontarietà, reversibilità, compatibilità con le esigenze tecniche, organizzative e produttive dell'azienda e le esigenze dei lavoratori.

Sono prese in considerazione prioritariamente le domande motivate da esigenze familiari di tutela della salute o di assistenza a disabili, di gravi patologie debitamente certificate. Sono i responsabili dei lavoratori che ne fanno richiesta a valutare la praticabilità di tali contratti sulla base delle necessità del servizio: se il responsabile dà parere positivo si procede alla modifica contrattuale.

Nel 2011, inoltre, su 14 richieste di lavoro part time da parte di lavoratrici successivamente a congedi di maternità, ne sono state accolte 13.

Congedi di maternità, paternità e parentali

%	2010	2011
Congedi di maternità fruiti (n)	85	98
Congedi parentali fruiti (n)	158	206
Durata procapite dei congedi parentali fruiti (gg)	41	50

I dati si riferiscono alle seguenti società: Hera S.p.A., Marche Multiservizi, Famula on Line, Uniflotte, Hera Comm, Hera Trading, Herambiente, FEA, Acantho, Hera Luce, Akron, Nuova Geovis, Sinergia.

Nel 2011 sono stati fruiti 98 congedi di maternità; non si sono verificati mancati rientri a seguito di congedo di maternità (lavoratori che hanno rassegnato le dimissioni entro 3 mesi dal rientro dal congedo di maternità). Si evidenzia che sul totale dei congedi parentali (il periodo di astensione volontaria di cui entrambi i genitori possono fruire, successivamente alla astensione obbligatoria, tra i 0 e gli 8 anni del bambino), il 73% è fruito da lavoratrici; la durata media dei congedi fruiti nel 2011 è stata pari a 50 giorni (57 giorni per i congedi fruiti da donne e 31 giorni per congedi fruiti da uomini).

Considerando i 55 parti che hanno coinvolto lavoratrici del Gruppo nell'anno 2010, ai corrispondenti congedi di maternità, sono seguiti 47 congedi parentali fruiti dalle stesse, negli ultimi 2 anni, a cui si sommano 15 congedi parentali usufruiti dai padri nello stesso periodo. Di fronte a un limite massimo di legge di 6 mesi per ciascun genitore, la durata media dei congedi parentali negli ultimi 2 anni all'interno del Gruppo, in relazione a parti avvenuti nel 2010, si attesta complessivamente sui 3 mesi e 3 mesi e mezzo per le sole donne.

Gli asili nido Hera: esperienze di conciliazione vita-lavoro

Tra le azioni più significative per favorire la conciliazione vita-lavoro Hera annovera, già a partire dal 2007, l'esperienza dei nidi aziendali e interaziendali: quattro sono quelli attivi a oggi per complessivi 54 posti disponibili per i figli dei dipendenti. "Tirithera", avviato nel 2007, è stato il primo asilo nido aziendale del Gruppo realizzato presso la sede di **Cesena**. Nel 2009 è stato inaugurato il nido interaziendale di **Imola**, "Il nido di Cornelia", realizzato da Gruppo Hera, Legacoop e Cna, con il contributo di Provincia di Bologna, Fondazione Cassa di Risparmio di Imola e il sostegno del Comune di Imola. Nell'ottobre 2010, a **Ravenna**, è stato inaugurato il nido interaziendale "L'Hera dei Bimbi", che vede la collaborazione tra Hera (azienda capofila nella gestione), Comune, associazioni e cooperative locali. Nel settembre 2011, infine, al termine di una collaborazione tra Regione Emilia-Romagna e Comune di **Bologna**, e tre realtà aziendali con sede nei pressi del polo fieristico (Hera, Unipol, Legacoop Bologna), è stato inaugurato a Bologna il nido interaziendale Filonido. Per l'anno scolastico 2011/2012 i figli di dipendenti ospitati nei nidi aziendali e interaziendali del Gruppo sono stati 24.

Persone appartenenti alle categorie previste dalla legge 68/1999

n	2009	2010	2011
Persone appartenenti alle categorie previste dalla legge 68/1999	346	347	340

I dati si riferiscono alle seguenti società: Hera S.p.A., Marche Multiservizi, Famula on Line, Uniflotte, Hera Comm, Hera Trading, Hera Luce, Herambiente, Akron, FEA, Medea, Nuova Geovis, Sinergia, Acantho, Satcom (nel 2009).

Hera rispetta in tutti gli ambiti provinciali in cui opera gli obblighi derivanti dalla legge 68/1999 la quale prevede l'assunzione obbligatoria di personale appartenente alle categorie protette in misura definita dalla legge stessa. L'adempimento di tali obblighi contempla l'utilizzo di compensazioni territoriali e di convenzioni, che hanno come obiettivo il graduale conseguimento degli obblighi occupazionali.

Questa legge, che promuove l'inserimento e l'integrazione nel mondo lavorativo di alcune categorie di persone (disabili, orfani, ecc.), prevede inoltre che il percorso di inserimento del lavoratore avvenga con soluzioni concertate tra azienda, Centro Territoriale per l'Impiego e lavoratore stesso.

A fine 2011 sono presenti nelle società del Gruppo 340 persone appartenenti alle categorie oggetto della legge 68/1999: 293 sono presenti ai sensi delle categorie previste dall'art. 1 della legge (disabili). In totale, escludendo Marche Multiservizi e Acantho, i presenti sono: 119 operai, 182 impiegati, 3 quadri/dirigenti.

Nel 2011 ci sono state assunzioni o riconoscimenti di dipendenti in costanza di rapporto di lavoro ai sensi della legge 68/1999 pari a 12 unità.

Da obbligo a risorsa: attuato il piano d'azione 2011

Valorizzare competenze e potenzialità delle persone disabili in azienda, analizzare la loro soddisfazione, migliorare il loro lavoro, e, se necessario, attuare riqualificazione lavorativa aumentando la produttività: per questo nel 2008 è nato "Da obbligo a risorsa", un progetto realizzato in collaborazione con la Fondazione ASPHI che opera per promuovere l'integrazione delle persone disabili nella scuola, nel lavoro e nella società.

Quattro sono state le azioni realizzate nel 2011:

- è stato avviato il monitoraggio dell'inserimento e del primo anno di lavoro del lavoratore disabile con la nuova modalità definita nel 2010;
- sono stati attivati dieci progetti individuali (formazione specifica, cambio mansione, informatizzazione, innovazione ausili), monitorati con la modalità sopra descritta;
- è stata realizzata a settembre 2011 un'iniziativa formativa sulla gestione della disabilità e della diversità per venti imipiegati coinvolti nel progetto sperimentale "focal point" finalizzato a sviluppare la capacità di essere di supporto a colleghi nell'apprendimento di Office;
- è stata mantenuta aggiornata la sezione del Portale Informativo Aziendale dedicata alla disabilità e al progetto, on line da febbraio 2011.

La formazione e lo sviluppo professionale

Il 2011 ha visto un consuntivo di oltre 175.000 ore di formazione erogate, un livello superiore rispetto all'obiettivo, che era stato definito in 143.000 ore.

Questo risultato è stato possibile principalmente grazie ad alcune iniziative di formazione relative a progetti strategici del Gruppo quali il Work Force Management (circa 20.000 ore di formazione), l'unbundling e il Modello di leadership (5.700 ore di formazione).

Due lavoratrici nell'impianto di Romagna Compost a Cesena

Ore di formazione totali per area di intervento

ore	2009	2010	2011
Scuola dei mestieri e competenze critiche	51.483	51.518	46.007
Qualità, sicurezza, ambiente	38.926	35.730	39.933
Addestramento e formazione specialistica	18.648	17.649	27.387
Formazione istituzionale e manageriale	30.171	34.327	38.134
Formazione a supporto del nuovo sistema informatico e informatica di base	5.670	4.434	23.631
Totale	**144.898**	**143.658**	**175.092**

I dati riguardano le società Hera S.p.A., Herambiente, Hera Comm, Hera Trading, Uniflotte, Famula on Line e Hera Luce.

Rispetto al 2010 si registra un incremento complessivo del 22% in termini di ore di formazione erogate.

Ore di formazione medie procapite

ore	2009	2010	2011
Dirigenti	21,5	21,8	35,8
Quadri	28,6	28,7	38,7
Impiegati	22,6	20,1	28,1
Operai	23,4	26,2	26,7
Lavoratori a progetto e con contratti di somministrazione	6,3	4,5	4,3
Media	**23,0**	**23,0**	**28,1**

I dati riguardano le società Hera S.p.A., Herambiente, Hera Comm, Hera Trading, Uniflotte, Famula on Line e Hera Luce.

Le ore di formazione procapite risultano pari a 28,1, in crescita del 22% rispetto al 2010 e superiori rispetto all'obiettivo che era stato fissato in 23 ore di formazione procapite. Il 37% delle ore di formazione ha coinvolto personale con qualifica operai e il 52% personale con qualifica impiegati.

Le attività di formazione e addestramento operativo sono pianificate e gestite secondo un processo che si articola nelle seguenti fasi: analisi dei fabbisogni, pianificazione delle attività e previsione dei relativi costi, erogazione delle attività, monitoraggio e valutazione delle attività realizzate.

La formazione professionale nelle principali utility italiane

Ore di formazione procapite (2010)

Hera si colloca al primo posto tra le 8 aziende multiutility considerate in un'analisi di confronto effettuata tra le principali utility italiane per quanto riguarda le ore procapite di formazione erogate ai lavoratori.

Percentuale di lavoratori coinvolti in almeno un corso di formazione

%	2009	2010	2011
Dirigenti	92%	95%	99,7%
Quadri	94%	96%	87%
Impiegati	93%	95%	97%
Operai	95%	98%	96%
Lavoratori a progetto e con contratti di somministrazione	71%	81%	43%
Totale	**93%**	**96%**	**96%**

I dati riguardano le società Hera S.p.A., Herambiente, Hera Comm, Hera Trading, Uniflotte, Famula on Line e Hera Luce. L'indicatore è calcolato dividendo le persone coinvolte in almeno un evento di formazione per il numero di lavoratori presenti a fine anno.

Nel periodo analizzato i lavoratori coinvolti in almeno un evento di formazione raggiungono una percentuale di coinvolgimento pari al 96% (97% per il personale femminile e 95% per quello maschile), grazie anche alle attività di informazione e sensibilizzazione relative alla sicurezza nei luoghi di lavoro, alla formazione su Work Force Management e alla formazione manageriale.

...di più in: **bs.gruppohera.it**

Il progetto Work Force Management: l'informatica al servizio della gestione di reti e impianti

Il Work Force Management è il nuovo sistema informativo del Gruppo, unico e integrato, progettato per migliorare tutte le attività operative, programmabili e non su reti e impianti, gas, acqua, energia elettrica e teleriscaldamento. Tre sono gli obiettivi principali che il Gruppo si propone con questo nuovo sistema: il superamento della frammentazione degli applicativi informatici utilizzati, la condivisione e sistematizzazione del sapere aziendale, il miglioramento dei servizi resi ai clienti.

Il progetto, il primo a essere introdotto in Italia in una multiutility, ha visto l'avvio completo a inizio maggio 2011 in tutte le altre strutture operative territoriali.

Nel 2012 il progetto prosegue con:

- l'avvio delle funzionalità "Mobile", che inizialmente interesseranno le attività di pronto intervento e a seguire gli altri ambiti funzionali, prevedendo il dispacciamento delle attività alle squadre operative, la consuntivazione tecnica e il feedback sull'avanzamento delle attività in campo tramite dispositivi portatili in dotazione alle squadre che saranno così connesse e in real-time con i centri di coordinamento;
- la costruzione di un ambiente integrato di reporting sulle principali informazioni tecniche, gestionali ed economiche.

L'investimento economico complessivo per le attività di formazione è stato pari a 869 mila euro, al netto dei costi del personale in formazione e dei docenti interni. Nel 2011 è stato utilizzato il Fondo Interprofessionale di Formazione per un importo pari a 111 mila euro.

Le principali iniziative di formazione

Nell'ambito del progetto Work Force Management sono state completate tutte le attività formative previste, sia per la prima fase (SOT di Bologna e Imola-Faenza) sia per la seconda fase (estensione a tutte le altre SOT); ai formatori è stata erogata sia la formazione metodologica, finalizzata a fornire metodologie di insegnamento e gestione dell'apprendimento, con particolare attenzione agli aspetti motivazionali e di cambiamento culturale legati al modello di innovazione tecnologica apportato dal nuovo sistema, sia la formazione tecnica gestita in aula e finalizzata ad acquisire l'operatività sul sistema e strutturata in un modulo base e moduli specialistici volti all'acquisizione delle singole funzionalità necessarie alla gestione e successiva manutenzione dei lavori.

Ampio rilievo continuano ad avere le attività di formazione dei lavoratori sulle tematiche relative alla sicurezza nelle pratiche quotidiane di lavoro; sono state circa 49.000 le ore di formazione complessivamente erogate nel 2011 in ambito Qualità, Sicurezza e Ambiente (di cui 9.000 nell'ambito dell'iniziativa Scuola dei Mestieri).

HerAcademy: più conoscenza e innovazione per l'azienda e il territorio

Nel 2011 è stata costituita HerAcademy, la Corporate University del Gruppo, a completamento del percorso di ricerca realizzato dal CRISP (Centro di ricerca interuniversitario per i servizi di pubblica utilità), con il contributo di importanti realtà accademiche territoriali e il coinvolgimento degli stakeholder di riferimento.
HerAcademy è stata presentata a Bologna il 15 dicembre 2011, in occasione del convegno "Beni privati, beni pubblici e beni sociali – L'organizzazione della conoscenza nel settore delle public utilities e il progetto HerAcademy"; l'iniziativa è coerente con il costante impegno del Gruppo da sempre teso a valorizzare l'esperienza e a sviluppare le competenze dei propri lavoratori, promuovendo la cooperazione e lo scambio di conoscenze, affinché il lavoro sia fonte di soddisfazione e orgoglio per le persone, oltre che fattore rilevante per il successo dell'impresa.

La Scuola dei mestieri e le sue evoluzioni

La Scuola dei mestieri, ormai giunta al suo settimo anno, è un progetto finalizzato alla valorizzazione delle competenze tecniche e operative caratteristiche del Gruppo Hera. L'obiettivo è di aumentare la consapevolezza dei comportamenti professionali e la trasferibilità delle competenze da operatore a operatore.
I quaderni della Scuola dei mestieri stampati e pubblicati sono 13: nel 2011 è stato pubblicato il tredicesimo quaderno intitolato "Percorsi di apprendimento per addetti alla gestione e manutenzione di reti e cabine elettriche"; nel 2012 è prevista la pubblicazione del quattordicesimo quaderno, relativo agli addetti alla sala telecontrollo, e l'aggiornamento di quelli già pubblicati.
Sviluppare le performance organizzative e rafforzare l'appartenenza all'azienda sono tra gli obiettivi che hanno portato a sviluppare ulteriormente il modello Scuola dei mestieri, indirizzandone l'evoluzione nelle Comunità di Pratica. Le Comunità di Pratica sono gruppi sociali prevalentemente spontanei e autoregolati, caratterizzati dalla produzione e dalla condivisione fra i propri componenti di modalità di azione e di conoscenze pratiche, applicate a uno specifico mestiere, attraverso comportamenti ispirati da principi di cooperazione. Nel 2011 è proseguito il lavoro del "cantiere" relativo alla gestione clienti, finalizzato alla revisione delle istruzioni operative e che ha riguardato tutti i territori, anche attraverso l'utilizzo del forum e dell'ambiente "Wiki"; lo strumento del forum è stato riproposto anche per la gestione e per il monitoraggio del progetto Work Force Management, mentre è stato attivato un ambiente "Wiki" ad hoc per la condivisione della conoscenza nell'ambito di alcuni processi della società Hera Trading.

Il Progetto laureati

Nato nel 2004, il progetto ha l'obiettivo di reclutare e assumere giovani laureati ad alto potenziale professionale. Attualmente sono in forza 112 risorse inserite nel Gruppo nell'arco del periodo 2004-2011 attraverso questo progetto. Nello specifico, nel 2011 sono state inserite 15 giovani risorse che nel corso dell'anno hanno frequentato il percorso formativo istituzionale (composto dal corso di accoglimento e dal corso di basic management).
La selezione prevede una prima fase di assessment, alla quale partecipano candidati che vengono precedentemente selezionati tramite i curricula pervenuti in azienda e che rispondono a determinate caratteristiche anagrafiche e curriculari. A conclusione dell'iter di selezione i candidati idonei vengono inseriti in azienda con un contratto di inserimento della durata di 18 mesi.

Percorsi di sviluppo del potenziale

Nel corso del 2011 è stata avviata la seconda edizione del Progetto Sviluppo del Potenziale che, in coerenza con le logiche dell'edizione del 2008, ha coinvolto le risorse appartenenti alle edizioni 2007 e 2008 del Progetto laureati e altre giovani risorse con analoghe caratteristiche anagrafiche e curriculari, individuate a seguito di una valutazione del potenziale di crescita professionale.
Scopo principale del progetto è valorizzare e accrescere il potenziale delle giovani risorse presenti nel Gruppo.
A questa seconda edizione hanno partecipato 94 lavoratori, per i quali nel corso del 2012 saranno previste specifiche iniziative di formazione e sviluppo. Sono inoltre proseguiti i percorsi dedicati alle risorse dell'edizione 2008 e i relativi monitoraggi.
Complessivamente sono state coinvolte nelle due edizioni del progetto 90 donne e 104 uomini.

Il Modello di leadership

Il Modello di leadership descrive gli elementi chiave necessari per interpretare al meglio missione e valori di Hera e le competenze che il manager Hera deve possedere e sviluppare riconducibili a quattro elementi chiave: gestione della complessità, orientamento all'eccellenza, focus sul servizio

e leadership esemplare. Ogni responsabile è chiamato a investire su se stesso per crescere e acquisire sempre maggiore autorevolezza con l'obiettivo di portare il suo contributo al raggiungimento degli obiettivi aziendali, con attenzione ai risultati e al cliente esterno come al cliente interno, motivando i propri collaboratori e assicurandone lo sviluppo professionale coerentemente con i contenuti del loro ruolo.
Obiettivo del 2011 è stato quello di impostare e realizzare un articolato piano di iniziative rivolte a dirigenti e quadri volte alla piena diffusione e formazione sui contenuti del modello.
Tra le principali:

- workshop formativi per sensibilizzare e condividere con il management il modello e il suo ruolo rispetto agli altri processi di gestione delle risorse umane;
- seminari tematici sui differenti elementi chiave del modello per offrire spunti di riflessione anche attraverso testimonianze di relatori esterni di rilievo;
- sessioni di formazione per sviluppare, in coerenza con i contenuti del modello, le competenze relative alla gestione dei collaboratori e di un team.

Oltre 5.700 le ore uomo erogate nell'ambito di queste iniziative, con il coinvolgimento di oltre 400 persone. Nel 2012, oltre alla conclusione dei seminari tematici, sarà data continuità al progetto con l'impostazione e la realizzazione di un nuovo piano di attività e iniziative mirate.

Le convenzioni con le Università

Il Gruppo Hera ha in essere una convenzione quadro con l'Università di Bologna, che prevede incentivi per la formazione di laureandi e neolaureati, con particolare riguardo per le tematiche relative all'acqua, all'energia e all'ambiente, attraverso l'assegnazione di borse di studio della durata di 6 mesi per i laureandi e i neolaureati. In quest'ambito una specifica convenzione con la facoltà di Chimica Industriale consente a giovani laureati o laureandi di svolgere tirocini curriculari, formativi o di orientamento.
Il Gruppo ha inoltre attive convenzioni con le Università di Modena e Reggio Emilia, Ferrara, la Scuola Superiore degli Studi universitari S. Anna di Pisa e dal 2011 con l'Università di Padova.

Sono state 166 le persone che hanno svolto uno stage in Hera nel 2011. Di queste, 13 sono state assunte.

...di più in: **bs.gruppohera.it**

La remunerazione e gli incentivi

Tutti i lavoratori del Gruppo sono inquadrati in contratti collettivi nazionali di lavoro, a esclusione dei lavoratori a progetto, per i quali non è prevista una contrattazione collettiva, e che costituiscono lo 0,3% dei lavoratori medi del 2011.

I lavoratori con contratti di somministrazione di lavoro, pari allo 0,8% dei lavoratori medi del 2011, hanno gli stessi trattamenti economici previsti dai contratti applicati ai lavoratori a tempo indeterminato (incluso il premio di risultato).

Rapporto tra retribuzioni minime contrattuali e retribuzioni Hera (contratto Federgasacqua - 2011)

euro	Stipendio minimo contrattuale (A)	Stipendio minimo Hera (B)	Differenza % (B:A)	Stipendio medio Hera (C)	Differenza % (C:A)
Quadri	2.659	2.894	9%	4.254	60%
Impiegati	1.483	1.483	0%	2.457	66%
Operai	1.483	1.483	0%	2.146	45%

I dati si riferiscono alle seguenti società: Hera S.p.A., Famula on Line, Uniflotte, Hera Comm, Hera Trading, Herambiente, FEA.

La tabella mostra le differenze tra le retribuzioni lorde mensili di Hera e quelle previste dal contratto di lavoro Federgasacqua che disciplina il rapporto di lavoro del 47% dei lavoratori del Gruppo. Il confronto tra lo stipendio minimo previsto dal contratto Federgasacqua e quello minimo applicato in Hera è stato effettuato considerando il livello

minimo di inquadramento esistente nel Gruppo nelle tre categorie di lavoratori; il confronto è stato effettuato anche con lo stipendio medio per le tre categorie.
La differenza tra il minimo applicato in Hera e quello previsto dal contratto di lavoro è pari al 9% per i quadri, e allineata al dato contrattuale per gli impiegati e gli operai. Lo stipendio medio Hera è invece superiore del 60% rispetto ai minimi contrattuali per i quadri, del 66% per gli impiegati e del 45% per gli operai.

Rapporto tra retribuzioni dirigenziali minime contrattuali e retribuzioni Hera (contratto Confservizi)

euro	2011
Minimo contrattuale (A)	4.385
Minimo Hera (B)	5.385
Differenza % (B:A)	23%
Stipendio medio Hera (C)	9.528
Differenza % (C:A)	117%
Retribuzione media di mercato per dirigenti	10.092
Differenza % rispetto al mercato	-6%

I dati non comprendono Marche Multiservizi.

La tabella mostra le differenze tra stipendi medi lordi e stipendi lordi previsti dal contratto nazionale di lavoro per la categoria dei dirigenti; per questa categoria, il contratto di riferimento è quello di Confservizi.
Lo stipendio medio dei dirigenti di Hera è superiore del 117% rispetto allo stipendio minimo contrattuale, mentre lo stipendio minimo applicato in Hera risulta superiore del 23% rispetto al contratto Confservizi.
Lo stipendio medio dei dirigenti di Hera risulta inferiore del 6% rispetto alla media degli stipendi dirigenziali di mercato, così come rendicontato in Hay Compensation Report - Total Cash Italia 2011.

Retribuzioni medie per genere (2011)

euro	Uomini	Donne
Dirigenti	9.789	8.114
Quadri	4.246	4.271
Impiegati	2.523	2.361
Operai	2.152	2.039

Relativamente alla popolazione impiegati e operai, si nota una retribuzione lievemente inferiore per le donne. Il differenziale tra impiegate e impiegati è lievemente più elevato in quanto il 66% degli impiegati direttivi sono uomini. Significativo invece il differenziale salariale tra uomini e donne all'interno dei dirigenti (1.700 euro circa); incide sul dato il basso numero di direttori donne rispetto agli uomini (4 su 33).

Una dipendente dello sportello clienti di Forlì

Premio di risultato lordo procapite

euro	2009	2010	2011
Quadri	1.755	1.534	1.541
Impiegati	1.495	1.318	1.325
Operai	1.387	1.221	1.228
Totale	**1.452**	**1.289**	**1.297**

I dati si riferiscono alle seguenti società: Hera S.p.A., Famula on Line, Uniflotte, Hera Comm, Hera Trading, Herambiente, FEA.

In continuità con quanto indicato nel Contratto Collettivo Integrativo di Gruppo stipulato il 24 marzo 2010, il premio di risultato 2011 dei dipendenti quadri, impiegati e operai si basa su indicatori di redditività, produttività e sostenibilità. Gli indicatori di redditività e produttività sono il margine operativo lordo del Gruppo e il margine operativo lordo procapite delle società di appartenenza e delle strutture operative territoriali.

Tra i principali indicatori di sostenibilità per l'anno 2011 (che incidono sino a un massimo del 20%) si possono citare: riduzione numero dei reclami, percentuale di raccolta differenziata, standard qualità commerciale definiti dall'AEEG, rispetto degli standard definiti nella carta del servizio idrico, indici di frequenza, gravità e incidenza degli infortuni, indici mancati infortuni, tempi di attivazione della fornitura di acqua, percentuale di rete idrica sottoposta a ricerca attiva di perdite, indice customer satisfaction business e residenziali, tempo medio di arrivo da chiamata di pronto intervento.

L'accordo del 24 marzo 2010 ha individuato l'importo del premio di risultato negli anni 2010-2012, nonché le quote che nei tre anni sono assegnate al personale quale produttività consolidata, decurtandole dall'importo complessivo del premio.

Altri sistemi di incentivazione

Dal 2006 il sistema di incentivazione del Gruppo Hera è collegato al sistema balanced scorecard, introdotto nel Gruppo con un percorso graduale attraverso un'applicazione iniziale ai soli direttori e dirigenti e la successiva estensione a tutti i quadri. Il sistema prevede che la remunerazione variabile di ciascun quadro e dirigente sia calcolata in percentuale sulla retribuzione annua lorda e definita a fine anno sulla base dei risultati raggiunti relativamente agli obiettivi assegnati a inizio anno.

La balanced scorecard individuale è strutturata in tre parti:

- la prima è costituita da specifici progetti-obiettivo derivanti da una traduzione in termini operativi degli obiettivi contenuti nella mappa strategica del Gruppo;
- la seconda contiene gli obiettivi economici definiti nel budget di esercizio;

Tecnico Hera nell'impianto di Romagna Compost a Cesena

- la terza prevede una valutazione sui comportamenti previsti nel modello di leadership del Gruppo.

La struttura della balanced scorecard individuale, ovvero i pesi assegnati ai tre comparti, varia in funzione dell'inquadramento del dipendente e in funzione dell'unità organizzativa di appartenenza.

L'erogazione finale del premio è inoltre ponderata in base ai risultati raggiunti su alcuni parametri di Gruppo: risultati economico-finanziari aziendali e indice di customer satisfaction per i clienti residenziali.

L'assegnazione degli obiettivi ai dipendenti e la valutazione del loro raggiungimento avviene attraverso un processo ben definito che vede il ruolo decisionale del vertice aziendale per le balanced scorecard individuali dei direttori e dirigenti e dei direttori per le balanced scorecard individuali dei quadri. L'attività si svolge con il coordinamento della funzione Gestione Sistema Balanced Scorecard della Direzione Corporate Social Responsibility e delle funzioni del personale.

Circa il 51% della retribuzione variabile dei dirigenti del Gruppo Hera è collegata al raggiungimento dei progetti previsti nel sistema balanced scorecard (il restante 49% è collegato al rispetto del budget economico e alla coerenza con comportamenti previsti nel modello di leadership).

Sono stati complessivamente 422 i quadri e i dirigenti che nel 2011 hanno percepito un premio collegato alla balanced scorecard. A questi si aggiungono 233 impiegati direttivi che nel 2011 hanno ricevuto un premio incentivante nelle forme previste dalle politiche meritocratiche del Gruppo.

La sostenibilità nel sistema incentivante del management e nel premio di risultato

Aspetti collegati alla sostenibilità sono presenti nel sistema incentivante per quadri e dirigenti e nel sistema di determinazione del premio di risultato utilizzati dal Gruppo.
Il premio di risultato è influenzato da indicatori collegati alla qualità e all'ambiente mentre il sistema incentivante, collegato alla balanced scorecard, prevede una parte dell'incentivo connesso anche al raggiungimento di progetti di sostenibilità.
Nel 2011 il 24% della retribuzione variabile dei dirigenti e quadri del Gruppo è collegata a progetti-obiettivo di sostenibilità (miglioramento della qualità, dell'impatto ambientale, dell'immagine, coinvolgimento del personale, sviluppo professionale, dialogo con stakeholder).
Il premio di risultato dei quadri, impiegati e operai è collegato a obiettivi relativi alla qualità, all'ambiente e alla sicurezza sul lavoro per una quota massima del 20%.

Percentuale di retribuzione variabile di dirigenti e quadri collegata a progetti di sostenibilità

I fondi pensione

Gli iscritti ai fondi pensione al dicembre 2011 sono complessivamente 4.488 pari al 69% circa dei lavoratori totali.
I principali fondi negoziali per i lavoratori del Gruppo Hera sono tre: Pegaso per i lavoratori inquadrati nei contratti Gas-Acqua ed Elettrici, Previambiente per coloro che sono inquadrati nel contratto Federambiente e Previndai per i dirigenti. A questi tre fondi è iscritto il 94% degli iscritti complessivi. Si registra una leggera flessione delle iscrizioni, dovuta al fatto che i nuovi assunti non sempre si iscrivono, decidendo invece di conferire il TFR al fondo tesoreria presso l'INPS.

...di più in: **bs.gruppohera.it**

La salute e la sicurezza

Nel 2011 è stato avviato il progetto "Un anno per la Sicurezza nel Gruppo Hera", un'importante iniziativa che coinvolge tutti i lavoratori del Gruppo.

L'obiettivo del progetto è quello di fare crescere una vera e propria cultura della prevenzione e della sicurezza, migliorando i comportamenti nei luoghi di lavoro e di vita quotidiana. Il progetto è gestito da un Comitato guida composto dai vertici aziendali ed è costantemente monitorato da un Gruppo di Coordinamento che ne riporta gli stati di avanzamento al Comitato guida. Di questo gruppo fa parte anche un Comitato scientifico composto da tre specialisti esterni in materia di lavoro, salute e sicurezza in diverse discipline (giuridiche, economiche e psicosociali). Il Comitato scientifico sostiene lo sviluppo del progetto, stabilendo e valutando i criteri di coerenza e i risultati raggiunti in base a 3 direttrici:

- organizzativa/gestionale, ovvero sicurezza come responsabilità diffusa all'interno dell'impresa, in relazione alla quale è richiesto il contributo di tutti: a partire dal commitment del vertice strategico, sino al comportamento di ogni singolo lavoratore;
- economica/competitiva, che consiste nell'evidenziare, anche attraverso esempi concreti, i costi e i benefici di un corretto sistema di gestione per la sicurezza;
- comunicazionale/culturale, che costituisce il complemento naturale delle due precedenti: consente di sviluppare i canali informativi e formativi per far sì che la cultura della sicurezza penetri all'interno dell'organizzazione, permeando le aree in cui "fare sicurezza" crea valore per l'impresa e attribuendo il giusto risalto al contributo di tutti, così da accrescere i benefici materiali e immateriali dell'impegno assunto.

"Un anno per la sicurezza nel Gruppo Hera" è composto di 16 progetti, alcuni dei quali sono trasversali a tutto il Gruppo e quindi hanno una regia centrale: altri sono invece assegnati e realizzati dalle singole strutture territoriali e potranno essere estesi anche agli altri territori in una seconda fase di sviluppo del progetto. A oggi si sono conclusi positivamente 7 progetti. Per alcune iniziative è stata già avviata la valutazione sulla replicabilità territoriale.
Parallelamente allo sviluppo delle attività progettuali è stato predisposto un set di indicatori di processo e di risultato che verranno inseriti nel sistema Balanced Scorecard 2012.

Indici di infortunio

	2009	2010	2011
Indice di frequenza	32,6	29,6	23,4
di cui per infortuni in itinere	*4,0*	*5,9*	*2,0*
Indice di gravità	1,8	1,0	0,5
Indice di incidenza	5,2	4,8	3,8
Durata media degli infortuni (gg)	56,8	33,0	23,3
Numero di infortuni	**252**	**215**	**164**
di cui numero di infortuni in itinere	***31***	***43***	***14***

L'indice di frequenza è pari al numero di infortuni diviso per i milioni di ore lavorate. L'indice di gravità è pari ai giorni di assenza per infortunio diviso per le migliaia di ore lavorate. L'indice di incidenza è pari al numero di infortuni diviso per il numero di lavoratori per 100. I dati fanno riferimento a Hera S.p.A. Sono stati considerati gli infortuni denunciati all'INAIL di durata superiore a 3 giorni. L'indice di gravità relativo al 2010 è stato aggiornato sulla base delle informazioni acquisite nell'anno in corso.

Come evidenziato dai dati riportati nelle tabelle, l'andamento degli indici di infortunio è in continuo miglioramento, con una diminuzione anche dell'indice di frequenza degli infortuni in itinere che nel 2010 era in crescita rispetto all'anno precedente. Il consuntivo dell'anno si chiude con un indice di frequenza di infortunio per Hera S.p.A. di 23,4 che risulta nettamente inferiore al valore registrato nell'anno precedente (-21%).
Nel 2011 il numero di infortuni sul lavoro si è ridotto del 24% rispetto al 2010 e del 35% rispetto al 2009. Anche la durata media degli infortuni diminuisce sensibilmente nel triennio considerato: -59% rispetto al 2009. Il numero degli infortuni in itinere (percorso casa-lavoro) nel 2011 si è ridotto a un terzo rispetto all'anno precedente passando da 43 a 14.

...di più in: **bs.gruppohera.it**

L'indice di gravità degli infortuni registrato nell'anno 2011 è pari a 0,5, in netto miglioramento rispetto al 2010 e in generale rispetto agli anni precedenti.
Il valore dell'indice di gravità degli infortuni registrato nel 2009 aveva risentito di un incidente mortale presso il termovalorizzatore di Forlì mentre un dipendente stava effettuando a bordo del proprio mezzo un'operazione di scarico rifiuti. In merito a questo accadimento si è svolto l'incidente probatorio e alla data di redazione del presente Bilancio si è in attesa delle determinazioni del Pubblico Ministero.
Gli indici infortunistici sono più elevati per i lavoratori con qualifica di operaio, più esposti al rischio di infortunio. Nel 2011 l'indice di frequenza degli infortuni per operai è stato pari a 41,5; era pari a 57,2 nel 2010. L'indice di gravità degli infortuni per operai è stato pari a 0,9 (nel 2010 pari a 1,8).

Indici di frequenza per funzione

	2011
Servizi a rete	18,6
Servizi ambientali e cimiteriali	57,2
Attività di cordinamento	3,8
Media	**23,4**

I dati fanno riferimento a Hera S.p.A.

...di più in: **bs.gruppohera.it**

Prosegue il trend di miglioramento degli indici in quasi tutti i territori con la sola eccezione di Ferrara dove si registra un lieve incremento degli eventi (da 10 a 12).

Indici di infortunio di alcune società controllate (2011)

	Marche Multiservizi	Heram-biente	Nuova Geovis	FEA	Uniflotte	Hera Luce	Hera Comm
Indice di frequenza	50,3	19,5	0,0	52,8	27,9	48,0	11,3
Indice di gravità	1,3	0,4	0,0	0,2	0,4	0,5	0,5
Indice di incidenza	8,2	3,2	0,0	8,5	4,3	7,8	1,8
Lavoratori	534	560	26	47	138	77	513

Relativamente agli infortuni nelle società controllate prese in considerazione, a fronte di alcuni miglioramenti dell'indice di frequenza, quali Marche Multiservizi (da 57,6 a 50,3) e Uniflotte (l'indice passa da 65,8 a 27,9 con un numero di infortuni che passa da 15 a 6), si rileva il peggioramento di Hera Luce dove l'indice è aumentato da 7,2 a 48 punti (si tratta di 5 infortuni rispetto all'unico infortunio occorso nel 2010).
L'indice di gravità degli infortuni di FEA relativo al 2010 aveva risentito di un infortunio mortale occorso nel dicembre 2010 presso il termovalorizzatore di Bologna mentre un dipendente stava effettuando una ispezione/manutenzione su una parte dell'impianto. In merito a questo accadimento, alla data di redazione del presente Bilancio, è in corso l'incidente probatorio. Per tutte le società considerate (Hera S.p.A. e le principali società controllate evidenziate in tabella) l'indice di frequenza complessivo risulta pari a 24,9 ed è in significativa diminuzione rispetto all'anno precedente che registrava un indice di 30,4; il numero degli infortuni in itinere è l'11% sul totale degli infortuni (era il 18% nel 2010). L'indice di gravità è pari a 0,6 rispetto a 1,7 del 2010.

...di più in: **bs.gruppohera.it**

Un anno per la sicurezza nel Gruppo Hera: l'avanzamento dei progetti

La sicurezza non è un gioco	
Intervento formativo che, con l'ausilio di un gioco a squadre, coinvolgerà l'intera popolazione aziendale aumentando a tutti i livelli la consapevolezza alla sicurezza e stimolando nei lavoratori nuovi comportamenti da assumere nei differenti loro contesti di vita lavorativi e non.	È stato realizzato il software animato che accompagnerà la fase di formazione "a cascata" su tutta la popolazione aziendale (avvio marzo 2012) che sarà realizzata da 130 facilitatori dipendenti che avranno il compito a loro volta di formare colleghi e collaboratori. In seguito partirà la formazione a cascata che coinvolgerà l'intera popolazione aziendale. Il progetto è in corso.
Ricerca scientifica definizione modello economico	
La ricerca si prefigge di valutare gli impatti della gestione della sicurezza mettendo in relazione i diversi modelli organizzativi e gestionali adottati dalle aziende per la prevenzione dei rischi sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro con i riflessi sotto il profilo dell'efficienza e della competitività.	È conclusa la fase di acquisizione e di analisi dei dati utili alla quantificazione dei costi associati agli infortuni per le aree Emilia e Romagna. Sono state completate le attività preliminari utili per la definizione del modello di quantificazione degli impatti economici dell'organizzazione e gestione della sicurezza. Il progetto è in corso.
Linee guida nazionali servizi ambientali	
Contributo da parte del Gruppo Hera nella definizione delle linee guida di indirizzo all'interno di un progetto avviato dalla Fondazione Rubes Triva, in collaborazione con l'INAIL, sulla definizione delle linee di indirizzo per la realizzazione di un Sistema di Gestione della Salute e della Sicurezza dei Lavoratori per le Aziende dei Servizi Ambientali e Territoriali.	Il progetto si è concluso positivamente con la pubblicazione e diffusione delle Linee Guida nazionali da parte di INAIL-Federambiente.
Regolamento alcolismo	
Predisposizione di un documento che attui le direttive che la Legge quadro ed eventuali regolamenti attuativi in materia di alcool e problemi alcool-correlati. Il documento redatto si formalizzerà nel Regolamento Aziendale in tema di alcool, che si pone l'obiettivo di assicurare modalità attuative con controlli, durante lo svolgimento delle attività lavorative, in cui il lavoratore deve avere un indice alcolemico pari a zero.	È stato emesso il regolamento aziendale in tema di alcool con disposizione di servizio n. 90 del 28/09/2011. Nel corso del 2012 sarà data attuazione al regolamento stesso su tutti i territori. Il progetto è concluso.
Incremento qualità monitoraggio fornitori	
L'iniziativa si propone di integrare il sistema di controllo dei fornitori anche sugli aspetti relativi alla salute e sicurezza. L'obiettivo del progetto è di arrivare alla stesura di un protocollo che permetta di reperire i dati relativi agli infortuni per un gruppo di fornitori che rappresentano il 75% del valore economico dell'acquistato. È inoltre chiesto al gruppo di lavoro di identificare degli indici di prestazione in tema di salute e sicurezza da inserire come criterio di valutazione periodica dei fornitori.	Sta giungendo al termine la formazione ai referenti aziendali sul nuovo processo di monitoraggio fornitori (prevista per 720 addetti). È in corso di completamento la fase di raccolta dei dati del fenomeno infortunistico dei fornitori. Il progetto è in corso di completamento.
Certificazione integrata Hera S.p.A.	
Realizzazione di un processo integrato che verifica la corrispondenza aziendale (Enti Centrali e BU-SOT) a 3 normative internazionali riconosciute come standard di gestione di qualità, di gestione ambientale e di gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori.	È stata ottenuta la Certificazione integrata per Hera S.p.A. (settembre 2011). Il progetto è concluso.
OHSAS 18001 Herambiente	
Processo di valutazione del sistema di gestione e controllo della sicurezza e salute dei lavoratori ai fini dell'ottenimento della Certificazione OHSAS 18001 per Herambiente.	Herambiente ha ottenuto la Certificazione OHSAS 18001 (il 21 dicembre 2011 si sono concluse le verifiche da parte dell'Ente Certificatore Det Norske Veritas Italia). Il progetto è concluso.
OHSAS 18001 Uniflotte	
Processo di valutazione del sistema di gestione e controllo della sicurezza e salute dei lavoratori ai fini dell'ottenimento della Certificazione OHSAS 18001 per Uniflotte.	Uniflotte ha ottenuto la Certificazione OHSAS 18001 (il 29 dicembre 2011 si sono concluse le verifiche da parte dell'Ente Certificatore Det Norske Veritas Italia). Il progetto è concluso.

Ricerca scientifica sullo stress lavoro-correlato	
Il progetto di ricerca scientifica è teso ad adottare un nuovo dispositivo di valutazione dello stress lavoro correlato avvalendosi di strumenti dedicati alla rilevazione dei dati oggettivi (valutazione preliminare del fenomeno tramite l'analisi di dati aziendali) e alla rilevazione dei dati soggettivi (interviste di tutti i lavoratori attraverso la somministrazione di un questionario dedicato).	Il progetto pilota presso la BU SOT Ferrara si è concluso con la redazione di un report finale attualmente in fase di validazione da parte del comitato scientifico.
Campo addestramento	
Migliorare ulteriormente l'attività di addestramento dei lavoratori tramite la creazione di una struttura dedicata ("campo prova") che simuli, in condizioni di sicurezza, gli ambienti e le fasi di lavoro.	Conclusa la raccolta del fabbisogno Hera per l'addestramento tecnico-operativo 2012 potenzialmente effettuabile presso il campo prova. Sono in corso valutazioni, da parte del soggetto proponente l'iniziativa, sui tempi e modalità di realizzazione effettiva del campo. Il progetto è in corso.
Sicurezza macchine attrezzature	
Verifica di conformità e redazione di istruzioni operative sull'utilizzo sicuro dei mezzi e delle attrezzature aziendali.	Completate le analisi di circa 180 mezzi operativi per il territorio BU SOT Modena, prodotte le relative istruzioni operative per l'utilizzo in sicurezza degli stessi. In avvio entro marzo la formazione/addestramento degli operatori che coinvolgerà circa 130 persone. Il progetto è in corso.
Tutor-osservatore	
Processo di osservazione da parte di un dipendente/operaio specializzato adeguatamente formato come tutor che accompagna un collega al lavoro e lo osserva nella sua attività. In una fase successiva si discutono le eventuali anomalie rilevate durante l'esecuzione del lavoro, ai fini di salute e sicurezza del lavoratore e dell'ambiente.	Sono state effettuate circa 500 osservazioni nel territorio pilota di Ravenna. Presentato un report con i risultati delle osservazioni. Sono state individuate 6 aree critiche (es. ambiente-raccolta, manutenzione, ergonomia negli scavi) sulle quali saranno avviati dei gruppi di lavoro per l'individuazione di proposte operative di miglioramento. In corso la valutazione per la replicazione territoriale. Il progetto è concluso.
Definizione modello «tavolo tematico territoriale»	
Attività di analisi e valutazione delle attività lavorative, delle attrezzature, degli ambienti di lavoro, delle procedure e delle istruzioni operative con il supporto dei principali organi di controllo territoriali quali AUSL e Vigili del Fuoco.	Sono stati identificati i temi oggetto dei Tavoli Tematici Territoriali: - Esercitazioni di emergenza presso le sedi aziendali; - Gestione emergenze nei lavori in spazi confinati; - Gestione emergenze nel territorio. Effettuati gli incontri preliminari con gli stakeholder esterni (ASL, VVFF). È stato costituito il primo tavolo di lavoro con il coinvolgimento dei Vigili del Fuoco. Il progetto è in corso.
Comportamenti sicuri	
Il progetto si compone in due parti: la prima Comportamenti Sicuri è un'attività che si propone, grazie al diretto coinvolgimento dei lavoratori, di suscitare delle riflessioni sulle best practice per la sicurezza, mediante l'analisi dei propri comportamenti e della propria percezione della sicurezza. A seguito di questa prima fase di analisi è prevista la pianificazione di possibili interventi correttivi, sui modi di pensare e di agire. La seconda parte del progetto, Guida Sicura, prevede l'erogazione di un corso di guida sicura per mezzi pesanti avvalendosi di un simulatore professionale in grado di riprodurre condizioni limite, quali quelle in presenza di nebbia, pioggia, neve.	Per quanto concerne la prima parte si è conclusa la fase di raccolta e analisi dei dati con la produzione di un report finale a cura del partner esterno che supporta lo sviluppo del progetto (ISMO Srl). Questa parte del progetto è in corso. Rispetto alla parte "Guida Sicura" si è concluso a dicembre 2011 il progetto pilota di guida sicura svolto presso la BU SOT Rimini che ha visto il coinvolgimento di 73 lavoratori. In corso la pianificazione per la replicazione territoriale.
Analisi di fattibilità EHS	
Progetto volto a disegnare il percorso evolutivo dei Sistemi Informativi aziendali in ambito EHS (Environment, Health, Safety), con l'obiettivo di realizzare un sistema informatico di gestione integrato negli ambiti della Salute, della Sicurezza e dell'Ambiente.	È stata definita la pianificazione del progetto che prevede l'implementazione del sistema EHS nel biennio 2012-2013. In corso di attuazione la fase di analisi di fattibilità con il coinvolgimento di tutte le strutture interessate. Il progetto è in corso.
Ricerca scientifica «orientamento proattivo alla sicurezza»	
Azione tesa alla rilevazione del clima sulla sicurezza, tramite la somministrazione di un questionario, al fine di rilevare, sui diversi livelli dell'organizzazione, l'orientamento proattivo alla sicurezza con riferimento ad attitudini, motivazioni, comportamenti di prevenzione, percezione dei rischi lavorativi.	Si è conclusa la definizione della metodologia progettuale. Pianificata entro marzo 2012 la somministrazione del questionario su un campione di lavoratori (circa 300) della BU-SOT Rimini e di Herambiente S.p.A. Il progetto è in corso.

Un tecnico del laboratorio Hera di Sasso Marconi (BO)

Le relazioni industriali

In coerenza con quanto stabilito nel Contratto Collettivo Integrativo di Gruppo, sottoscritto il 24 marzo 2010, sono proseguite nel 2011 le azioni finalizzate all'attuazione degli impegni assunti con la sottoscrizione dello stesso.

Nell'ambito della Commissione tecnica prevista dal Contratto Collettivo Integrativo sono stati elaborati e discussi sistemi di armonizzazione delle indennità e dei trattamenti economici normativi esistenti nel Gruppo con particolare attenzione ai temi relativi al trattamento di trasferta, di mensa e di mobilità geografica.

Il Contratto Collettivo Integrativo di Gruppo rivisita le regole comuni dei rapporti sindacali istituendo per la prima volta, all'interno del nuovo Protocollo di Relazioni Industriali, un Osservatorio tecnico per l'innovazione organizzativa e la qualità del lavoro, privo di natura negoziale, denominato LaborHERA, composto da esperti di nomina sindacale e di nomina aziendale, che avrà il compito di monitorare le iniziative in materia di sicurezza e formazione, anche negli appalti, e di responsabilità sociale d'impresa, di monitorare i programmi di sviluppo e investimento e predisporre ipotesi a sostegno dell'evoluzione dell'organizzazione del lavoro in chiave di sperimentazione e innovazione. L'obiettivo è stato quello di individuare percorsi di coinvolgimento diversi e aggiuntivi rispetto alle normali procedure negoziali. Nel febbraio 2011 sono iniziate le attività dell'anno dell'Osservatorio sulla sicurezza (LaborHera) al fine di monitorare le iniziative in materia; il laboratorio si è riunito tre volte nel corso dell'anno.

Una ricerca scientifica per la valutazione del rischio "stress lavoro correlato"

Nell'ambito del progetto Un anno per la sicurezza e in collaborazione con l'Università di Bologna, Hera ha completato nella SOT di Ferrara una ricerca scientifica sullo stress lavoro-correlato che prevede un utilizzo diversificato di tipologie di dati (oggettivi/soggettivi) e strumenti di rilevazione (scheda informativa, intervista, questionario).

L'ambito di valutazione è stato suddiviso in tre macro aree:

- eventi sentinella: assenze per malattia, numero infortuni; trasferimenti del personale;
- fattori di contenuto: orario di lavoro, turni e reperibilità, impegno cognitivo;
- fattori di contesto: sviluppo della carriera, formazione, servizi e benefit.

Complessivamente, nel contesto della SOT di Ferrara non sono emersi rischi rilevanti di stress lavoro-correlato tali da richiedere il ricorso ad azioni correttive. Sono comunque allo studio interventi di miglioramento sia per quello che riguarda il modello di raccolta e analisi dei dati sia dal punto di vista dei processi aziendali.

Il modello di raccolta e analisi dei dati sviluppato nell'ambito di questo progetto potrà quindi essere esteso agli altri territori/strutture del Gruppo Hera.

Le trattative a livello di Gruppo e a livello territoriale con le rappresentanze sindacali hanno permesso di raggiungere, nel mese di aprile, un'intesa sulla normativa vigente in materia di benefici fiscali (detassazione) nel Gruppo Hera relativa all'anno 2011.

Nell'ambito degli obiettivi di Gruppo a seguito della realizzazione dell'ampliamento del servizio di mensa nel territorio di Ferrara si è pervenuti al superamento del sistema di fruizione del servizio mediante ticket, così come nel territorio di Rimini e Sassuolo.

Con le organizzazioni sindacali del territorio di Bologna è stato raggiunto un accordo specifico sulla mobilità geografica, cioè sui trattamenti economici da erogare al personale trasferito e previsti a seguito dello spostamento verso la sede di Granarolo di alcune strutture della società oggi ubicate nel comune di Bologna. Tenendo conto della breve distanza dal comune di Bologna della nuova sede, l'accordo prevede trattamenti economici inferiori rispetto a quelli previsti nell'accordo di Gruppo.

Nel mese di maggio, con accordo tra le parti, sono stati consuntivati gli obiettivi del Premio di risultato di Gruppo dell'anno 2010 e individuati gli obiettivi del Premio di risultato di Gruppo del 2011. Nello stesso mese si sono svolti con le organizzazioni sindacali di Gruppo gli incontri di presentazione e approfondimento su responsabilità sociale e Bilancio di Sostenibilità.

Inoltre, contestualmente alla cessazione del servizio di illuminazione pubblica nel comune di Bologna, nel mese di giugno si è raggiunta un'intesa con le organizzazioni sindacali del territorio di Bologna sulla collocazione in mobilità (legge 223/91) degli addetti di Hera Luce che ha garantito l'occupazione per tutto il personale coinvolto.

Sempre nel primo semestre dell'anno si sono svolti, con le organizzazioni sindacali di Gruppo, incontri informativi sugli appalti dei servizi ambientali dell'area romagnola e sui probabili scenari di gara che avranno i servizi pubblici in tali contesti.

Nel corso del secondo semestre è stato attivato il previsto monitoraggio degli obiettivi del Premio di Risultato di Gruppo dell'anno 2011 come previsto dal Contratto Collettivo Integrativo attraverso l'osservatorio LaborHera.

Per quanto riguarda la formazione, come previsto dal Contratto Collettivo Integrativo, è stato presentato il piano di formazione di Gruppo per l'anno 2011 ed è stata raggiunta l'intesa sulla formazione finanziata riguardante Hera S.p.A., Herambiente, Hera Comm, Uniflotte e Famula on-line.

Hera ha, altresì, collaborato con le associazioni datoriali al rinnovo dei contratti collettivi nazionali del settore gas-acqua e dei servizi ambientali. Per quest'ultimo, l'intervento diretto di Hera ha permesso di inserire nel Contratto Federambiente una specifica clausola di salvaguardia nelle esternalizzazioni a favore della cooperazione sociale. Tale clausola prevede che una quota delle esternalizzazioni dal 5% al 15% (Hera utilizza il 15%), del volume economico delle attività di spazzamento, raccolta, trasporto dei rifiuti, espurgo pozzi neri e lavaggio cassonetti sia esclusa dall'obbligo di applicazione del CCNL dei servizi ambientali attraverso la definizione di progetti di inclusione sociale.

Inoltre, prosegue la collaborazione con le associazioni datoriali sul rinnovo del sistema di classificazione e inquadramenti del settore elettrico, sulla regolamentazione, per tutto il settore, dell'esercizio del diritto di sciopero, sulla redazione dello statuto e del regolamento del fondo assistenza sanitaria previsto dal CCNL Federambiente e con la partecipazione alle commissioni sulla collazione dei rinnovati

Un operatore nell'impianto di depurazione di Santa Giustina a Rimini

contratti dei settori ambiente e gas-acqua.

Nel corso del mese di ottobre le organizzazioni sindacali hanno condiviso il progetto "Politiche del buon rientro", relativo ad azioni di conciliazione tra i tempi di vita e di lavoro, promosso dal Diversity Manager ai fini della partecipazione al bando di finanziamento ex art. 9 Legge 53/2000, "Misure per conciliare tempi di vita e tempi di lavoro".

Si sono inoltre svolti più incontri con le organizzazioni sindacali di Gruppo con l'obiettivo di condividere le modalità di individuazione del personale dedicato ai servizi gas in previsione delle gare che saranno indette su tale settore sulla base di criteri definiti dall'azienda.

In dicembre è stato illustrato alle organizzazioni sindacali Confederali e di Gruppo il Piano industriale 2011-2015.

È stato, infine, raggiunto con le organizzazioni sindacali di Gruppo, in attuazione di quanto previsto dall'accordo nazionale del 2 febbraio 2009 in materia di permessi sindacali continuativi del settore gas-acqua, un accordo che regolamenta gli stessi nel Gruppo Hera per i comparti gas-acqua ed elettrico.

Le organizzazioni sindacali del Gruppo hanno condiviso all'inizio del 2012 i risultati della quarta indagine sul clima interno e il progetto di certificazione SA 8000 di Hera S.p.A.

Lavoratori a tempo indeterminato iscritti a un sindacato per organizzazione sindacale

	2009	2010	2011
CGIL	2.420	2.365	2.298
CISL	542	565	522
UIL	665	661	661
CISAL Federenergia	34	24	24
FIADEL	61	104	104
RDB	35	32	29
UGL e altre	6	12	14
COBAS	0	0	0
ASSOQUADRI	24	21	20
Totale	**3.787**	**3.784**	**3.672**
Percentuale su lavoratori al 31/12	**58,8%**	**58,4%**	**56,6%**

I dati si riferiscono alle seguenti società: Hera S.p.A., Marche Multiservizi, Hera Comm, Hera Trading, Famula on Line, Uniflotte, Herambiente, Hera Luce, Medea, Sotris, Nuova Geovis, Akron.

Un tecnico al lavoro nel termovalorizzatore di Ferrara

Il 56,6% dei lavoratori a tempo indeterminato del Gruppo è iscritto a un sindacato, 1,7 (quasi 2 punti percentuali in meno rispetto al 2010). Il tasso di sindacalizzazione risulta maggiore per gli operai (67%), in calo per gli impiegati (53%) e in crescita tra i quadri (31%) rispetto al 2010.

Lavoratori a tempo indeterminato iscritti a un sindacato per qualifica

%	2009	2010	2011
Quadri	33%	30%	31%
Impiegati	56%	54%	53%
Operai	67%	69%	67%
Totale	**59%**	**58%**	**57%**

I dati si riferiscono alle seguenti società: Hera S.p.A., Marche Multiservizi, Hera Comm, Hera Trading, Famula on Line, Uniflotte, Herambiente, Hera Luce, Medea, Sotris, Nuova Geovis, Akron.

Ore di sciopero

ore	2009	2010	2011
Ore di sciopero totali	14.148	23.270	37.188
Ore di sciopero procapite	2,2	3,7	5,9

I dati si riferiscono alle seguenti società: Hera S.p.A., Marche Multiservizi, Famula on Line, Uniflotte, Hera Comm, Hera Trading, Herambiente, FEA, Acantho, Satcom (nel 2009).

Nel 2011 sono state proclamate 12 iniziative di sciopero (contro le 4 del 2010 di cui nessuna contro Hera). Sette scioperi di una giornata erano rivolti contro le politiche di governo, due promossi da CGIL, uno da CGIL, CISL, UIL e quattro da sindacati autonomi. Un'iniziativa di sciopero dell'intera giornata, proclamato dalla sola Filctem CGIL, ha riguardato il rinnovo del contratto nazionale di lavoro Federgasacqua e tre iniziative FP CGIL, FIT CISL, UILTRASPORTI, FIADEL, del comparto Ambiente, hanno riguardato proclamazioni di sciopero di 50 minuti contro altrettanti infortuni mortali sul lavoro avvenuti sul territorio nazionale. Un'unica ora di sciopero è stata proclamata contro Hera nel territorio di Rimini da CGIL e UIL del comparto gas acqua, per tematiche strettamente locali.

Contenzioso con i lavoratori

n	2009	2010	2011
Contenziosi in essere a fine anno	55	40	37

Considerando il Gruppo Hera con la sola esclusione di Marche Multiservizi, al 31 dicembre 2011 erano in essere 34 cause, con specifico accantonamento di bilancio relativo agli eventuali costi conseguenti.

Un tecnico Hera nell'impianto di potabilizzazione di Rimini

Di queste, 5 per riconoscimento di livello superiore, 6 per licenziamenti per giusta causa o superamento periodo di comporto, 1 per nullità del contratto a termine, 5 per riconoscimento del rapporto di lavoro a tempo indeterminato, 7 per risarcimento danni e pagamento di indennità contrattuali, 1 per impugnazione trasferimento, 3 per sanzioni disciplinari, 4 di carattere pensionistico e per regolarizzazione contributiva, 2 promosse in primo grado dall'azienda per risarcimento danni e per accertamento legittimità di sanzione disciplinare irrogata.

Il Gruppo Marche Multiservizi ha in essere 3 cause con il personale, e una si è conclusa nell'anno, tutte per riconoscimento di livello superiore.

Nel 2011 sono stati adottati 152 provvedimenti disciplinari nei confronti dei lavoratori del Gruppo conformemente a quanto indicato nei contratti nazionali di lavoro applicati (erano 187 nel 2010). Si è trattato di richiami verbali o scritti (72 casi), di trattenute sullo stipendio (50 casi per un totale di 1.130 euro) e di 27 sospensioni temporanee dal lavoro (18 casi meno gravi e 9 casi più gravi). Sono state comminate tre sanzioni di licenziamento. Rispetto agli anni precedenti si evidenza un minore numero di sospensioni temporanee dal lavoro (27 nel 2011 a fronte delle 28 del 2010 e delle 46 del 2009). Tutti i provvedimenti presi sono coerenti con l'istituzione di un nuovo sistema sanzionatorio, convenuto con le Organizzazioni Sindacali, che prevede l'applicazione, con sistema progressivo, di trattenute sul monte ferie in caso di inosservanza dell'orario di lavoro.

Una riunione nella sede di Bologna

La comunicazione interna

Tanti i progetti e le iniziative avviate nel 2011 per aumentare la diffusione e la condivisione delle informazioni e per coinvolgere i lavoratori.

Alla fine del 2011 è partito Passaparola, progetto di comunicazione a cascata rivolto ai 3.500 lavoratori delle Strutture Operative Territoriali, finalizzato a favorire la conoscenza delle principali attività e iniziative aziendali, valorizzando e rendendo omogenee le numerose occasioni di comunicazione già presenti nelle SOT. In futuro, sulla base dei risultati ottenuti, si valuterà se estendere il progetto anche ad altre società del Gruppo.

Nell'ambito della collaborazione con il Diversity Manager, sono state studiate nuove iniziative di conciliazione dei tempi di vita-lavoro ed è stata data ampia diffusione su tutti gli strumenti di comunicazione interna a temi come la realizzazione del quarto nido interaziendale Filonido a Bologna.

Tra le novità che riguardano gli strumenti, oltre ai grandi monitor di Video Hera collocati nei principali luoghi di incontro e aggregazione dei lavoratori dove vengono pubblicate le principali notizie Hera e Ansa, sono stati introdotti in via sperimentale nel territorio di Modena i monitor touch screen per connessioni al portale intranet aziendale. Questo strumento innovativo è stato pensato per favorire il dialogo con tutti i lavoratori e rendere accessibili al personale operativo, che non ha a disposizione una postazione pc, i principali contenuti e informazioni pubblicati sulla intranet aziendale.

È proseguita l'attività di arricchimento dei contenuti dell'House Organ, il mensile di informazione per i dipendenti, per favorirne un maggiore utilizzo come fonte di informazioni utili e aggiornate e di notizie in anteprima. Numerosi gli speciali, gli articoli a puntate, e di approfondimento, pensati per dare visibilità al lavoro invisibile e ai progetti delle varie strutture aziendali (come a esempio "Un anno per la sicurezza nel Gruppo Hera", "Sulle tracce dei rifiuti", "La Grande Macchina del Mondo", il trofeo di sci aziendale "Hera Ski Adventure", le interviste sui servizi interni). Continuano a trovare spazio nell'House Organ le rubriche di interesse più generale, le curiosità, gli appuntamenti ed eventi.

Tutti i lavoratori hanno ricevuto, insieme all'House Organ, il Bilancio di Sostenibilità distribuito come ogni anno a maggio in versione integrale e tascabile, la nuova edizione del Codice Etico, l'opuscolo "Come leggere la bolletta e altre cose da sapere" e il report "In Buone Acque" sulla qualità dell'acqua potabile.

Particolarmente apprezzate dai dipendenti le iniziative di aggregazione ludico-sportive, organizzate insieme ai Circoli ricreativi per stimolare la conoscenza e l'integrazione fra colleghi provenienti da territori diversi. Sia "Hera Cup" sia "Hera Ski Adventure" sono giunte alla loro quinta edizione con rispettivamente oltre 250 e oltre 400 adesioni.

VolontariHeraPer... la Colletta Alimentare

Nel 2011, Anno Europeo del Volontariato, è continuato il progetto VolontariHeraPer, avviato nel dicembre 2010, che unisce azienda e lavoratori in uno sforzo comune di impegno sociale con le tante associazioni del volontariato presenti sul territorio gestito da Hera. Nel territorio di Hera i lavoratori del Gruppo hanno potuto partecipare alla Giornata Nazionale della Colletta Alimentare che si è svolta in tutta Italia sabato 26 novembre, organizzata, con l'alto patrocinio della Presidenza della Repubblica, dalla Fondazione Banco Alimentare onlus, ente privato non profit, nato per rispondere alla domanda di cibo da parte di persone bisognose. Una settantina i volontari Hera che si sono affiancati al Banco: a Bologna 20 volontari Hera hanno gestito da soli il banchetto presso un supermercato, alla fine della giornata 971 kg di alimenti tutti "nostri". Nelle 6 province in cui Hera è presente e i suoi volontari hanno prestato la loro opera ai banchetti, sono state raccolte circa 800 tonnellate di prodotti presso oltre 700 strutture di vendita: sono stati donati alimenti che andranno alle circa 100.000 persone assistite nelle oltre 600 strutture caritative accreditate dalla Fondazione Banco Alimentare in questo territorio.

Il Portale Informativo Aziendale

Nel 2011 sul Portale Informativo Aziendale riservato ai lavoratori del Gruppo, è stata data ampia visibilità alle informazioni e iniziative che coinvolgono i lavoratori, per accrescere il senso di appartenenza e favorire la condivisione di obiettivi e valori aziendali. È stato intensificato l'utilizzo dei video per comunicare con maggiore efficacia rispetto ai temi più importanti (una quarantina sono i video aziendali realizzati nel 2011, circa il doppio rispetto al 2010). Buono il gradimento della bacheca annunci on line che nel 2011 ha registrato 400 inserzioni.
Tra le novità principali del 2011 si annoverano le sezioni sul Modello di leadership del Gruppo (con 3.400 pagine viste da luglio a dicembre 2011) e quella sull'iniziativa "Un anno per la sicurezza nel Gruppo Hera" (1.000 visualizzazioni da settembre a dicembre 2011). Da novembre 2011 si trovano in home page i dati in tempo reale (con medie semiorarie) della produzione di energia elettrica e delle emissioni di CO_2 evitate dagli impianti fotovoltaici di Hera, con un totale di 687 visualizzazioni al 31 dicembre. Nel 2011 sono state pubblicate circa 500 news con aggiornamento quotidiano. Le pagine viste sul portale sono state in media 1.170.000 al mese, in diminuzione del 14% rispetto al 2010, a causa della migrazione a giugno 2011 della quasi totalità dei contenuti dell'area clienti, sul nuovo portale 4U dedicato agli operatori di front e back-office.

...di più in: **bs.gruppohera.it**

I circoli ricreativi

I lavoratori possono partecipare alle attività promosse dai Circoli ricreativi presenti nei diversi territori con lo scopo di intensificare i rapporti interpersonali.

I Circoli promuovono attività di tipo culturale, ricreativo, sportivo e turistico, stipulano convenzioni commerciali, organizzano cene e gite sociali, feste di Natale e di carnevale, tornei di sport vari, gare di pesca e gite sciistiche. Mettono inoltre a disposizione abbonamenti teatrali e un servizio di prestito libri.
I lavoratori iscritti ai circoli nel 2011 sono 4.917. Le attività dei circoli sono state finanziate con contributi da parte dell'azienda (circa 602 mila euro) e a carico dei lavoratori (circa 21 mila euro). Escludendo Marche Multiservizi, i partecipanti alle attività organizzate dai circoli sono stati circa 26.000.

...di più in: **bs.gruppohera.it**

Un gruppo di sciatori Hera durante l'Hera Ski Adventure

L'indagine sul clima interno

L'indagine sul clima interno rappresenta uno strumento fondamentale nei processi di miglioramento continuo e di coinvolgimento e valorizzazione dei lavoratori, due dei principi di funzionamento previsti nella Carta dei Valori del Gruppo Hera.

La sua applicazione è iniziata nel Gruppo Hera nel 2005 e viene realizzata a cadenza biennale per permettere l'implementazione e il consolidamento delle azioni di miglioramento. Dall'analisi dei risultati dell'indagine effettuata nel 2009 erano state definite 15 azioni di miglioramento. Tali azioni sono state assegnate a un responsabile e monitorate trimestralmente attraverso la balanced scorecard. Delle 15 azioni pianificate, tredici sono state pienamente realizzate nel biennio 2010-2011, mentre per due la piena entrata a regime è prevista entro il 2012.

...di più in: **bs.gruppohera.it**

In coerenza con la pianificazione, nel 2011 è stata realizzata la quarta indagine sul clima interno: sono stati distribuiti ai lavoratori 6.153 questionari, da compilare in forma anonima. Ne sono stati consegnati compilati 3.906 (pari al 63%), un numero molto elevato e superiore di 6 punti percentuali rispetto all'indagine del 2009, 17 punti rispetto a quella del 2007 e 15 rispetto alla prima indagine del 2005.
L'indice di soddisfazione complessivo, composto da più elementi riconducibili alla soddisfazione e alla motivazione del personale, è di 64 punti, contro i 58 del 2009, i 53 del 2007 e i 50 del 2005. L'incremento è molto significativo e per la prima volta si supera la "soglia d'attenzione" (60) definita dalla società esterna che ha curato l'indagine.
I miglioramenti più marcati si osservano per la prossimità ai clienti, il cambiamento, l'ascolto e l'organizzazione. I miglioramenti più significativi dell'indice di soddisfazione si registrano per i lavoratori di Ferrara (+7), Forlì-Cesena (+9) e Modena (+4). Si conferma inoltre la presenza di un gap di 9 punti tra la soddisfazione dei clienti rilevata con le indagini di customer satisfaction e quella percepita dal personale, in calo tuttavia rispetto ai 17 punti del 2009.
L'incremento della partecipazione e della soddisfazione ha coinvolto tutte le qualifiche a eccezione dei dirigenti che comunque mantengono un indice di soddisfazione molto elevato (77). Tutte le qualifiche hanno superato la soglia di 60. Sono questi segni tangibili della positività delle azioni di miglioramento definite e realizzate indagine dopo indagine.

Due operatori al lavoro nell'impianto di depurazione di Santa Giustina a Rimini

La metodologia dell'indagine sulla soddisfazione dei lavoratori

La rilevazione sul clima interno viene condotta garantendo appieno l'anonimato dei rispondenti: il questionario viene consegnato in busta paga a tutti i lavoratori, lasciando un mese di tempo per la sua compilazione e restituzione in busta chiusa già indirizzata (da quest'anno è stata possibile anche la compilazione on line). È progettato per verificare quanto le attività di miglioramento messe in atto a valle dell'indagine precedente vengono percepite dal personale, generando una reale maggiore soddisfazione e un maggiore coinvolgimento nel lavoro quotidiano.
La valutazione sui risultati viene espressa con scale numeriche, sulle quali si individuano soglie corrispondenti a diversi livelli di soddisfazione: sotto i 50 punti i voti sono considerati insufficienti, fino a 60 siamo in una zona di soddisfazione "minimale", tra 60 e 70 i voti esprimono un buon livello di soddisfazione e oltre tale soglia, da 70 in su, si parla di "elevata soddisfazione".

Indicatori di soddisfazione dei lavoratori

L'immagine di Hera per i lavoratori

L'indagine 2011 ha infine fornito ancora una volta spunti concreti per definire nuove azioni di miglioramento, che sono state diffuse a tutti i lavoratori insieme agli esiti dell'indagine con l'House Organ di febbraio 2012. Come di consueto, le azioni sono state assegnate a un responsabile e saranno oggetto di monitoraggio anche attraverso la balanced scorecard.

Dall'analisi dei risultati sono emerse riflessioni che hanno portato a individuare ulteriori 22 azioni per il clima interno da attuare nel prossimo biennio che saranno monitorate puntualmente.

Il ruolo in azienda

I risultati in sintesi ...

... le nuove azioni per il clima interno

- Definire un piano di azione sulle differenze generazionali (es. attività di tutoring reciproco tra dipendenti appartenenti a target differenti per ruolo, seniority)
- Favorire la conciliazione vita/lavoro attraverso iniziative finalizzate alla formazione e alla predisposizione di materiale e strumenti specifici per la gestione delle lunghe assenze e per favorire un rapido reinserimento in azienda. Estensione delle convenzioni con asili anche nei territori di Ferrara, Modena, Rimini e Forlì
- Diffondere cultura e buone pratiche per l'organizzazione efficace ed efficiente delle riunioni, anche attraverso percorsi formativi
- Dare visibilità ai mestieri operativi (attraverso gli strumenti di comunicazione interna)
- Valorizzare le politiche retributive di Hera

L'ambiente di lavoro

I risultati in sintesi ...

... le nuove azioni per il clima interno

- Dare continuità al progetto "Passaparola", volto anche alla maggiore e tempestiva condivisione di progetti e iniziative aziendali, con eventuale estensione ad altre realtà del Gruppo
- Dare continuità alle azioni avviate all'interno del progetto "Un anno per la sicurezza"
- Dare continuità alle azioni intraprese per i dipendenti per migliorare la consapevolezza sulle opportunità legate alla conoscenza del contratto, del premio di risultato e dei criteri di determinazione
- Verificare ed eventualmente aggiornare gli strumenti di comunicazione interna
- Favorire il maggior coinvolgimento di tutte le strutture nelle attività di comunicazione interna
- Dare continuità alle azioni di miglioramento in ambito servizi interni (Facility e sistemi informativi)

Il superiore diretto

I risultati in sintesi ...

... le nuove azioni per il clima interno

- Definire progetti formativi e di sviluppo per migliorare la comunicazione interpersonale e la fiducia nel rapporto capo/collaboratore, con particolare focus sui capi intermedi
- Realizzare il 4° seminario sulla Leadership Esemplare, previsto nel piano di attività relative al Modello di Leadership. Definire azioni di ulteriore sviluppo e diffusione nel biennio 2012-13
- Estendere ad altre SOT il progetto "Focal Point" realizzato nel territorio di Bologna (individuare colleghi che, attraverso adeguata formazione, possano essere un supporto ad altri colleghi sull'utilizzo degli applicativi Microsoft Office)

La cultura aziendale

I risultati in sintesi ...

... le nuove azioni per il clima interno

- Dare visibilità ai risultati dell'indagine di clima e delle indagini di soddisfazione dei clienti
- Realizzare un'iniziativa formativa sui risultati di sostenibilità raggiunti dal Gruppo (modello Alfabetico)
- Progetto "10 anni" per festeggiare il nostro compleanno
- Hera per te: valutare attività di informazione su tematiche relative alla salute / convenzioni per visite mediche
- Hera e la solidarietà: sviluppare la nuova sezione dedicata sul PIA e potenziare l'iniziativa Volontari*Hera*Per
- Dare visibilità ai progetti in ambito valorizzazione delle differenze
- Creare azioni di sensibilizzazione sul percorso per il conseguimento della certificazione SA8000
- Valutare uno studio di fattibilità per l'attivazione di eventuali facilitazioni per dipendenti e/o loro parenti (ad esempio campi estivi)

Le altre iniziative di dialogo e consultazione

Anche nel 2011 Presidente e Amministratore Delegato come oramai da tradizione hanno incontrato tutti i lavoratori per presentare il piano industriale e i risultati della rilevazione annuale sulla soddisfazione dei clienti: 16 gli incontri effettuati nei vari territori. Inoltre, è proseguito il coinvolgimento delle organizzazioni sindacali sugli impegni inerenti la responsabilità sociale d'impresa. Inoltre nel 2011 è stata effettuata un'indagine sulla qualità percepita dai lavoratori sui servizi interni (facility management, mensa e sistemi informativi) coinvolgendo con un questionario un campione di circa 650 dipendenti.

...di più in: **bs.gruppohera.it**

Un incontro con i dipendenti

Lo sportello clienti Hera di Cesenatico

Tempo medio di attesa allo sportello	Rispetto degli standard di qualità	Pronto intervento gas: percentuale di chiamate con intervento entro i 60 minuti
10,5 min	98,7%	98,9%

5 I clienti

I cittadini serviti da Hera nel territorio di riferimento sono circa 3,2 milioni, distribuiti prevalentemente in sei province dell'Emilia-Romagna. Hera offre i propri servizi anche ad aziende del territorio per le quali ha strutturato canali relazionali preferenziali. Nei servizi liberalizzati (gas ed energia elettrica) Hera vende gas ed energia elettrica a 1,6 milioni di clienti distribuiti in quasi tutte le regioni italiane.
Dal 2005 Hera verifica annualmente la soddisfazione dei propri clienti. Attraverso interviste telefoniche si effettuano indagini i cui risultati sono utilizzati per definire obiettivi di miglioramento.

Gli obiettivi e i risultati

Avevamo detto di fare...	Abbiamo fatto...
Garantire un tempo di attesa al call center non superiore a 40 secondi per le famiglie e non superiore a 25 secondi per le aziende nel 2011. Limitare le chiamate con tempo di attesa maggiore di 2 minuti al 9% per le famiglie e al 4% per le aziende.	I tempi di attesa al call center sono stati di 37 secondi per i clienti residenziali e 28 secondi per i clienti business. Le chiamate con tempo di attesa maggiore di 2 minuti sono state l'11% per i clienti residenziali e il 6% per le aziende. (vedi pag. 99)
Garantire un tempo di attesa agli sportelli non superiore a 14 minuti nel 2011 e ridurre al 7% i contatti con tempo di attesa superiore a 40 minuti.	Nel 2011 il tempo medio di attesa negli sportelli è stato di 10,5 minuti. I contatti con tempo di attesa superiore a 40 minuti sono stati il 5% del totale. (vedi pag. 100)
Ristrutturare ulteriori sportelli nel 2011 adottando il nuovo layout di Gruppo.	Nel 2011 sono stati ristrutturati tre ulteriori sportelli prioritari e realizzato un nuovo sportello. (vedi pag.98)
Garantire nel 98% dei casi il rispetto degli standard specifici di qualità commerciale dei servizi gas, energia elettrica e degli standard previsti nelle Carte dei Servizi approvate.	La percentuale di rispetto degli standard è stata del 98,7% rispetto al 98,6% del 2010. (vedi pag. 90)
Migliorare i tempi di risposta ai reclami garantendo il rispetto del tempo di risposta stabilito dall'AEEG per almeno il 94% dei casi.	Il tempo di risposta ai reclami fissato dall'AEEG (40 giorni solari) è stato rispettato nel 91,9% dei casi rispetto all'86,1% del 2010. (vedi pag. 101)
Continuare a promuovere l'invio della bolletta elettronica: incrementare del 50% nel 2011 i clienti che usufruiscono di questo servizio.	I clienti con invio elettronico della bolletta sono aumentati del 65% rispetto al 2010 (38.832 rispetto a 23.528). (vedi pag. 98)
Realizzare specifici interventi per migliorare il contatto tra il personale tecnico operativo e i clienti.	Sono stati individuati e realizzati quattro ambiti di intervento e realizzata per la prima volta un'indagine di soddisfazione dei clienti relativamente al contatto con il personale tecnico operativo di Hera. I risultati dell'indagine hanno rilevato una elevata soddisfazione, superiore a 70. (vedi pag.32)
Proseguire l'attività di informazione/formazione nei confronti delle associazioni di consumatori e implementare un canale di contatto dedicato in tutti i territori.	È stato attivato in tutti i territori un canale dedicato per le associazioni di consumatori con l'obiettivo di gestire le segnalazioni e prevenire il sorgere di contenziosi tra l'azienda e i clienti. Nel 2011 con questo canale dedicato sono state trattate 365 pratiche. (vedi pag. 107)
Realizzare una guida alla lettura e alla comprensione della bolletta.	Nell'ottobre 2011 è stata distribuita al pubblico la guida "Come leggere la bolletta e altre cose da sapere" con l'approvazione di nove associazioni di consumatori. (vedi pag. 107)
Anticipare i tempi di pubblicazione del report In buone acque ampliandone i contenuti.	Il report In buone acque è stato pubblicato in agosto con un mese di anticipo rispetto al 2010, con una grafica rinnovata e con contributi di Federutility, Arpa, Romagna Acque, Last Minute Market e Inran. (vedi pag. 92)

Faremo...

- Garantire un tempo medio di attesa al call center non superiore a 40 secondi per le famiglie e non superiore a 25 secondi per le aziende nel 2012.
- Garantire un tempo medio di attesa agli sportelli non superiore a 12 minuti nel 2012. Garantire negli otto sportelli principali un tempo medio di attesa per i clienti con partita IVA non superiore a 5 minuti.
- Garantire nel 2012 nel 98,5% dei casi il rispetto degli standard specifici di qualità commerciale dei servizi gas, energia elettrica e degli standard previsti nelle Carte dei Servizi approvate.
- Garantire nel 2012 una risposta entro 120 secondi al 95% delle chiamate al numero di pronto intervento del servizio gas.
- Migliorare i tempi di risposta ai reclami garantendo nel 2012 il rispetto del tempo di risposta stabilito dall'AEEG per almeno il 95% dei casi.
- Continuare a promuovere l'invio della bolletta elettronica: incrementare del 40% nel 2012 i clienti che usufruiscono di questo servizio.
- Promuovere anche nel 2012 la qualità dell'acqua del rubinetto con ulteriori iniziative informative.
- Progettare nel 2012 interventi di miglioramento della leggibilità e della chiarezza della bolletta e dei preventivi per i lavori.
- Migliorare fruibilità e contenuti del sito Her@ on-Line e progettare nel 2012 nuovi servizi disponibili on line.
- Realizzare nel 2012 una sezione del sito internet dedicata alle associazioni di consumatori.

La composizione

Il 2011 ha visto una ulteriore crescita nel numero dei clienti, in particolare nei servizi energetici. Tale crescita si è realizzata sia per effetto dell'attività commerciale pura sia per effetto di acquisizioni.

L'aggiudicazione della gara per il servizio di salvaguardia nelle regioni di Toscana, Lazio, Abruzzo, Molise, Puglia e Lombardia, ha portato 21.000 punti di fornitura elettrici in più. Questo, unitamente al successo delle attività di vendita, ha portato all'incremento del 26% nei punti di fornitura elettrici rispetto al +14% riscontrato a fine 2010. Anche il servizio gas vede una crescita di quasi il 4%, a fronte della crescita dello 0,2% del 2010. L'obiettivo è stato raggiunto grazie alla fusione per incorporazione di Sadori Gas, società operante nel territorio marchigiano, in Hera Comm Marche e all'importante attività di vendita a mercato libero.

482.100
clienti energia elettrica

1.114.500
clienti gas

1.185.400
clienti acquedotto

2.778.000
cittadini serviti igiene urbana

Clienti servizi energetici

migliaia	2009	2010	2011
Clienti gas	1.079,0	1.081,6	1.114,5
Clienti energia elettrica	335,9	382,5	482,1

Clienti servizio idrico integrato

migliaia	2009	2010	2011
Totale clienti	1.170,6	1.181,1	1.185,4

Servizi di igiene urbana

	2009	2010	2011
Comuni serviti (n)	173	181	181
Cittadini serviti (migliaia)	2.705	2.757	2.778

Gli ottimi risultati raggiunti sono stati possibili grazie all'innovazione di prodotto, all'offerta multi servizio e alla semplificazione della gestione.
In particolare l'innovazione di prodotto si è concretizzata con la convenienza economica e la trasparenza, proposta dalle nuove offerte a mercato libero "MomentoGiustoCasa" e "MomentoGiustoLavoro".
La prossimità al cliente è stata rafforzata con le attività capillari sugli oltre 100 sportelli dislocati nel territorio, con gli ottimi livelli di servizio offerti e con un costante rafforzamento della forza vendita. Relativamente a questi ultimi due aspetti è stata posta una forte attenzione al mantenimento di alti standard di comportamento, in linea con il Codice Etico e il Codice di condotta commerciale per la vendita di gas ed energia elettrica.
Nel 2012 si continuerà a lavorare ponendo attenzione alle esigenze del cliente e al livello di servizio offerto tramite:

- lo sviluppo di nuovi prodotti e offerte atti a portare valore aggiunto ai clienti;
- il continuo miglioramento negli efficientamenti gestionali;
- la formazione continua agli operatori di contatto e di vendita, mantenendo controlli di qualità diretti e continui.

Le politiche commerciali

L'incremento dei punti di fornitura e dei clienti per i servizi a libero mercato è stato ottenuto confermando la politica di sviluppo commerciale che si fonda sui seguenti pilastri portanti per Hera:

- offerta multiservizio: semplificare la gestione ai clienti proponendo un unico interlocutore e un'unica bolletta per i servizi energetici (gas ed energia elettrica) e per quelli in concessione (acqua e igiene urbana) nei territori gestiti;
- prossimità al cliente: essere fisicamente vicini ai clienti attraverso un'estesa rete di sportelli su tutto il territorio servito e una struttura di vendita capillare; essere rapidamente accessibili attraverso call center e web; essere socialmente responsabili e contribuire con le proprie attività alla crescita del territorio e delle comunità locali;
- semplificazione della gestione: possibilità di gestire in autonomia attraverso lo sportello Her@ on-line e possibilità di richiedere l'invio elettronico della bolletta e la domiciliazione delle utenze;
- convenienza economica e trasparenza: proporre offerte sempre competitive e chiare, adatte alle esigenze di tutti i clienti (sono disponibili oltre trenta offerte molte delle quali ulteriormente personalizzabili).

La strategia commerciale si conferma declinata su tutti i segmenti di clienti: famiglie, piccole e medie aziende, grandi aziende, condomini, pubbliche amministrazioni, dove il segmento famiglie va ad acquisire un ruolo sempre più centrale.
Nel 2011 per il segmento famiglie e per il segmento aziende, Hera Comm ha lanciato le nuove offerte "MomentoGiustoCasa" e "MomentoGiustoLavoro", offerte luce e gas, a sconto sulla componente energia prevista dall'AEEG. Le offerte innovative e originali sono differenziate sugli stili e sui tempi di vita e di attività dei clienti e tengono conto dell'organizzazione della vita domestica e di quella aziendale. Ciascuno dei profili studiati, sia per il gas sia per l'elettricità, prevede lo sconto maggiore, quindi più favorevole per il cliente, applicato nelle ore della giornata di maggiore consumo.
Relativamente alla vendita di energia elettrica alle aziende, si riconferma l'opzione Energia Verde con il marchio Verde Energia che offre l'opportunità di acquistare energia prodotta da fonti rinnovabili. Per i clienti di grandi dimensioni le offerte studiate ad hoc sono sempre più rispondenti alle loro esigenze e alle evoluzioni del mercato all'ingrosso.

Particolare dello sportello clienti di Casalecchio (BO)

Le rete di vendita di Hera Comm e la condotta commerciale

Per la vendita di servizi energetici a clienti medio piccoli (sia famiglie sia aziende) Hera Comm utilizza agenzie plurimandatarie che propongono contratti tramite vendita porta a porta, telefonica oppure fissando appuntamenti presso il cliente. La selezione delle agenzie è definita nel Sistema Qualità e viene effettuata valutando l'operato in settori affini, la fedeltà a una casa mandante, la solidità societaria e gli anni di attività.

Hera Comm provvede regolarmente attraverso il proprio personale (area manager) a fornire a tutto il proprio personale commerciale, e ai responsabili di agenzia e loro subagenti, formazione specifica che include i contenuti del Codice di condotta commerciale definito dall'AEEG e i diritti riconosciuti ai clienti finali. Per le vendite telefoniche il personale utilizza uno script di vendita costantemente aggiornato con le novità normative che rappresenta una guida sulle informazioni da trasferire al potenziale cliente in fase precontrattuale.

Vengono attivati inoltre affiancamenti periodici presso la clientela da parte degli Area Manager di Hera Comm al fine di valutare la corretta applicazione delle regole fornite. La formazione viene sempre erogata prima di consegnare il materiale necessario alla conclusione di contratti con il cliente finale.

Per quanto riguarda le regole di comportamento degli agenti e subagenti, Hera Comm si è dotata già da anni del Manuale di Vendita (parte integrante del Mandato di Agenzia e che include il Codice Etico del Gruppo Hera) che fa sottoscrivere a tutti i partner. In materia di riconoscibilità, il personale di vendita deve esporre un apposito tesserino di riconoscimento e si deve presentare al cliente esplicitando chiaramente di essere agenzia autorizzata di Hera Comm.

Particolare attenzione viene posta alla qualità dei contratti proposti dalle agenzie e in particolare a eventuali contratti non richiesti per i quali il mandato di agenzia con Hera Comm prevede specifiche penali. Tutte le non conformità relative a eventuali contratti non richiesti unitamente ad altri tipi di non conformità vengono tracciate al fine dell'applicazione delle penali previste e, nei casi in cui l'agenzia non ponga in essere azioni correttive, si arriva alla cessazione per giusta causa del mandato di agenzia. Al fine di intercettare tempestivamente i casi di contratti non richiesti e garantire al cliente una maggiore tutela, Hera Comm ha inoltre deciso di:

- inviare la welcome letter ai clienti domestici anche nel caso di contratto cartaceo e non solo per quelli telefonici;
- inviare la welcome letter anche ai clienti non domestici;
- estendere il diritto di ripensamento anche ai clienti non domestici e ai domestici anche nel caso che la stipula del contratto sia avvenuta allo sportello e non telefonicamente.

Inoltre al fine di garantire una tempestiva ricezione del ripensamento da parte del cliente, si è deciso di attivare la fornitura a libero mercato due mesi dopo la sottoscrizione del contratto da parte del cliente.

Gli accertamenti e le misure correttive sul fenomeno riguardano i contratti perfezionati sia da personale dipendente sia da agenti di vendita. Tutti i contratti sono sottoposti a quality check preventivo atto a verificare l'autenticità della sottoscrizione del contratto mentre per i contratti telefonici si aggiunge un sistema di quality call a campione. Qualora vi sia il sospetto di comportamenti fraudolenti, Hera Comm mette in atto accertamenti e azioni correttive volte a escludere metodi di vendita del proprio personale non rispondenti al contesto normativo e regolatorio vigente e alla correttezza professionale.

Per affrontare il fenomeno dei contratti non richiesti Hera Comm ha proposto all'AEEG un duplice approccio: preventivo e di gestione del problema. In ottica preventiva Hera Comm ha suggerito di rafforzare lo strumento della welcome letter antecedente l'attivazione del contratto al fine di rendere edotto il cliente finale e agevolarlo nel non subire contrattualizzazioni che, se informato, non avrebbe altrimenti siglato. In ottica, invece, di gestione, Hera Comm ha suggerito l'introduzione di un istituto regolatorio fondato sull'applicazione di un prezzo allineato alle condizioni di tutela al cliente vittima della pratica commerciale scorretta, fermo restando il diritto dello stesso di esercitare il ripensamento e il recesso.

Le tariffe e le bollette

Hera gestisce servizi amministrati (quali servizio idrico integrato, igiene urbana, distribuzione di gas ed energia elettrica) e servizi a libero mercato (come smaltimento rifiuti, vendita di gas ed energia elettrica).

Per i servizi amministrati le tariffe applicate da Hera sono regolate dalle autorità di controllo (AEEG e Autorità di Ambito), mentre per i servizi a libero mercato le tariffe sono liberamente determinate dalla società di vendita. Per quanto riguarda le tariffe di vendita, l'AEEG definisce e aggiorna trimestralmente i prezzi per i clienti domestici e non domestici di energia elettrica che hanno scelto di non aderire a un'offerta a libero mercato e per i clienti domestici del servizio gas naturale che non avendo aderito alle offerte del mercato libero, godono delle condizioni economiche di tutela definite dall'AEEG.

Il costo dei servizi Hera per un cliente medio

euro	2009	2010	2011	Variazione 2011/2010
Gas	947,58	926,06	1.016,96	90,90
Energia elettrica	453,60	425,64	433,98	8,34
Servizio idrico	187,45	200,02	209,62	9,60
Rifiuti	211,57	217,16	222,78	5,62
Totale	**1.800,20**	**1.768,88**	**1.883,34**	**114,46**
di cui di competenza Hera	*592,93*	*611,34*	*627,30*	*15,96*
di cui quota materia prima e generazione	*701,00*	*626,64*	*706,98*	*80,34*
di cui imposte, tasse e oneri di sistema	*506,27*	*530,90*	*549,06*	*18,16*

Il costo dei servizi Hera per un cliente medio

Nel 2011 un cliente medio ha speso 1.883 euro per i servizi di Hera; di questa somma solo il 33% è rappresentato da componenti delle bollette di competenza di Hera. Nel 2011 si registra un aumento del costo complessivo pari a 114 euro rispetto al 2010; questo aumento è stato causato principalmente dall'aumento della quota relativa alla materia prima e alla generazione, aumentata di 80 euro. In termini percentuali il costo complessivo per i servizi di Hera è aumentato del 6,5% rispetto al 2010.

I 16 euro di incremento della quota di competenza Hera corrispondono allo 0,8% dell'importo totale delle bollette di Hera e sono relativi prevalentemente al servizio idrico (9 euro), al servizio ambientale (5 euro) e al servizio gas (4 euro); la quota di competenza di Hera relativa al servizio energia elettrica è invece diminuita di 2 euro.
L'offerta "Momento Giusto" che Hera Comm propone ai clienti residenziali da febbraio 2011 consente un risparmio massimo di circa 35 euro sulla bolletta del gas.

La bolletta del gas

euro	2009	2010	2011
Componente materia prima	431,96	388,45	461,17
Quota di vendita	39,30	42,79	42,79
Tariffa di distribuzione	115,34	114,05	118,55
Oneri di sistema	3,16	13,01	10,73
Imposta di consumo	191,01	197,97	197,97
Addizionale regionale	36,27	37,43	37,43
IVA al 10%/20%/21%	130,54	132,37	148,32
Totale	**947,58**	**926,06**	**1.016,96**

Quota di competenza Hera: 16% sul totale della bolletta

Media aritmetica delle sei bollette per un cliente residente nei comuni di Bologna, Ferrara, Forlì, Imola, Modena e Ravenna con un consumo annuo misurato al contatore di 1.200 metri cubi di gas metano. Su fondo giallo le componenti tariffarie non di competenza di Hera. È stato considerato un cliente in regime di tutela, a cui si applicano quindi le condizioni economiche definite dall'AEEG. I dati completi relativi alle tariffe di fornitura del gas sono disponibili nel sito internet del Gruppo.

La bolletta del gas relativa al 2011 ha subito un aumento del 9,8% rispetto all'anno precedente. Il principale aumento è stato registrato dalla componente materia prima, conseguenza della crescita del costo dei combustibili durante tutto l'anno 2011 a cui è direttamente legata la componente di commercializzazione all'ingrosso che definisce i costi di acquisto del gas naturale (+73 euro). La tariffa di distribuzione è aumentata di 4 euro mentre gli oneri di sistema si sono ridotti di 2 euro. Rimangono invariate le imposte di consumo e l'addizionale regionale.
Le tariffe di distribuzione del gas sono fissate annualmente dall'AEEG sulla base dei criteri della delibera ARG/Gas n. 159/08, che disciplina il sistema tariffario gas per il corrente periodo di regolazione 2009-2012. Le tariffe sono differenziate per i sei ambiti macro-regionali in cui è suddiviso il territorio nazionale e sono determinate per garantire, a livello di macro-ambito, la copertura dei costi di capitale e operativi sostenuti dai soggetti distributori. Nello specifico, i livelli tariffari delle tariffe obbligatorie dei servizi di distribuzione e misura del gas naturale per il periodo gennaio-dicembre 2011 sono stati approvati con delibera ARG/Gas 235/2010. La tariffa di distribuzione incide mediamente nel 2011 per l'11,7% sul totale della bolletta.
Una parte della tariffa di distribuzione è costituita da componenti a copertura di oneri generali del sistema gas (come per esempio i costi per la promozione del risparmio energetico) che i singoli soggetti distributori trattano come partita di giro, versando il relativo gettito alla cassa conguaglio nazionale. Queste componenti in bolletta sono incluse

Un tecnico della rete gas al lavoro sui contatori gas

nella voce “oneri di sistema”. Nel 2011 gli oneri di sistema aggiornati dalla delibera ARG/com 236/2010, e successivi aggiornamenti trimestrali, hanno subito un decremento di circa 2,27 euro rispetto all’anno precedente.

La quota di vendita relativa alle condizioni economiche di fornitura per il servizio di tutela, definita dall’AEEG, è regolamentata dalla delibera ARG/gas 64/2009. Tale delibera definisce in particolar modo:

- la componente di commercializzazione all’ingrosso, che è aggiornata trimestralmente; la delibera ARG/gas 89/2010 ha modificato, per l’anno termico ottobre 2010 – settembre 2011, la formula di aggiornamento trimestrale introducendo un coefficiente di attenuazione della variazione relativa ai costi dei combustibili, la delibera AEG/gas 77/2011 ha modificato tale coefficiente per il successivo anno termico, ottobre 2011 – settembre 2012;
- le componenti a copertura dei costi di trasporto e stoccaggio;
- la componente di vendita al dettaglio, il cui valore è in vigore dal 1° luglio 2009.

La componente materia prima è calcolata come somma delle componenti di commercializzazione all’ingrosso e delle componenti di trasporto e stoccaggio e incide mediamente nel 2011 per il 45,4% sul totale della bolletta.

Le imposte, infine, incidono mediamente nel 2011 per il 37,7% sul totale e sono dovute allo Stato e alle Regioni (imposta di consumo, addizionale regionale, IVA). Sono definite con provvedimenti specifici dal Ministero dell’Economia e delle Finanze e dalle Regioni e variano a seconda che il gas venga utilizzato per riscaldamento o esclusivamente per cottura o per uso industriale. A partire da gennaio 2008 l’IVA è applicata in misura pari al 10% fino a 480 metri cubi annui, oltre è stata applicata IVA al 20% per le bollette emesse fino al 16 settembre 2011, e IVA al 21% per le bollette successive per effetto dell’entrata in vigore della legge di conversione del Decreto legge 138/2011.

Si evidenzia l’offerta Hera Comm “Momento Giusto”, proposta da febbraio 2011. Aderendo all’offerta il cliente potrà avere uno sconto sulla componente di commercializzazione all’ingrosso definita dall’AEEG scegliendo tra tre diversi profili e ottenendo uno sconto maggiore nel periodo in cui il suo consumo è più significativo. L’adesione all’offerta “Momento Giusto” consente un risparmio di circa 26 euro pari a circa il 3% della bolletta sopra riportata. Prima dell’adesione alle offerte presentate da Hera Comm nell’ambito del mercato libero il cliente riceve una scheda di riepilogo dei corrispettivi, formulata nelle modalità definite dalla delibera AEEG ARG/com 104/2010, in cui viene confrontata la stima della spesa annua derivante dall’offerta proposta con la stima della spesa annua derivante dalle condizioni economiche di fornitura per il servizio di tutela definite dall’AEEG.

La bolletta dell’energia elettrica

euro	2009	2010	2011
Quota energia	248,24	214,18	220,18
Quota dispacciamento	20,80	24,01	25,63
Quota distribuzione e commercializzazione	83,91	83,83	81,69
Oneri di sistema	37,05	43,96	46,21
Imposte	22,36	20,97	20,82
IVA al 10%	41,24	38,69	39,45
Totale	**453,60**	**425,64**	**433,98**

Quota di competenza Hera: 19% sul totale della bolletta

Bolletta per un cliente residenziale con potenza installata di 3 kW e un consumo annuo pari a 2.700 kWh. Su fondo giallo le componenti tariffarie non di competenza di Hera. È stato considerato un cliente del mercato di maggiore tutela con contratto per abitazione di residenza.

La bolletta di energia elettrica di un cliente residenziale ammesso al servizio di maggior tutela ha registrato nel 2011 un aumento del 2% rispetto all’anno precedente, dovuto prevalentemente all’aumento dei costi di generazione (+6 euro), dei costi di dispacciamento (+2 euro) e degli oneri di sistema (+ 2 euro). La quota di distribuzione e commercializzazione diminuisce di 2 euro. È solo quest’ultima la parte della bolletta di competenza Hera a copertura dei costi di gestione e manutenzione della rete elettrica sostenuti dal distributore Hera S.p.A. e dei costi per le attività commerciali (fatturazione, invio bolletta, ecc.) sostenuti dalla società di vendita Hera Comm. Questa quota rappresenta il 19% del totale della bolletta.

Dal 1° luglio 2010, per i clienti domestici del mercato di maggior tutela, l’AEEG ha stabilito la graduale introduzione

di prezzi biorari, differenziati a seconda dei diversi momenti della giornata e dei giorni della settimana in cui si utilizza l'elettricità, tali prezzi sono stati via via applicati, dopo un'opportuna campagna informativa in bolletta, a tutti i consumatori dotati di nuovi contatori elettronici riprogrammati. La bolletta 2011 è calcolata utilizzando la tariffa bioraria transitoria e il profilo tipo definito dall'AEEG (un terzo dei consumi nella fascia di punta e due terzi nella fascia non di punta) che determina invarianza tra prezzi biorari e i prezzi monorari. I clienti possono risparmiare spostando i propri consumi nelle ore corrispondenti alla fascia oraria non di punta, meno costose.

Nella bolletta inviata ai clienti sono evidenziate le seguenti macro voci:

- servizio di vendita (costi sostenuti per l'acquisto di energia e per il servizio di dispacciamento che garantisce in ogni istante l'equilibrio tra la domanda e l'offerta di energia elettrica);
- servizi di rete (a copertura del servizio che consente di trasportare l'energia elettrica sulle reti di trasmissione nazionali e di distribuzione locali fino al contatore, comprende gli oneri di trasporto, distribuzione e misura e gli oneri di sistema);
- imposte.

Gli oneri di sistema, compresi all'interno dei servizi di rete, sono fissati trimestralmente dalle delibere dell'AEEG e sono pagati da tutti i clienti finali; sono destinati alla copertura dei costi sostenuti per gli interventi effettuati sul sistema elettrico nel suo complesso per conseguire finalità di interesse dell'intera collettività individuate dal Governo. In particolare, questa voce si suddivide nelle seguenti componenti principali:

- promozione della produzione di energia da fonti rinnovabili e assimilate (38 euro);
- smantellamento delle centrali nucleari (3 euro);
- copertura dei meccanismi di perequazione dei costi di trasmissione, distribuzione e misura dell'energia elettrica (2 euro);
- finanziamento dei regimi tariffari speciali (1 euro).

Oltre alle tariffe regolate del mercato di maggior tutela i clienti hanno la possibilità di scegliere fra le diverse offerte proposte dai fornitori del libero mercato: Hera Comm propone l'offerta per i clienti residenziali e per le piccole imprese "Momento Giusto" e aderendo all'offerta il cliente avrà condizioni vantaggiose proprio nelle fasce orarie in cui consuma di più, scegliendo tra i tre profili di consumo disponibili. Prima dell'adesione alle offerte presentate da Hera Comm nell'ambito del mercato libero il cliente, come per il sevizio gas, riceve una scheda di riepilogo dei corrispettivi, formulata nelle modalità definite dalla delibera AEEG ARG/com 104/2010, in cui viene confrontata la stima della spesa annua derivante dall'offerta proposta con la stima della spesa annua derivante dalle condizioni economiche del mercato di maggior tutela definite dall'AEEG.

La bolletta del servizio idrico

euro	2009	2010	2011
Acquedotto	87,55	91,51	94,42
Fognatura	19,26	21,12	22,50
Depurazione	52,71	57,35	61,18
Quota fissa	10,89	11,86	12,46
IVA al 10%	17,04	18,18	19,06
Totale	**187,45**	**200,02**	**209,62**

Quota di competenza Hera: 91% sul totale della bolletta

Media aritmetica delle sette bollette per una famiglia di 3 componenti residente nei comuni di Bologna, Ferrara, Forlì, Imola, Modena, Ravenna e Rimini con un consumo annuo pari a 130 m^3 di acqua. Su fondo giallo le componenti tariffarie non di competenza di Hera.

La bolletta media di un cliente residenziale relativa a 130 metri cubi annui è passata dai 187,45 euro del 2009 ai 209,62 euro del 2011 con un incremento del 4,8% nell'ultimo anno e dello 6,7% nell'anno precedente.

Dal 2005 le tariffe relative al ciclo idrico sono determinate dalle Autorità di Ambito territoriali (prima erano definite dal CIPE) in tutte le sue componenti di quota variabile acqua, quota fissa, quote di fognatura e di depurazione.

Le tariffe applicate per il periodo 2008-2011 sono quelle deliberate dalle suddette Autorità sulla base degli accordi sottoscritti per il quinquennio 2008-2012 in applicazione del metodo regionale introdotto dal DPGR 13 marzo 2006 n. 49 (a eccezione di ATO Modena per la quale l'accordo è relativo al periodo 2010-2014, primo periodo regolatorio in cui viene applicato il DPGR 13 marzo 2006 n. 49, e di ATO Bologna per la quale l'accordo è relativo al periodo 2011-2015).

Dal 2008 la tariffa include anche i costi per la gestione delle acque meteoriche per gli ATO di Bologna, Ferrara, Forlì-Cesena (limitatamente a una piccola parte del comune di Cesenatico), Modena, Ravenna e Rimini.

Veduta dell'impianto di potabilizzazione di Val di Setta (BO)

Il costo dell'acqua in Italia e in Europa

Il rapporto Blue Book pubblicato nel 2011 da Utilitatis confronta le tariffe dell'acqua su un campione di 272 città straniere appartenenti a 34 nazioni.

Il nostro paese si colloca nella parte bassa della graduatoria costruita in base alla spesa annua per una famiglia con un consumo di 180 metri cubi.

Considerando 14 paesi dell'area Euro 2010 inclusi nel campione, il costo unitario medio è pari nel 2010 a 2,09 euro per metro cubo con valori superiori ai 3 euro per Lussemburgo, Belgio, Austria e Germania.

Costo medio nei paesi della zona Euro (euro per metro cubo), anno 2010

Secondo la 9° indagine nazionale a campione sulle tariffe del servizio idrico nazionale pubblicata nel 2011 da Federconsumatori Modena, il costo medio italiano per un consumo di 200 metri cubi è stato nel 2010 di 311 euro con significative differenze nei 90 capoluoghi di provincia analizzati: si va da 115 euro di Milano (pari a 0,6 euro al metro cubo) ai 478 di Firenze (pari a 2,39 euro a metro cubo). Nei capoluoghi di provincia serviti da Hera la spesa media è stata nello stesso anno di 363 euro (pari a 1,81 euro/mc).

La spesa media per il servizio idrico integrato è diversa nei territori in cui opera Hera; ciò dipende dalla diversa struttura di costi industriali delle varie realtà territoriali, in particolare per effetto della diversa qualità dell'acqua all'origine, dalla vicinanza della fonte di prelievo utilizzata, e dagli investimenti effettuati.

L'andamento tariffario registrato nel triennio ha permesso di realizzare ingenti quote di investimento, in particolare per quei settori a più alto impatto ambientale quali i risanamenti fognario-depurativi.

Nel 2010, la quota della tariffa finalizzata a coprire gli investimenti realizzati e la remunerazione del capitale investito è stata pari al 25% della tariffa applicata, mentre il restante 75% è destinato alla copertura dei costi operativi di conduzione, manutenzione e pronto intervento di reti e impianti e dei canoni corrisposti ai comuni e alle società degli asset per l'utilizzo delle infrastrutture. Occore a questo proposito evidenziare che Hera nel 2010 si colloca ben sopra la media degli investimenti nel settore idrico fatte dalle principali 13 aziende multi utility italiane; in particolare ha investito 384 euro per 1.000 mc di acqua fatturata rispetto alla media di 311 euro.

Il decreto ministeriale del 30 settembre 2009 attuativo della legge 13/2009 in tema di utenti allacciati a scarichi non depurati stabilisce che nel caso in cui manchino gli impianti di depurazione, o nel caso in cui questi siano temporaneamente inattivi, gli utenti allacciati alla fognatura non debbano pagare la quota tariffaria relativa alla depurazione. Tuttavia dall'importo da restituire/assoggettare devono essere detratti gli oneri già sostenuti e previsti per le attività di progettazione e realizzazione dell'impianto di depurazione.

Il decreto ministeriale definisce in cinque anni il termine per la restituzione della componente tariffaria relativa alla depurazione. Hera ha effettuato il censimento degli utenti allacciati alla pubblica fognatura e non collegati a depuratore con l'individuazione degli importi pagati da ciascun utente per il servizio di depurazione, dei volumi di acqua a essi fatturati e dei relativi periodi di riferimento e ha fornito queste informazioni a tutte le Autorità di Ambito che hanno deliberato gli elenchi e autorizzato il gestore a procedere ai rimborsi. I clienti possono verificare nel sito internet del Gruppo la loro posizione di aventi diritto.

Nel territorio servito da Hera la percentuale di utenti allacciati a fognature con scarichi non depurati rappresenta lo 0,9% del totale. In Italia la percentuale di utenti in questa situazione era nel 2007 circa il 17% (Blue Book, Utilitatis, 2009).

La bolletta per i rifiuti

euro	2009	2010	2011
Quota fissa	73,04	73,81	75,74
Quota variabile	110,93	115,02	117,98
Addizionale provinciale	18,40	18,89	19,37
IVA al 10%	9,20	9,44	9,69
Totale	**211,56**	**217,16**	**222,78**

Quota di competenza Hera: 87% sul totale della bolletta

Media aritmetica delle sei bollette per una famiglia di 3 persone residente nei comuni di Ferrara, Forlì, Imola, Modena, Ravenna e Rimini in un appartamento di 80 m². Su fondo giallo le componenti tariffarie non di competenza di Hera.

Campagna pubblicitaria realizzata da Hera nel 2011

Nel 2011 una famiglia di 3 persone residente in un appartamento di 80 metri quadrati ha pagato 223 euro, con un incremento di circa 6 euro rispetto al 2010, pari al 2,6%. Si conferma pertanto il trend di incremento che è stato registrato fra il 2009 e il 2010, inferiore all'incremento medio delle tariffe per il servizio dei rifiuti urbani registrato in Italia nel 2011 che è stato del 4,9% (indice nazionale dei prezzi al consumo per l'intera collettività, raccolta rifiuti, fonte Istat) e inferiore al tasso di inflazione rilevato da Istat (indice nazionale dei prezzi al consumo per l'intera collettività, raccolta rifiuti) che nel 2011 è stato pari al 2,8%.

In tutti i territori gestiti continua a essere attivo un progetto di recupero dell'evasione e dell'elusione che permette di ridurre la crescita delle tariffe all'utenza.

Gli incrementi tariffari sono determinati dalla necessità di avvicinare le tariffe alla completa copertura dei costi del servizio.

Al fine di incentivare la raccolta differenziata, Hera riconosce sconti in tariffa a chi conferisce rifiuti presso i Centri di raccolta: l'entità degli sconti applicati è diversa nei vari territori ed è soggetta all'approvazione delle Autorità di Ambito e dei Comuni.

Analizzando i conferimenti presso i Centri di raccolta si può ipotizzare che una famiglia costituita da 3 componenti conferisca annualmente 245 chilogrammi di rifiuto (carta/cartone, vetro/lattine, plastica, materiali vari quali oli, piccoli elettrodomestici ecc.), lo sconto medio che ne deriva è pari a circa 23 euro, che, sommato al risparmio su IVA e addizionale provinciale, risulta pari al 12% della bolletta media.

Nei territori nei quali è incentivato anche il compostaggio domestico (a fronte di una mancata attivazione del servizio di raccolta dell'organico), lo sconto applicabile a una famiglia di 3 persone varia dai 15 euro di Ravenna ai 24 euro di Modena.

Con tale sistema di scontistica, un cittadino che conferisca sistematicamente i suoi rifiuti differenziati nei Centri di raccolta e contemporaneamente effettui il compostaggio domestico può beneficiare di uno sconto in bolletta di ben 35 euro che, sommati al risparmio di IVA e addizionale provinciale rappresentano il 18% della bolletta.

A proposito delle tariffe del servizio idrico e dei rifiuti

La legge Galli e il decreto Ronchi stabiliscono rispettivamente che le tariffe del servizio idrico integrato e dei rifiuti urbani devono coprire interamente i costi di gestione del servizio e garantire una congrua remunerazione del capitale investito dal gestore per l'espletamento del servizio (attraverso l'applicazione del cosiddetto "metodo normalizzato" per la definizione delle tariffe). Nel territorio servito da Hera la situazione tariffaria è da questo punto di vista piuttosto variegata.

Per il servizio di gestione dei rifiuti urbani la copertura costi è risultata nel 2010 pari al 92%. Il dato provvisorio relativo al 2011, da confermare solo dopo la rendicontazione economica-finanziaria del servizio, è pari al 95%.

Attualmente per il servizio idrico integrato il 98,4% dei costi e della remunerazione del capitale previsti nei piani concordati con le Autorità di Ambito è stato coperto dalle tariffe in vigore nel 2011.

Rifiuti: incentivi alla prevenzione e al riutilizzo

L'Autorità di Ambito di Ferrara ha previsto degli sconti sulla TIA per le attività commerciali che donano ad associazioni assistenziali prodotti, alimentari e non, ancora integri invece di destinarli allo smaltimento come rifiuti (nel 2011 sono stati donati prodotti per un totale di circa 200 tonnellate).

Sempre in ottica di prevenzione rifiuti, Hera promuove il compostaggio domestico con iniziative che hanno visto sino a ora la distribuzione di circa 26.000 compostiere. Inoltre, al fine di incentivare tale attività, nei comuni per i quali è previsto nel regolamento TIA, Hera riconosce uno sconto in bolletta. Nel 2011 questi sconti sono stati applcati a circa 22.000 utenze. Con il compostaggio domestico si riduce la produzione di rifiuti trasformando rifiuti organici alimentari, foglie e scarti vegetali in compost, un fertilizzante naturale.

Hera sta realizzando progetti sperimentali in due comuni al fine di definire un modello di tariffazione puntuale in linea con i servizi offerti sul territorio.
Le caratteristiche del modello saranno l'indipendenza dal sistema di raccolta, il calcolo volumetrico (con conteggio della tariffa a svuotamento) sui mezzi, il riconoscimento dei conferimenti per le frazioni di indifferenziato e organico e il sistema incentivante per coloro che conferiscono direttamente presso i Centri di raccolta differenziata (oltre al mantenimento delle principali tipologie di sconti attualmente presenti).

La bolletta del teleriscaldamento

euro	2009	2010	2011
Nolo contatore	24,99	25,82	26,64
Quota variabile	898,39	886,98	983,29
IVA al 10%/20%	109,05	101,03	100,99
Totale	**1.032,43**	**1.013,82**	**1.110,92**

Media aritmetica delle bollette per una famiglia residente nei comuni di Bologna, Cesena, Ferrara, Imola e Modena con un consumo medio equivalente a 1.200 m^3 gas metano, con tipologia di tariffa monomia domestica. La bolletta di Ferrara è stata calcolata escludendo lo sconto fiscale riconosciuto grazie all'utilizzo prevalente della fonte geotermica. Su fondo giallo le componenti tariffarie non di competenza di Hera.

La spesa sostenuta da una famiglia nel 2011 per il servizio teleriscaldamento risulta superiore del 9,6% rispetto a quella del 2010. La bolletta del teleriscaldamento sopra riportata è stata calcolata considerando una famiglia con un consumo equivalente a 1.200 mc di gas metano.
Confrontando la spesa media complessivamente sostenuta da una famiglia per il servizio di teleriscaldamento con quella che sarebbe necessaria nel caso di un impianto a metano, si può evidenziare un significativo risparmio a vantaggio del teleriscaldamento.
Il risparmio è pari mediamente a circa l'11% ed è sostanzialmente omogeneo nei diversi territori in cui la tariffa di Gruppo ha trovato piena applicazione a eccezione di Ferrara, dove il risparmio è maggiore in quanto i clienti possono beneficiare di uno "sconto fiscale" grazie all'utilizzo prevalente di energia rinnovabile.
Il risparmio del teleriscaldamento rispetto alla spesa per il gas è motivato dal fatto che con il teleriscaldamento devono essere sostenuti minori oneri accessori per la gestione dell'impianto: per il teleriscaldamento i costi accessori ammontano a 45 euro mentre per il gas sono quantificati in 275 euro annui (la quota annua per l'acquisto della caldaia e i relativi costi di manutenzione ordinaria e straordinaria).

Le tariffe sociali

Per la fornitura di **energia elettrica**, il "bonus sociale" è uno strumento introdotto dal Governo nel 2008 e reso operativo dall'AEEG, con la collaborazione dei Comuni,

La cabina elettrica della centrale termica del teleriscaldamento a Ferrara

per garantire alle famiglie in condizione di disagio economico e alle famiglie numerose un risparmio sulla spesa per l'energia elettrica. Il bonus elettrico è previsto anche per i casi di disagio fisico, cioè per i casi in cui una grave malattia costringa all'utilizzo di apparecchiature elettromedicali indispensabili per il mantenimento in vita.
Nel caso di famiglie in condizioni di disagio economico e per le famiglie numerose, il bonus consente un risparmio pari a circa il 20% della spesa annua presunta (al netto delle imposte) per una famiglia tipo. Il valore è differenziato a seconda del numero dei componenti della famiglia.
Anche per il **gas**, il "bonus sociale" rappresenta una riduzione sulle bollette riservata alle famiglie a basso reddito e numerose. Il bonus è stato introdotto dal Governo nel 2009 e reso operativo dall'AEEG, anche in questo caso con la collaborazione dei Comuni. Il bonus vale esclusivamente per il gas naturale distribuito a rete (e non per il gas in bombola o per il GPL) e per i consumi nell'abitazione di residenza. Può essere richiesto da tutti i clienti domestici che utilizzano gas naturale con un contratto di fornitura diretto o con un impianto condominiale. Il bonus è determinato ogni anno dall'Autorità per consentire un risparmio del 15% circa sulla spesa media annua presunta per la fornitura di gas naturale (al netto delle imposte).

Il bonus sociale teleriscaldamento

Per il secondo anno, Hera ha introdotto su base volontaria un bonus a compensazione della spesa per il servizio teleriscaldamento da attribuire con le stesse modalità con cui è attribuita la compensazione della spesa dei servizi gas ed energia elettrica. Il bonus ha un valore variabile tra 86 e 160 euro all'anno in base al numero di componenti il nucleo famigliare e alla zona climatica. Nel 2011 sono state presentate 815 domande (erano state 862 nell'anno precedente).

Per il **servizio idrico** le tariffe definite dalle Autorità di Ambito di Modena (limitatamente ai comuni dove non è applicata la tariffa procapite), Pesaro-Urbino, Ravenna e Rimini, prevedono una tariffa a "uso domestico famiglie numerose" che comporta agevolazioni alle famiglie con più di 6 componenti (con più di 3 per l'Ambito di Modena). Le Autorità di Ambito di Ferrara, Modena, Rimini e Forlì-Cesena (limitatamente ad alcuni comuni) hanno inoltre previsto agevolazioni per le famiglie disagiate con reddito ISEE inferiore alle soglie previste dai vari Comuni.

La tariffa procapite premia il risparmio idrico

In alcuni comuni delle province di Bologna, Modena e Ravenna le Autorità d'Ambito competenti hanno introdotto una tariffa per usi domestici che tiene conto del numero dei componenti il nucleo famigliare (tariffa procapite) per incentivare il risparmio idrico e agevolare le famiglie numerose.
Con la tariffa procapite, l'importo della bolletta è calcolato tenendo conto del numero dei componenti della famiglia: le tariffe sono agevolate per consumi bassi e penalizzano invece i consumi che superano il quantitativo fissato per ogni persona sulla base degli obiettivi di risparmio del Piano di Tutela delle Acque della Regione Emilia-Romagna (si è stabilita una dotazione base per abitante di 150 litri al giorno, ovvero 55 metri cubi all'anno). La dotazione procapite, così come le fasce di consumo, variano in base al numero di famigliari agevolando pertanto le famiglie numerose che, necessariamente, hanno un maggior consumo.
La tariffa procapite è applicata solo alle utenze domestiche e, nel 2011, è in vigore in 55 comuni situati nelle province di Bologna, Modena e Ravenna dove risiede il 39% della popolazione servita.

Per i **servizi ambientali** Hera, in accordo con ATO e Comuni, applica riduzioni tariffarie di natura sociale a favore di soggetti che versano in condizioni di grave disagio socio-assistenziale, ai quali può essere riconosciuto un esonero totale o parziale dal pagamento della TIA. A tale scopo sono stanziati dei fondi, che possono essere riconosciuti direttamente ai soggetti interessati, individuati sulla base al reddito, oppure destinati al Gestore a copertura dei mancati incassi legati alle fatture intestate a tali famiglie. Di anno in anno i Comuni forniscono l'elenco delle famiglie assistite e

deliberano i fondi necessari, che vengono inseriti dal Gestore all'interno dei piani finanziari per la copertura dei costi del servizio. In alcuni territori, inoltre, è prevista una riduzione della tariffa a favore delle utenze domestiche costituite da un unico componente portatore di handicap o con invalidità permanente superiore al 60%.

A fronte di una difficoltà economica del cliente, Hera consente il pagamento rateizzato delle bollette. Sono generalmente concesse tre rate, aumentabili fino a nove in determinati casi di disagio economico (iscrizione del cliente nelle liste di mobilità, segnalazione da parte dei servizi sociali). Sull'importo rateizzato viene applicato il TUR (il tasso di interesse ufficiale di riferimento determinato dalla Banca Centrale Europea e pari, a fine 2011 all'1%) maggiorato del 3,5%: fanno eccezione gli importi relativi alla TIA per i quali si applica il tasso legale definito tramite decreti ministeriali (1,5% nel 2011). L'AEEG dispone che il cliente possa richiedere il pagamento rateizzato delle bollette di conguaglio con importo particolarmente elevato rispetto alle bollette di stima: in questo caso il tasso di interesse applicabile è il TUR. Nel corso del 2011 sono state circa 90.000 le rateizzazioni effettuate ai clienti residenziali, con un incremento del 16% circa rispetto all'anno precedente (+4% in termini di valore rateizzato). Stabili invece il numero di rateizzazioni effettuate ai clienti business (circa 5.800) a fronte di una diminuzione del valore complessivo del 29% rispetto al 2010.

A fronte di una difficoltà economica del cliente, Hera consente il pagamento rateizzato delle bollette

...di più in: **bs.gruppohera.it**

Lo sportello clienti Hera di Modena

Aperture straordinarie dei Centri di Raccolta

Nel corso del 2011 sono state numerose le aperture domenicali dei Centri di Raccolta in vari comuni del territorio di Imola-Faenza, con distribuzione di gadget ecologici agli utenti, sulla base del raggiungimento di quantitativi prestabiliti di materiali conferiti. L'iniziativa, oltre a diffondere presso i cittadini la conoscenza dei Centri di Raccolta, ha registrato un numero medio di accessi giornalieri pari a 925 e un incremento del 15% rispetto al 2010, del numero di conferimenti: ben 285.274 su una popolazione di 231.222 abitanti.

Prorogate di un anno le agevolazioni per i clienti disoccupati e cassintegrati

Hera ha deciso di prorogare di un ulteriore anno le agevolazioni già previste per queste categorie di clienti e in scadenza a giugno 2011.
Le agevolazioni introdotte nel 2010 recepivano anche una richiesta giunta da organizzazioni sindacali ed Enti Locali e trovavano origine dalla volontà di contribuire in modo concreto a fronteggiare le criticità che derivano dalla crisi economico finanziaria.
L'agevolazione consiste nella concessione di 6 mesi di rateizzazione senza interessi per le bollette relative a tutti i servizi emesse nel periodo compreso fra il 1° luglio 2011 e il 30 giugno 2012 o la dilazione della scadenza del loro pagamento, ed è rivolta ai clienti in cassa integrazione straordinaria, in mobilità o licenziati, non per giusta causa.

La qualità del servizio

Energia elettrica e gas

La regolazione della qualità suddivide gli standard da rispettare in "generali" e "specifici": il mancato rispetto di questi ultimi, per cause attribuibili a Hera, comporta il pagamento ai clienti di indennizzi, variabili in funzione della tipologia di fornitura (bassa o media tensione per energia elettrica, categoria del contatore per gas), del ritardo nell'esecuzione della prestazione e dei tempi stessi di indennizzo. L'indennizzo automatico varia da 30 a 120 euro in base alla tipologia di fornitura, e può aumentare in base al ritardo nell'esecuzione della prestazione o nei tempi di corresponsione.

Tra gli standard specifici di qualità del servizio di distribuzione si segnalano i tempi di esecuzione di lavori, di attivazione della fornitura e il mancato rispetto della fascia di puntualità per gli appuntamenti con i clienti (delibera ARG/gas 120/2008) Nel comparto della vendita gli standard monitorati sono il rispetto dei tempi di rettifica di fatturazione e di risposta ai reclami (Testo Integrato della Regolazione della Qualità dei Servizi di Vendita di Energia Elettrica e di Gas Naturale).

Servizi idrici e ambientali

Nella gestione del servizio idrico integrato e del servizio di gestione rifiuti urbani, il gestore si impegna a rispettare determinati standard minimi di qualità previsti dalla Carta del servizio. La Carta del servizio è redatta sulla base di uno schema di riferimento predisposto dalle Autorità di Ambito e allegata alle convenzioni sottoscritte.

Dal 2011 risultano applicate le Carte del servizio idrico per tutte le Autorità di Ambito compresa quella di Modena, anche se non approvata. Le Carte del servizio approvate sono state illustrate alle associazioni dei consumatori e rese disponibili agli sportelli e sul sito internet, a seguito di una comunicazione in bolletta della loro approvazione.

La Carta del Servizio Gestione Rifiuti Urbani è stata approvata dalla sola Autorità di Ambito di Ferrara.

Dal 2008 è attivo il monitoraggio degli standard di qualità previsto dalle carte approvate e la relativa liquidazione automatica degli indennizzi per prestazioni effettuate fuori tempi standard (coerentemente con quanto previsto dall'AEEG), per cause attribuibili a Hera, oltre alla corresponsione di indennizzi su richiesta del singolo cliente quando non previsto l'indennizzo automatico. Tra gli standard specifici di qualità con indennizzo automatico si segnalano i tempi per la preventivazione del servizio acquedotto per interventi semplici, per l'attivazione della fornitura e per la riattivazione in caso di sospensione per morosità. L'indennizzo automatico base varia da 26 a 32 euro nei diversi territori, e può aumentare fino a tre volte per ritardo nei tempi di esecuzione della prestazione e fino a tre volte per ritardo nella corresponsione dell'indennizzo.

Servizio teleriscaldamento

Dal 2008, in forma volontaria in quanto non esiste un'Autorità esterna preposta alla regolamentazione del servizio, Hera ha attivato il monitoraggio della qualità delle prestazioni significative e la corresponsione di indennizzi automatici ai clienti nel caso di mancato rispetto degli impegni previsti dalla "Carta della Qualità del servizio teleriscaldamento". Gli indennizzi automatici variano da 30 a 120 euro in base alla tipologia di fornitura per mancato rispetto di standard, per cause attribuibili a Hera, quali per esempio la preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici, l'attivazione della fornitura, la riattivazione in caso di sospensione per morosità, con possibilità di aumento fino a cinque volte per ritardo nei tempi di corresponsione.

Rispetto degli standard di qualità

%	2009	2010	2011	Numero prestazioni (2011)
Gas	97,3%	98,6%	98,8%	998.984
Energia elettrica	96,8%	97,6%	97,6%	44.563
Servizio idrico integrato	98,1%	99,0%	98,9%	130.494
Teleriscaldamento	99,3%	98,7%	98,8%	760
Totale	**97,5%**	**98,6%**	**98,7%**	**1.174.801**

I dati non comprendono Marche Multiservizi.

Rispetto degli standard di qualità gas ed energia elettrica

%	2009	2010	2011	Numero prestazioni (2011)
Vendita gas	99,0%	94,9%	97,1%	4.242
Distribuzione gas	97,2%	98,6%	98,8%	994.742
Totale gas	***97,3%***	***98,6%***	***98,8%***	***998.984***
Vendita energia elettrica	92,7%	90,0%	95,2%	2.711
Distribuzione energia elettrica	97,0%	98,0%	97,8%	41.852
Totale energia elettrica	***96,8%***	***97,6%***	***97,6%***	***44.563***
Totale	**97,2%**	**98,4%**	**98,7%**	**1.043.547**

I dati non comprendono Marche Multiservizi.

La tabella riporta la percentuale di rispetto degli standard calcolata come incidenza delle prestazioni conformi agli standard (oppure non conformi per cause non attribuibili all'azienda) sul totale delle prestazioni eseguite soggette a indennizzo automatico. Si tratta della percentuale delle prestazioni soggette a indennizzo automatico per le quali Hera ha risposto nei tempi previsti dall'AEEG o dalle Carte dei Servizi. I dati complessivi evidenziano un ulteriore miglioramento: nel 98,7% dei casi Hera ha effettuato la prestazione richiesta dal cliente nei tempi previsti dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas o dalle Carte dei servizi in vigore (era il 95,8% nel 2008).

...di più in: **bs.gruppohera.it**

Una squadra del pronto intervento

La qualità dell'acqua potabile

Nel 2011 nei laboratori del Gruppo sono state effettuate sulle acque potabili 336.406 analisi, più di 900 al giorno.

I controlli sulla qualità delle acque destinate alla potabilizzazione e quelle destinate al consumo umano sono regolati rispettivamente dal D.Lgs. 152/2006 e dal D.Lgs. 31/2001.
I controlli sono effettuati dal gestore del servizio idrico e dalle Aziende USL e sono svolti presso i punti di campionamento delle fonti, presso gli impianti di potabilizzazione e accumulo, lungo le reti di adduzione e distribuzione.

Hera ha consolidato un Piano di Controllo di Gruppo in cui sono riportati i punti di campionamento e le modalità di controllo applicate (parametri analitici e frequenze). Il Piano di Controllo è sviluppato sulla base di linee guida per le Strutture Operative Territoriali tese alla caratterizzazione chimica, fisica e batteriologica dell'acqua, a tutela del pieno rispetto dei requisiti di legge e a garanzia della fornitura di un prodotto di qualità ottimale.

Quanto costa l'acqua

Consumare acqua di rubinetto al posto della minerale, oltre a benefici ambientali, produce anche risparmio economico: considerando un consumo medio di 1.000 litri all'anno per una famiglia di tre persone e il prezzo medio di 35 centesimi per litro di alcune acque minerali naturali in commercio, la spesa per l'acqua minerale è di circa 350 euro all'anno. La spesa per la stessa quantità di acqua proveniente dall'acquedotto sarebbe invece di 1,61 euro all'anno. L'Italia si trova al primo posto in Europa e al 2° posto nel mondo con 192 litri di acqua procapite consumati nel 2009 (Fonte Beverfood 2011), dopo il Messico e davanti agli Emirati Arabi Uniti che si trovano al terzo posto con 151 litri di acqua procapite consumati.

Qualità dell'acqua significa anche controllo dell'efficacia dei processi di trattamento. A titolo di esempio si citano la ricerca dei cloriti e dei trialometani, sostanze conseguenti rispettivamente all'utilizzo del biossido di cloro e dell'ipoclorito di sodio come agenti disinfettanti. La concentrazione del clorito e dei trialometani nella rete di distribuzione è tenuta costantemente sotto controllo nel rispetto del limite di legge.

A partire dal 2008 i dati medi rilevati per i parametri pH, durezza totale, residuo secco a 180°, cloruro, fluoruro, sodio, ioni nitrato, nitrito e ammonio sono resi pubblici semestralmente attraverso la loro pubblicazione sul sito internet del Gruppo per singolo comune. Tali parametri sono rappresentativi della qualità dell'acqua potabile distribuita e consentono un confronto con la qualità delle acque imbottigliate in commercio.

Dal gennaio 2009 tutti gli impianti di produzione di acqua potabile della Romagna sono gestiti da Romagna Acque - Società delle Fonti, la società costituita a questo scopo dalle amministrazioni locali romagnole. Quindi l'acqua distribuita nei territori di Forlì-Cesena, Ravenna e Rimini è acquistata all'ingrosso da tale società, e l'intervento di Hera sulla sua qualità è limitato alla gestione delle stazioni di disinfezione integrativa lungo le reti di distribuzione.

Hera a fianco di Coop per l'"Acqua di casa mia"

Per la prima volta, a gennaio 2012, sono arrivate nei punti vendita di Coop Estense a Modena e Ferrara le etichette sulla qualità dell'acqua del rubinetto. L'iniziativa di Coop nell'ambito della campagna "Acqua di casa mia" è realizzata con il contributo di Hera che ha fornito i dati dei controlli sull'acqua effettuati sul territorio e ha organizzato punti informativi nei principali ipermercati coinvolti. Nelle corsie delle acque minerali in tutti i punti vendita sono stati affissi quindi i manifesti con l'etichetta dell'acqua del rubinetto. Il progetto vede coinvolti 41 punti vendita in 29 comuni del territorio di Modena e Ferrara.

Confronto qualitativo tra l'acqua distribuita da Hera e le acque minerali naturali in commercio

	Acque minerali (min-max)	Limiti per acqua di rubinetto D.Lgs. 31/2001	SOT Bologna	SOT Ferrara	SOT Forlì-Cesena	SOT Imola-Faenza	SOT Modena	SOT Ravenna	SOT Rimini
pH	5,8-8,4	6,5-9,5	7,5	7,7	7,7	7,5	7,5	7,8	7,5
Durezza totale (°F)	3-93	50*	27	21	26	31	33	21	28
Residuo fisso a 180° (mg/l)	22,3-1.300	1.500*	345	265	319	418	538	288	383
Sodio (mg/l)	0,9-74,7	200	20	17	19	31	52	28	28
Fluoruri (mg/l)	0,07-1,1	1,5	< 0,10	0,11	0,14	0,14	0,10	0,10	0,14
Nitrati (mg/l)	1-19,55	50	7	9	5	10	20	4	9
Cloruri (mg/l)	0,3-78,4	250	26	27	23	40	83	36	39

* Valore consigliato

Confronto effettuato con i dati indicati nelle etichette di 17 acque minerali naturali di larga commercializzazione, con esclusione del parametro "Durezza totale" per il quale si utilizzano i dati pubblicati dalla rivista Altroconsumo (n. 184 di luglio/agosto 2005). I dati relativi all'acqua Hera sono valori medi di 14.431 analisi effettuate secondo le frequenze e nei punti di prelievo lungo la rete di distribuzione, come previsto dal piano di controllo e sorveglianza del ciclo idrico.

Il laboratorio di analisi dell'impianto di Val di Setta (BO)

In buone acque: il report sulla qualità dell'acqua potabile

Nel settembre 2009 Hera per la prima volta ha pubblicato "In buone acque", il primo report pubblicato in Italia da un gestore del servizio idrico sulla qualità dell'acqua potabile. Il report la cui edizione 2010 è stata presentata al festival dell'Acqua di Genova il 5 settembre 2011, vuole comunicare la qualità dell'acqua potabile di Hera per rafforzare la fiducia dei cittadini e sensibilizzarli a un uso più consapevole e sostenibile di questa risorsa.

Il report descrive i ruoli e le responsabilità di pianificatori, controllori e controllati, i processi di trattamento, depurazione e distribuzione delle acque, i controlli effettuati da Hera e dagli organi pubblici e i relativi risultati, le iniziative di sensibilizzazione messe in atto da Hera con l'obiettivo di modificare abitudini e comportamenti individuali.

L'edizione 2010 del report è stata pubblicata in agosto con una grafica rinnovata e con contributi di Federutility, Arpa, Romagna Acque, Last Minute Market e Inran.

Le valutazioni sulla qualità dell'acqua potabile distribuita, in confronto alla qualità dell'acqua minerale, sono effettuate sulla base dei valori di parametri analitici comunemente ricercati presso i punti di campionamento rappresentativi delle reti acquedottistiche: pH, durezza, residuo secco a 180°C, sodio, fluoruri, nitrati, cloruri.
I parametri prescelti di misura della qualità dell'acqua distribuita sono in gran parte riferiti all'importanza di distribuire acqua potabile caratterizzata da un adeguato apporto di sali minerali.

Si conferma anche per il 2011 che i dati medi dell'acqua Hera sono confrontabili con quelli delle acque minerali in commercio.
Considerando alcuni parametri significativi per valutare la qualità dell'acqua (alluminio, cadmio, clorito, Escherichia coli, ferro, manganese, nitrato, piombo e trialometani-totale) nel 2011 sono state effettuate 43.793 determinazioni analitiche. Di queste il 99,6% ha dato un risultato conforme al limite di legge evidenziando una qualità sostanzialmente stabile rispetto all'anno precedente (la percentuale di analisi non conforme è calcolata mediante il rapporto percentuale fra il numero di analisi conformi, cioè analisi aventi tutti i parametri conformi ai limiti previsti dal D.Lgs. 31/2001, e il numero di analisi totale). Nei casi di non conformità anche di un solo parametro, Hera attiva interventi immediati di ripristino della conformità dell'acqua (lavaggi delle condotte, controllo della disinfezione, ecc.) anche su indicazione delle Aziende USL locali.
Per motivi di igiene, sanità e sicurezza pubblica il Comune può emettere, per determinati periodi di tempo, ordinanze di non potabilità dell'acqua con conseguente interruzione del servizio. In questi casi l'uso dell'acqua per scopi alimentari può essere del tutto vietato oppure subordinato all'adozione di particolari accorgimenti (per es. bollitura) mentre di norma l'acqua può continuare a essere utilizzata per tutti gli altri usi.
Nel corso del 2011 non sono state concesse deroghe al rispetto dei limiti previsti dal D.Lgs. 31/2001 e sono state emesse 13 ordinanze sindacali di non potabilità che hanno tuttavia riguardato reti di modesta dimensione a servizio di un piccolo numero di utenti. Le cause prevalenti sono riconducibili a inquinamenti microbiologici causati da peggioramenti repentini della qualità delle fonti d'approvvigionamento o da malfunzionamenti degli impianti di disinfezione. Cinque ordinanze hanno riguardato il comune di Pievepelago (MO) per il quale la gestione del Servizio Idrico Integrato è stata affidata a Hera nel corso del 2011; la situazione impiantistica ereditata è risultata piuttosto precaria e sono stati programmati interventi strutturali finalizzati a garantire un più elevato livello di qualità e di affidabilità. Tutti i casi sono stati comunque risolti in tempi brevi senza alcuna evidenza di conseguenze di natura igienico-sanitaria per gli utenti e con disagi contenuti.
Per quanto riguarda le analisi sull'acqua, il Sistema Laboratori del Gruppo prevede uno specifico servizio di trasporto campioni, certificato ISO 9001 e operativo 7 giorni su 7, dalle unità di campionamento dislocate sul territorio al laboratorio di Bologna. Nel 2011 nei laboratori del Gruppo sono state effettuate sulle acque potabili 336.406 analisi, più di 900 al giorno, di cui il 56% nelle reti di distribuzione.

...di più in: **bs.gruppohera.it**

Tenuto conto della notevole preoccupazione suscitata dalla presenza di tubazioni in amianto-cemento nella rete idrica Hera svolge da tempo verifiche costanti dello stato di conservazione delle condotte attraverso un piano di controllo dedicato alla ricerca delle fibre di amianto nell'acqua.

I risultati dei controlli svolti nel 2011 confermano l'assenza generalizzata di fibre d'amianto, fatta eccezione per pochissimi punti nei quali il numero di fibre rilevato è stato comunque di diversi ordini di grandezza inferiore al valore limite indicato dall'USEPA (Ente Protezione Ambientale degli Stati Uniti) pari a 7.000.000 fibre/litro. Inoltre l'acqua presenta generali caratteristiche di non aggressività nei confronti della matrice cementizia.

...di più in: **bs.gruppohera.it**

In Hera si beve l'acqua di rubinetto

I progetto Hera$_2$O, avviato nel 2008, promuove l'uso dell'acqua di rete da parte dei lavoratori di Hera. Bevendo nel 2011 circa 460.000 litri di acqua di rete grazie agli erogatori installati nelle mense e negli uffici, i lavoratori di Hera hanno evitato la produzione di oltre 700.000 bottiglie di plastica (ipotizzate bottiglie da 0,50 per mense e usi individuali, da 1,50 per uffici e sale riunioni), con un risparmio energetico di circa 48 tep, minori emissioni di CO_2 pari a 135 tonnellate e circa 450 cassonetti in meno di rifiuti da gestire.

La sicurezza e la continuità del servizio

La sicurezza e la continuità del servizio elettrico

Nel corso del 2011 le reti di distribuzione dell'energia elettrica gestite da Hera S.p.A. hanno servito 392.000 cittadini, in ventiquattro comuni dell'Emilia-Romagna appartenenti alle province di Bologna, Modena e Ravenna distribuendo circa 2.300 GWh di energia elettrica.

La lunghezza totale delle reti di energia elettrica gestite da Hera, per mezzo delle Strutture Operative Territoriali di Imola-Faenza e Modena, è di 9.942 chilometri, di cui il 73,6% in bassa tensione, il 26,1% in media tensione e lo 0,3% in alta tensione. Il 31% delle linee risultano interrate e la restante parte è composta da linee aeree. A seguito dei lavori svolti nel corso del 2011 si riscontra un incremento dell'estensione della rete di distribuzione di circa il 2% rispetto al 2010; l'incremento è avvenuto sulle linee in media e bassa tensione, mentre è rimasta pressoché inalterata la rete in alta tensione. Le perdite fisiche e amministrative registrate nella rete di distribuzione si attestano al 4% e non si sono verificati incidenti con il coinvolgimento dei cittadini relativi alle reti elettriche gestite da Hera. Nel 2011 si sono verificati 3.048 casi di riattivazione del servizio a seguito di disattivazione per morosità, dato in linea con il 2010.

La durata delle interruzioni elettriche è migliore rispetto agli obiettivi assegnati

Nel 2011 le forniture relative alle attività relative alla gestione e alla manutenzione delle reti elettriche hanno comportato 12.300 giornate di lavoro in particolare per attività relative alle nuove realizzazioni impiantistiche e alle attività di manutenzione delle reti. Ai fornitori viene richiesto, in fase di sottoscrizione del contratto, di formare e informare il personale relativamente ai rischi specifici che possono verificarsi durante l'esecuzione dei lavori e alle misure di protezione e prevenzione da adottare e di munire il proprio personale occupato nelle attività, dell'abbigliamento adeguato alle mansioni svolte. L'azienda si è dotata di una procedura che specifica i criteri per identificare i ruoli e le responsabilità per il presidio delle emergenze e definisce le regole generali e le modalità di gestione delle emergenze.

I policlorobifenili (PCB) sono attualmente presenti in 12 dei circa 2.550 trasformatori di potenza installati sulle reti gestite dalla Struttura Operativa Territoriale di Modena in forte calo rispetto al 2011: durante il 2011 sono stati infatti smaltiti ben 45 trasformatori contenenti oli con PCB. Le attività di gestione e smaltimento di queste apparecchiature vengono svolte adottando le precauzioni necessarie nel rispetto delle leggi vigenti e in conformità alle procedure aziendali.

Il testo integrato delle disposizioni dell'AEEG in materia di qualità dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica per il periodo di regolazione 2008-2011, approvato con deliberazione ARG/elt 333/2007, regola tra l'altro la continuità del servizio di distribuzione di energia elettrica individuando indicatori di misurazione delle interruzioni, sistemi di monitoraggio e standard di riferimento.

Il testo integrato inserisce nella regolazione incentivante i seguenti indicatori relativi a interruzioni originate sulle reti in media e bassa tensione e per cause di responsabilità del gestore:

- durata complessiva annua delle interruzioni lunghe senza preavviso per cliente in bassa tensione;
- numero complessivo annuo delle interruzioni lunghe e brevi senza preavviso per clienti in bassa tensione.

Continuità del servizio elettrico

	2009	2010	2011
Numero medio di interruzioni per cliente in alta concentrazione (livello tendenziale 2011 1,10)	0,87	1,10	1,03
Minuti di interruzione per cliente in alta concentrazione (livello tendenziale 2011 25,00)	10,20	15,66	7,94
Numero medio di interruzioni per cliente in media concentrazione (livello tendenziale 2011 2,00)	1,82	1,93	1,88
Minuti di interruzione per cliente in media concentrazione (livello tendenziale 2011 40,00)	28,88	21,13	21,32
Numero medio di interruzioni per cliente in bassa concentrazione (livello tendenziale 2011 4,14)	5,72	4,75	4,66
Minuti di interruzione per cliente in bassa concentrazione (livello tendenziale 2011 60,00)	61,29	42,62	41,34

Il numero medio si riferisce alle interruzioni del servizio in bassa tensione, senza preavviso, e per cause di responsabilità del gestore. I minuti di interruzione fanno riferimento alle interruzioni di lunghezza superiore a 3 minuti. Il livello tendenziale 2011 è definito come media ponderata del valore dell'indicatore nel biennio 2010-2011.

Rispetto alla durata di interruzione i clienti Hera negli ambiti di alta e bassa concentrazione hanno visto mediamente un miglioramento della continuità; un lieve peggioramento è avvenuto per i clienti in media concentrazione garantendo comunque un livello superiore a quanto fissato dall'Authority.
Il numero di richieste di connessioni attive alla rete di distribuzione gestita da Hera ha avuto un notevole incremento dal 2007 sino a oggi: si è passati dalle 83 richieste del 2007, alle 296 del 2008, alle 386 del 2009, fino alle 1.179 richieste del 2011 in lieve calo rispetto allo scorso anno che erano 1.335. La potenza totale in immissione richiesta per la connessione di impianti di produzione nel 2011 è stata di 70.411 kW in notevole calo rispetto ai 157.745 kW del 2010.

...di più in: **bs.gruppohera.it**

La sicurezza e la continuità del servizio di distribuzione gas

Hera gestisce il servizio di distribuzione del gas con l'obiettivo di garantire elevati livelli di sicurezza e di continuità del servizio. In aggiunta alle consolidate attività di sorveglianza e aggiornamento tecnologico di reti e impianti e all'ottemperanza delle disposizioni in materia emanate dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas, nell'anno 2011 sono state svolte le seguenti attività:

- è stata mantenuta la quantità di ricerche programmate delle dispersioni gas su percentuali molto superiori agli obblighi AEEG con particolare attenzione per i tratti di rete a elevata criticità;
- sono state incrementate le attività di verifica di vulnerabilità sismica degli impianti gestiti;
- il centro unico di telecontrollo fluidi di Forlì, che copre il territorio gestito dalle sette SOT, ha ottimizzato la propria operatività migliorando in modo significativo i tempi di risposta alle chiamate di pronto intervento relative al servizio gas.

Dal 2009 Hera partecipa al sistema dei recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione gas definito dall'AEEG. Nel 2009 il rispetto dei severi requisiti richiesti ha consentito a Hera di aderire in via volontaria, mentre dal 2010 Hera è obbligata a partecipare a detto sistema che valuta tre aspetti:

- rispetto degli obblighi di servizio, assenza di incidenti da gas per responsabilità del gestore, assenza di inadempienze in materia legate a controlli o ispezioni AEEG;
- numero di misure del grado di odorizzazione gas effettuate rispetto al minimo normativo;
- numero di dispersioni convenzionali segnalate da terzi (media mobile biennale) rispetto all'obiettivo indicato dall'AEEG per lo stesso periodo.

L'incentivo complessivo maturato in seguito all'adesione volontaria al sistema e alle performance raggiunte da Hera nel 2009, come da delibera AEEG ARG/gas 215/2010, è stato di circa 113 mila euro per le sei province gestite. Per il 2010 è invece attesa una penalità pari a circa 420 mila euro, non ancora quantificata ufficialmente poiché l'AEEG sta verificando le modalità di applicazione del sistema e l'effettiva coerenza e rappresentatività dei risultati rispetto agli obiettivi. Nel 2010 Hera ha ottenuto risultati positivi per la componente relativa all'odorizzazione del gas in tutte le province gestite. La componente relativa alle dispersioni segnalate da terzi è stata invece positiva in tre province e negativa nelle restanti tre.

Pronto intervento servizio gas

	2009	2010	2011
Tempo medio di arrivo sul luogo di chiamata (min)	37,1	33,3	29,6
Chiamate con tempo di arrivo sul luogo di chiamata entro 60 minuti (%) (obbligo di servizio 90%, livello generale 95%)	96,8%	97,8%	98,9%

I dati non comprendono Marche Multiservizi.

Il 2011 ha visto un complessivo miglioramento degli indicatori di sicurezza e continuità rispetto agli anni precedenti. Nel 2011, per il 98,9% delle 19.264 chiamate (-8% rispetto al 2010), Hera è intervenuta entro i 60 minuti, a fronte di un obbligo di servizio richiesto dall'AEEG del 90% e di un livello generale del 95%. Il tempo medio di arrivo sul luogo di chiamata è sceso a circa 30 minuti nel 2011.

Ispezioni e dispersioni della rete gas

	2009	2010	2011
Rete in alta e media pressione ispezionata sul totale (livello base 30%, livello di riferimento 90%)	78,8%	83,7%	71,8%
Rete in bassa pressione ispezionata sul totale (livello base 20%, livello di riferimento 70%)	70,1%	70,7%	73,4%
Numero di dispersioni sulla rete di distribuzione localizzate a seguito di ispezione per km di rete ispezionata	0,076	0,055	0,058
Numero di dispersioni sulla rete di distribuzione localizzate su segnalazione di terzi per chilometro di rete (livello base 0,8, livello di riferimento 0,1)	0,078	0,071	0,068

I dati non comprendono Marche Multiservizi.

La rete ispezionata rimane anche nel 2011 al di sopra dello standard minimo richiesto: 71,8% per la rete in alta e media pressione e 73,4% della rete in bassa pressione a fronte di livelli base definiti dall'AEEG rispettivamente del 30% per alta e media e del 20% per la bassa pressione.
Il 2011 è il primo anno di applicazione dei nuovi criteri per la programmazione delle ispezioni della rete gas definiti nel 2010 con l'obiettivo di incrementare l'efficacia dell'attività ispettiva. I nuovi criteri sono stati definiti sulla base di un'analisi dei dati storici relativi alle dispersioni e a una precisa mappatura del rischio idrogeologico di ogni zona nella quale è collocata la rete. I criteri generali prevedono l'ispezione annuale di tutta la rete in alta pressione e di quella in media e bassa pressione se classificata ad alata probabilità di dispersione. Nei restanti casi è prevista l'ispezione biennale. Criteri particolari si aggiungono a quelli generali e definiscono altre situazioni in cui è prevista l'ispezione annuale (es.: rete di determinati materiali o con determinate caratteristiche). La riduzione della rete in alta e media pressione riscontrata nel 2011 deriva dall'applicazione dei nuovi criteri sopra descritti.
Nel 2011 si sono registrate 68 dispersioni sulla rete di distribuzione localizzate su segnalazione di terzi ogni mille chilometri di rete contro le 71 registrate nel 2010 e le 78 del 2009.

Il call center tecnico

L'attività del call center tecnico è finalizzata alla ricezione e alla diagnosi delle chiamate telefoniche ai numeri verdi del servizio di pronto intervento del Gruppo Hera. Ogni chiamata ricevuta potrebbe tradursi in una segnalazione effettiva di anomalia del servizio erogato, ma i trend storici evidenziano che solo circa il 50% sono segnalazioni da verificare sul campo e, a loro volta, solo una parte di esse rientrano nelle casistiche considerate proprie del servizio di pronto intervento.
Il servizio di call center tecnico del Gruppo Hera ha due numeri verdi di riferimento per il servizio di pronto intervento, uno dedicato esclusivamente al servizio gas e l'altro al servizio idrico integrato e al teleriscaldamento. La semplificazione dei numeri verdi del pronto intervento, in coerenza con la delibera AEEG ARG/gas 120/2008, ha determinato un significativo miglioramento della performance di risposta minima prevista per il servizio gas. La riduzione a soli due numeri verdi di riferimento del servizio di pronto intervento e la progressiva dismissione delle vecchie numerazioni ha consolidato i dati del 2011 a valori non confrontabili direttamente con l'anno precedente per effetto della variazione numerica dei volumi delle chiamate: le chiamate relative al servizio gas sono infatti passate dalle 92.084 del 2010 alle 58.699 del 2011. Il 96,9% di queste chiamate hanno avuto una risposta (o sono state abbandonate) entro 120 secondi (a fronte di un livello generale stabilito da AEEG del 90%).

Polo regionale telecontrollo reti e impianti

Percentuale di chiamate ricevute dal call center tecnico risposte o abbandonate entro 120 secondi

	2010	2011
Gas	99,8%	99,8%
Altri servizi	99,6%	95,7%
Totale	**99,7%**	**96,8%**
di cui per pronto intervento gas (livello generale: 90%)	*90,5%*	*96,9%*

I dati non comprendono Marche Multiservizi.

La chiamata ai numeri verdi del servizio di pronto intervento del Gruppo Hera si apre con un risponditore automatico che consente a chi chiama di selezionare il servizio relativo al proprio problema prima di parlare con un operatore. Nel 2011 per le circa 214 mila chiamate giunte al call center tecnico di Forlì, rispetto alle quali il tempo di attesa medio è stato pari a dieci secondi, la diagnosi svolta dall'operatore ha portato a classificare come richiesta di pronto intervento solo il 44% di tali chiamate, circa 95 mila.

Tempo medio di attesa al call center tecnico

sec	2010	2011
Gas	8,4	10,0
Altri servizi	9,0	10,0
Numero di chiamate	*210.269*	*214.077*

I dati non comprendono Marche Multiservizi.

La sicurezza a valle del contatore

L'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas con la delibera 40 del 2004 ha introdotto procedure obbligatorie per gli accertamenti sulla sicurezza degli impianti a gas a uso domestico (cioè che alimentano per esempio caldaie per il riscaldamento, scaldabagni, piani cottura). I dati dell'anno termico 2010-2011 confermano i risultati di assoluto rilievo conseguiti da Hera: 11.302 impianti di utenza nuovi sono stati attivati dopo che l'accertamento ha avuto esito positivo, a seguito della verifica dell'esistenza, della completezza e della correttezza di tutta la documentazione prevista dalla legge.

Deve infine essere ricordato che ai sensi della delibera AEEG ARG/gas 79/2010 da ottobre 2010 è in vigore la nuova assicurazione per gli incidenti provocati da fughe di gas. I consumatori domestici possono così beneficiare di nuovi servizi che potranno essere richiesti a seguito di incidenti o danni causati dall'uso del gas fornito tramite una rete di distribuzione. La polizza, i documenti informativi e tutte le informazioni sono disponibili sul sito del Comitato Italiano Gas (www.cig.it) nella specifica sezione "Assicurazione"; informazioni di dettaglio possono essere richieste anche al numero verde dello Sportello del consumatore dell'Acquirente unico.

...di più in: **bs.gruppohera.it**

Il centro di telecontrollo fluidi del Gruppo Hera

La sala di telecontrollo centralizzato per gli impianti e le reti a fluido ha la funzione di supervisione e assistenza di tutti gli impianti del Gruppo Hera operando in sinergia con i territori delle provincie di Bologna, Ferrara, Forlì-Cesena, Modena, Ravenna e Rimini, è stata inaugurata a maggio 2008 e completata ad aprile 2011.

La realizzazione ha comportato il trasferimento di risorse e attività e oggi garantisce il monitoraggio di circa 130 mila punti sul territorio e il presidio del servizio di call center tecnico riservato alle segnalazioni di pronto intervento, con 60 persone tra operatori e tecnici, 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno.

La continuità del servizio idrico

L'indice relativo alle attività di controllo sulla rete idrica è espresso come percentuale di rete sottoposta a ricerca perdite.

Nel 2011 sono stati complessivamente ispezionati quasi 4.900 chilometri di rete corrispondenti al 18% del totale, in linea con l'attività 2010.

A livello territoriale si segnala un incremento notevole della rete ispezionata nell'area ferrarese (più che raddoppiata rispetto al 2010) che storicamente registra i valori di perdita più elevati.

L'indice relativo allo stato della rete idrica è espresso come numero di rotture per chilometro di rete ed è in calo di circa il 10% rispetto allo scorso anno con riduzioni percentuali più consistenti nei territori di Bologna, Ravenna e Modena.

Nel 2011 sono stati sostituiti 20.675 contatori idrici, pari all'1,9% dei contatori installati.

...di più in: **bs.gruppohera.it**

La continuità del servizio idrico

	2009	2010	2011
Percentuale di rete sottoposta a ricerca attiva di perdite	16,8%	18,5%	18,0%
Numero di rotture manufatti acquedottistici per chilometro di rete	1,34	1,37	1,24

I dati non comprendono Marche Multiservizi.

Le relazioni con i clienti

Il Gruppo Hera ha continuato anche nel 2011 la politica di potenziamento dei canali attraverso i quali i clienti possono contattare l'azienda con l'obiettivo di rendere sempre più semplice e veloce il contatto.

Hera dispone di 5 canali di contatto differenziati: call center per clienti residenziali, call center per clienti business, sportelli, web e posta.

Il 2011 segna un incremento del 10% dei contatti da parte dei clienti, una notevole crescita del canale web e dell'invio della bolletta in forma elettronica. La distribuzione percentuale vede sempre il call center come mezzo prevalente (56% dei contatti), seguito dallo sportello (29% dei contatti). Si conferma in crescita il canale web (circa il 10% dei contatti, mentre era il 6,5% nel 2010) a scapito della posta cartacea (il 6% dei contatti).

Hera conferma la scelta di investire e sviluppare la propria rete di sportelli ritenuta strategica e distintiva nei confronti dei concorrenti. In particolare, nel 2011, è stato inaugurato un nuovo sportello prioritario presso il comune di Cesenatico e ne sono stati rinnovati tre (Casalecchio di Reno, San Giovanni in Persiceto, Vignola). Inoltre è stato aperto un nuovo punto di presenza presso la frazione di San Pietro in Vincoli a Ravenna mentre sono stati chiusi due punti di presenza temporanea (a Cesenatico e Cattolica). Gli sportelli presenti nel territorio gestito dalle sette SOT sono 84 di cui 8 con orario omogeneo di apertura fissato in 33 ore settimanali distribuite dal lunedì (8-15) al venerdì (8-13). Sempre con rifierimento al territorio gestito dalle sette SOT, nel 2011 gli sportelli collocati presso terzi sono 18.

Gli sportelli presenti nel territorio gestito dalle 7 SOT sono 84

Nel corso del 2011, sono state avviate iniziative di omogeneizzazione delle modalità di gestione degli sportelli esternalizzati ed è stato implementato un sistema informatico per la gestione delle comunicazioni agli sportelli di materiale commerciale e istituzionale.

Per quanto riguarda il web a fine 2011 gli iscritti allo sportello HER@ ON-LINE hanno raggiunto quota 130 mila con un incremento del 31% rispetto all'anno precedente. L'azienda ha continuato a promuovere l'invio elettronico della bolletta anche in fase di sottoscrizione di un nuovo contratto, offrendo ai clienti la possibilità di ricevere da subito le bollette direttamente e puntualmente nella propria casella di posta elettronica, evitando così la stampa e l'invio dei documenti cartacei. Nel 2011, oltre a proporre la modalità elettronica della bolletta a ogni nuovo contratto stipulato con Hera, il servizio è stato anche promosso attraverso l'invio di un allegato alla bolletta che consente la richiesta di attivazione dell'invio elettronico della bolletta al posto della versione cartacea. Le iniziative per promuovere l'adesione all'invio elettronico della bolletta hanno portato a un incremento di oltre il 60% rispetto al 2010 dell'utilizzo di tale modalità. Sono circa 39 mila i clienti che hanno aderito a fine 2011 evitando la stampa e l'invio nello stesso anno di circa 270 mila buste contenenti bollette. Il Gruppo Hera, nel corso del 2012, continuerà a promuovere comportamenti volti a ridurre gli impatti ambientali in termini di minori emissioni di CO_2 derivanti dalla minor produzione di bollette cartacee e dai minori spostamenti per recarsi agli sportelli fisici prediligendo lo sportello on-line.

Il call center

Nel 2011 le chiamate complessive risposte dal call center di Hera sono state 1.653.000, sostanzialmente stabili rispetto al valore del 2010. Gli indicatori tecnici sono stati sostanzialmente in linea con gli obiettivi dichiarati mentre è cresciuto il livello di soddisfazione percepita dai clienti.

Nel corso del 2011 l'orario di apertura del call center è stato esteso di due ore portandolo fino alle ore 20.00 dal lunedì al venerdì. Particolare enfasi è stata data al tema della formazione degli operatori di contatto, per i quali, oltre ai tradizionali metodi di formazione, è stato implementato e messo a regime un sistema di knowledge management, che rappresenta un contenitore di tutte le informazioni necessarie per gestire il rapporto con i clienti oltre che un modello di aggiornamento giornaliero della conoscenza; il sistema è presidiato e gestito da una redazione dedicata. Prosegue inoltre l'opera di omogeneizzazione e razionalizzazione delle procedure di front end.

Un'operatrice del call center

Qualità del call center

	2009	2010	2011
Tempo medio di attesa al call center per clienti residenziali (sec)	33,2	33,8	37,4
Percentuale di chiamate andate a buon fine per clienti residenziali (%)	94,2%	93,8%	93,5%
Numero di contatti al call center per clienti residenziali (migliaia)	2.428	2.495	2.488
Tempo medio di attesa al call center per clienti business (sec)	25,2	22,1	27,5
Percentuale di chiamate andate a buon fine per clienti business (%)	92,6%	94,9%	93,9%
Numero di contatti al call center per clienti business (migliaia)	152	282	430

Il tempo medio di attesa, con riferimento a una chiamata telefonica di un cliente che richiede di parlare con un operatore, è il tempo che intercorre tra la richiesta di conversazione con operatore e l'inizio della conversazione. Non tiene conto del percorso iniziale del risponditore automatico. I dati non comprendono Marche Multiservizi. Tra i contatti sono incluse le chiamate per autolettura e le informazioni automatiche.

L'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas definisce, con delibera 168/2008, il tempo di attesa telefonica come il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore. Utilizzando la modalità di calcolo prevista dall'AEEG, il tempo d'attesa al call center di Hera si attesta nel 2011 a 89 secondi per i clienti residenziali e a 67 per i clienti business: entrambi i valori sono notevolmente inferiori all'obiettivo di 240 secondi indicato dall'AEEG.

Nel 2011 il tempo medio di risposta al call center è stato di 37 secondi

Relativamente agli obiettivi dichiarati, il tempo medio di risposta è stato di 37,4 secondi per le famiglie a fronte di un obiettivo di 40 e di 27,5 per le aziende a fronte di un obiettivo di 25. Risultati raggiunti o comunque vicini agli obiettivi prefissati che assumono un valore certamente positivo se si considera che il risultato medio ponderato dei tempi di risposta delle famiglie e delle aziende è stato di 35,4 secondi. Per la percentuale di chiamate con tempi di attesa superiori a due minuti, si segnala che il risultato per le famiglie è stato dell'11% a fronte di un obiettivo del 9% mentre per le aziende il risultato è stato del 6% a fronte di un obiettivo dell'11%.

Per quanto riguarda la qualità percepita dai clienti, si segnala che sia l'indagine di soddisfazione interna (effettuata con cadenza mensile) sia quella effettuata dall'AEEG (con cadenza semestrale) hanno confermato il miglioramento di tutti gli indicatori e in particolar modo di quello relativo al problem solving. Anche in termini di capacità di risoluzione dei problemi e delle richieste dei clienti, e di fornire risposte coerenti in caso di più chiamate, Hera Comm risulta superiore agli standard nazionali. L'ultima indagine di soddisfazione sul Call center realizzata dall'AEEG relativa al primo semestre 2011, su un insieme di 32 aziende di vendita di energia elettrica e gas con più di 50.000 clienti, ha assegnato un aumento del punteggio relativamente alla parte di customer satisfaction di Hera Comm: dai 92,4 punti del secondo semestre 2010 ai 93,5 del primo semestre 2011. Nella graduatoria stilata dall'AEEG il call center di Hera Comm si colloca al nono posto tra le 32 aziende considerate.

Il miglioramento delle procedure interne aziendali, dei sistemi informativi aziendali e la formazione continua sul personale di front end, hanno permesso di migliorare la soddisfazione dei clienti, in termini di chiarezza delle risposte fornite e di capacità di risolvere i problemi. Nello specifico il call center aziende è stato interessato da profonde innovazioni di processo che hanno privilegiato lo sviluppo delle capacità di problem solving. La formazione degli operatori si è concentrata sulle tecniche di assertività nella gestione di situazioni critiche, con buoni risultati sia in termini di relazione sia nei tempi di risoluzione dei problemi.

Per il 2012 oltre a mantenere elevata la formazione del personale di front end saranno implementate nuove funzionalità relative ai sistemi informativi al fine di facilitare la comprensione delle richieste dei clienti e migliorare i tempi di conversazione tra cliente e operatore.

Lo sportello clienti di Modena

Gli sportelli

Anche nel 2011 si registra un ulteriore aumento dell'afflusso agli sportelli rispetto all'anno precedente (+10%), pari a circa 32.000 contatti. Nonostante ciò, i processi di ottimizzazione che sono stati messi in campo hanno permesso di migliorare gli indici di qualità. Anche l'accresciuta omogeneità dei valori tra i territori testimonia il successo dell'organizzazione nel suo insieme.

Tempo di attesa allo sportello

min	2009	2010	2011
Territorio SOT Bologna	13,2	11,3	10,7
Territorio SOT Ferrara	13,8	14,7	13,0
Territorio SOT Forlì-Cesena	10,3	10,0	10,4
Territorio SOT Imola-Faenza	13,2	11,8	8,8
Territorio SOT Modena	21,0	20,2	11,2
Territorio SOT Ravenna	13,2	14,4	9,3
Territorio SOT Rimini	8,5	8,7	9,7
Media ponderata	**14,6**	**14,5**	**10,5**

I dati non comprendono Marche Multiservizi.

Gli obiettivi prefissati sono stati abbondantemente superati. Il tempo medio di attesa è sceso a 10,5 minuti e la percentuale di clienti con attesa superiore a 40 minuti è scesa al 4,6%. Ciò è stato raggiunto grazie a significative riorganizzazioni di alcuni sportelli (a Ferrara e a Modena) e alla messa a regime del sistema SPRINT (Sistema Previsionale Normalizzazione Tempi) presso gli sportelli "top" e prioritari, con elaborazione della previsione di afflussi, ottimizzazione delle risorse in funzione degli obiettivi a medio e breve periodo e analisi "giorno per giorno" dei risultati in chiave di scostamento dalle previsioni.

Il sistema SPRINT (Sistema Previsionale Integrato Normalizzazione Tempi) è un software innovativo, sviluppato su specifiche Hera, che svolge un triplice compito:

- elabora previsioni giornaliere di afflusso sui singoli sportelli;
- ottimizza le risorse disponibili in base agli afflussi, bilanciando l'efficiente uso delle risorse con il raggiungimento degli obiettivi di qualità;
- offre ai coordinatori di sportello uno strumento a supporto delle decisioni "in tempo reale", permettendo di adattare l'assetto dello sportello in base alla realtà contingente.

Nella seconda parte dell'anno SPRINT è stato esteso ad alcuni sportelli prioritari, e si prevede di estenderlo nel 2012 a ulteriori sportelli del Gruppo.

L'attesa negli sportelli delle principali utility italiane

Hera si colloca al secondo posto tra le 7 aziende multiutility considerate in un'analisi di confronto effettuata tra le principali utility italiane per quanto riguarda il temrpo di attesa agli sportelli.

Le gestione dei reclami

Nel complesso, nel 2011 è stato registrato un incremento dei reclami del 21% rispetto all'anno precedente concentrato principalmente nei servizi gas e acqua (+18%) ed energia elettrica (+43%). Questa dinamica è stata influenzata dai seguenti fattori:

- il perdurare dela situazione di difficoltà economica che ha determinato un incremento delle richieste di credito e i relativi possibili reclami;
- lo spostamento di contatti dall'area call center all'area web che ha fatto aumentare le richieste in forma scritta (email), connotate come reclami ai sensi della normativa;
- il notevole aumento delle operazioni di acquisizione e perdita di clienti a mercato libero che trattandosi di operazioni complesse possono determinare problemi e incomprensioni, talvolta anche associate a operazioni gestite correttamente;
- l'aumento della base clienti (+5%).

Nonostante la crescita nel numero dei reclami, si segnalano notevoli progressi sotto il profilo del tempo medio di risposta che è stato portato da 33 a 18 giorni solari. Dato lo scenario appena descritto e la decisione di adottare per i servizi idrici, di igiene ambientale e del teleriscaldamento la stessa stringente definizione utilizzata per i servizi energy, è da considerarsi positivo anche un livello di risposta entro gli standard del 91,9% inferiore di 2,1 punti percentuali rispetto all'obiettivo di 94%, ma di quasi 6 punti migliore rispetto al risultato del 2010.

In generale, grazie anche alla capacità di risoluzione veloce dei problemi e di filtro dei canali esistenti (sportelli, canale dedicato alle associazioni di consumatori, call center, sito web) la numerosità dei reclami, rapportata al numero di clienti gestiti da Hera, risulta essere di soli 4 reclami ogni 1.000 contratti gestiti. In particolare, grazie al nuovo canale di contatto con le associazioni di consumatori, è stato possibile trattare un notevole numero di casi e di risolverne positivamente quasi il 90% senza dover ricorrere alla formalizzazione di reclami con eventuali conseguenti procedure di conciliazione o ricorso verso lo Sportello del Consumatore dell'Authority AEEG.

Dettaglio di uno sportello clienti Hera a Forlì

Reclami ricevuti

	2009 (1° semestre)	2009 (2° semestre)	2010	2011
Tempo medio di risposta al reclamo (gg)	23,9	24,0	33,2	18,5
Percentuale di reclami a cui si è risposto entro lo standard (%)	76,7%	95,7%	86,1%	91,9%
Numero di reclami ricevuti (n)	2.559	5.126	11.381	13.727

I dati non comprendono Marche Multiservizi. Il tempo di risposta al reclamo per il primo semestre 2009 è indicato in giorni lavorativi, per il secondo semestre 2009 e per il 2010 in giorni solari, con standard di riferimento di 20 giorni nel primo semestre 2009 e di 40 giorni nel secondo semestre 2009 e nel 2010.

Cittadini all'ingresso dello sportello clienti di Forlì

L'attuale contesto economico contribuisce a elevare in generale la sensibilità dei consumatori al prezzo. Ciò è riscontrabile anche nell'analisi dei reclami per tipologia: nel 2011 il 60% delle contestazioni sono legate alla bolletta. Di questi, il 30,6% riguarda lamentele relative ad acconti e consumi, il 19% è relativo a problemi di pagamento o incasso (rateizzazioni, dilazioni e solleciti) mentre il 10,5% fa riferimento ad attivazioni o cessazioni di fornitura.

Il 2011 ha visto un percorso orientato a migliorare ulteriormente la qualità della risposta e a aumentare la tempestività della risoluzione.

Nello stesso tempo sono state implementate significative riorganizzazioni volte a creare team omogenei dedicati, con elevate competenze su specifici segmenti di clientela e mercati.

La conciliazione

Nel 2011 sono pervenute complessivamente 74 richieste di conciliazione, 41 relative al servizio gas, 11 relative al servizio energia elettrica, 7 relative a entrambi i servizi e 15 irricevibili per varie motivazioni.

L'oggetto delle richieste di conciliazione è riferibile prevalentemente a problematiche relative alla contestazione dei consumi e a presunti errori o ritardi nella fatturazione.

Per quanto riguarda gli esiti delle pratiche conciliative definite nel 2011, 18 si sono concluse con una conciliazione, 1 con una rinuncia alla richiesta in quanto la problematica era stata nel frattempo risolta, 4 con la mancata conciliazione. Le restanti 36 pratiche sono in trattazione. In merito alle 15 richieste irricevibili, si evidenzia che:

- per 9, i termini per rispondere al reclamo non erano ancora scaduti, o non era stato presentato il reclamo;
- 2 erano relative a servizi in cui non si applica la procedura conciliativa (es. servizio idrico, teleriscaldamento);
- 2 provenivano da clienti non domestici, o comunque non legittimati a porre la domanda;
- 2 erano carenti di altri presupposti quali a esempio la mera richiesta di rateizzazione.

Il contenzioso con i clienti

A fine 2011 risultano pendenti 172 contenziosi con clienti, di cui 64 attivati nell'anno, riguardanti principalmente l'applicazione del regime tariffario dei servizi erogati o il recupero di corrispettivi. Di questi 64 contenziosi, 44 sono relativi ai servizi gas, energia elettrica e teleriscaldamento, 16 al servizio idrico e 4 al servizio ambientale. La maggiore numerosità dei contenziosi con i clienti rispetto al dato 2010 (113) discende dal fatto che nel 2011, diversamente dagli anni precedenti, sono stati ricompresi tra i contenziosi anche le opposizioni dei clienti a decreti ingiuntivi notificati dalle società del Gruppo.

La tutela della privacy

È proseguita, nel corso del 2011, l'azione del Gruppo Hera orientata a implementare un sistema di gestione per la tutela delle informazioni personali sempre più rispettose della normativa privacy, principio fondante per garantire il consolidamento del rapporto fiduciario tra l'Azienda e i suoi numerosi stakeholder (clienti, azionisti, dipendenti, fornitori, Pubblica Amministrazione).

A seguito della formalizzazione della struttura organizzativa privacy "a rete" (consistente nell'assegnazione di responsabilità privacy), dell'emanazione della linea guida privacy di Gruppo declinante i principi enunciati nella "Politica per la protezione dei dati personali" e infine, con la conclusione della distribuzione delle nuove lettere d'incarico per i dipendenti e i collaboratori, si è dato avvio al percorso di condivisione del testo della Procedura per governare la gestione di tutti gli adempimenti privacy aziendali. Tale Procedura ha lo scopo di ridefinire un sistema di gestione di responsabilità privacy accentrate, condivise e quindi applicabili operativamente a livello dell'intero Gruppo, finalizzato a delimitare al meglio le attività, gli adempimenti e le responsabilità, consentendo pertanto di adattare il sistema privacy e garantire il suo effettivo recepimento alla necessaria mutevolezza e complessità aziendale.

Il livello di governance, conoscenza e maggior competenza che l'Azienda si è posta come obiettivo rappresenta, infatti, la base per lo sviluppo di un sistema privacy completo, sempre più connesso alla struttura organizzativa e gestionale del Gruppo.

Nel corso del 2011 sono entrate in vigore le nuove disposizioni in materia di trattamento di dati personali per finalità di telemarketing (legge 166/2009 e provvedimenti attuativi). Il Gruppo, dopo averne necessariamente valutato in modo analitico l'impatto, ha provveduto ad adeguarsi a tali nuove regole rivedendo, nella loro interezza, i relativi processi aziendali. Nelle more dell'adeguamento, Hera Comm ha ricevuto richieste di informazione da parte del Garante per la protezione dei dati personali per chiamate telefoniche indesiderate, riferite a 9 cittadini di cui 8 clienti, per chiamate telefoniche indesiderate. Relativamente alle richieste stesse, nel corso del 2011 il Garante ha comminato a Hera Comm due sanzioni.

Nell'ambito dei contatti riconducibili al diritto d'accesso di cui all'art. 7 del Codice Privacy, nel 2011 è stato completato il perimetro di rilevazione delle richieste, comprensivo dei principali canali d'accesso (sportelli, call center, web e corrispondenza). Sono state registrate oltre 400.000 richieste di accesso a cui è stato dato riscontro in un tempo medio di circa 1 giorno, a fronte di un tempo massimo di risposta previsto per legge di 15 giorni.

...di più in: **bs.gruppohera.it**

Le indagini sulla soddisfazione dei clienti

A novembre 2011 per il settimo anno consecutivo si è rilevata la soddisfazione dei clienti residenziali del Gruppo che a partire dallo scorso anno comprende anche i dati relativi alla soddisfazione dei clienti a libero mercato.

Nel 2011 l'obiettivo di elevata soddisfazione coincidente con la soglia di ICS di 70 punti su 100 è stato raggiunto. Sono cresciute tutte le componenti dell'indicatore, in particolar modo quelle legate agli elementi più "emotivi" della soddisfazione, ossia come viene percepita Hera rispetto a una società multi-servizi "ideale".

Anche i clienti che hanno scelto il libero mercato per gas e/o energia elettrica registrano un punteggio pari a 70 punti mostrando particolare apprezzamento per la qualità del canale di vendita e delle procedure di attivazione e passaggio a mercato libero.

Valutazione della soddisfazione complessiva dei clienti residenziali

ICS (da 0 a 100)	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Indice di soddisfazione complessivo dei servizi (ICS Servizi)	71	71	72	72	74	73
Indice di soddisfazione complessivo (ICS)	67	65	67	69	69	70
Soddisfazione globale	70	68	70	73	71	72
Soddisfazione rispetto alle aspettative	66	63	66	68	68	69
Soddisfazione rispetto all'ideale	65	62	64	67	66	68

L'indicatore sui servizi mostra un calo di un punto derivante da una sostanziale stabilità rispetto allo scorso anno dei servizi energetici: gas a 77 punti ed energia elettrica a 74. Il servizio idrico mostra una flessione di 1 punto rispetto al 2010 attestandosi anch'esso a 74 punti. Infine i servizi ambientali raggiungono la soglia di elevata soddisfazione e si attestano a 70 crescendo di un punto rispetto al 2010. Quest'anno sia gli sportelli sia il call center del Gruppo raggiungono o superano la soglia dei 70 punti (70 per il call center e 72 per lo sportello) dimostrando l'efficacia delle iniziative di formazione e snellimento delle procedure interne. Migliorano infine gli aspetti dell'immagine di Hera (+4 punti) confermando che i punti di forza sono la professionalità, l'affidabilità e l'attenzione alla sostenibilità.
Nel 2012 sarà data continuità alle attività di monitoraggio infrannuale della soddisfazione per i canali di contatto e proseguiranno le analisi approfondite sui clienti che dichiarano di non essere soddisfatti. Sono inoltre previsti interventi sulla bolletta multiservizio volti a migliorarne la leggibilità e miglioramenti nella fruizione dei servizi disponibili all'interno dello sportello HER@ ON-LINE e del sito internet di Hera Comm che pur mantenendo un buon punteggio (superiore a 70) registrano una lieve flessione.

La metodologia dell'indagine sulla soddisfazione dei clienti

Per il sesto anno consecutivo nel mese di novembre si è svolta l'indagine di Customer Satisfaction, che valuta la qualità dei servizi offerti e la soddisfazione dei nostri clienti rispetto a Hera nel suo complesso, pensando quindi ai servizi erogati, alle bollette e alle modalità di pagamento, ai canali di contatto con Hera e a elementi più intangibili come la comunicazione e l'immagine. Circa 3.000 interviste telefoniche volte a comprendere cosa pensano i clienti dell'azienda, come ha lavorato e se gli sforzi vanno nella giusta direzione.

L'indagine si basa su una metodologia di ricerca messa a punto anche grazie a studi, condotti presso l'Università del Michigan, che hanno portato a teorizzare e calcolare la relazione causale tra elementi della qualità percepita e la soddisfazione dei clienti.
La rilevazione è stata condotta telefonicamente tramite CATI, Computer Aided Telephone Interviews, un sistema computerizzato che permette di selezionare casualmente i soggetti da intervistare in modo che siano rappresentativi della popolazione da descrivere.
Il monitoraggio viene effettuato intervistando il principale referente di Hera all'interno del nucleo famigliare.
Il questionario, organizzato in modo da mantenere la durata media dell'intervista sotto i 18 minuti anche per i clienti che fruiscono di più servizi, è progettato per verificare quanto le attività di miglioramento messe in atto da Hera siano state percepite dai clienti, generando una reale maggior soddisfazione.
La valutazione sui risultati viene espressa con scale numeriche, sulle quali si individuano soglie corrispondenti a diversi livelli di soddisfazione: sotto i 50 punti i voti sono considerati insufficienti, fino a 60 siamo in una zona di soddisfazione "minimale", tra 60 e 70 i voti esprimono un buon livello di soddisfazione e oltre 70 si parla di "elevata soddisfazione".

Lo sportello clienti di Pavullo (MO)

Relativamente ai clienti business, per il 2011 l'indice globale rappresentativo di tutto il segmento, dalla piccola partita IVA alla grande azienda, aumenta di un punto rispetto all'anno scorso, arrivando a 66. Si tratta di un risultato positivo che consolida il trend crescente degli ultimi 5 anni. In particolare crescono le componenti di soddisfazione rispetto alle aspettative (+1) e rispetto all'ideale (+3). In analogia a quanto verificato per i clienti residenziali, l'indicatore sintetico dei servizi è in lieve calo attestandosi comunque al disopra della soglia di elevata soddisfazione (71 punti) confermando l'ottimo livello raggiunto. I clienti a mercato libero dichiarano un'ottima soddisfazione verso il canale di vendita, le procedure di attivazione e sono propensi a parlare bene dell'azienda. Infine, sono in deciso aumento la propensione a rimanere clienti (fedeltà) e al cross-selling, indicatori che contribuiscono a rendere più solida la base clienti.

Anche nel corso del 2011 sono state poste in campo iniziative volte al miglioramento del livello di soddisfazione dei clienti business. In particolare si segnala il miglioramento della qualità del servizio del call center ottenuta grazie a una più efficiente gestione delle richieste che giungono dalle aziende precedentemente gestite dal call center famiglie. In parallelo si è provveduto all'ottimizzazione dei flussi di gestione delle pratiche in back office contribuendo in modo evidente a incrementare l'efficienza del customer care. Si segnala anche un costante monitoraggio delle tematiche di maggiore insoddisfazione per analizzare i punti di maggior criticità e su cui porre un focus per un ulteriore miglioramento futuro.

Nel 2012 si continueranno azioni di formazione sui canali di contatto con il cliente così come azioni di monitoraggio permanente dei processi di gestione rivolti al cliente per garantire un servizio sempre migliore.

Valutazione della soddisfazione dei clienti business

ICS (da 0 a 100)	2008	2009	2010	2011
Indice di soddisfazione complessivo dei servizi (ICS Servizi)	70	69	72	71
Indice di soddisfazione complessivo (ICS)	62	65	65	66
Soddisfazione globale	65	68	69	68
Soddisfazione rispetto alle aspettative	61	64	63	64
Soddisfazione rispetto all'ideale	59	62	61	64

Anche nel corso del 2011 è stato mantenuto attivo il monitoraggio costante per verificare la soddisfazione dei clienti che chiamano il numero verde o che si recano presso uno degli sportelli disponibili sul territorio. Le interviste sono effettuate nella settimana successiva al contatto attraverso operatori qualificati. Vengono affrontati tutti gli aspetti del servizio e successivamente vengono analizzate le situazioni di maggior insoddisfazione per intervenire qualora vengano individuate aree sistematicamente critiche. I livelli del call center e dello sportello sono mediamente stabili e ampiamente al di sopra dell'elevata soddisfazione.

A novembre 2011 è stata condotta la quarta rilevazione sulla soddisfazione per i clienti residenziali del servizio di teleriscaldamento. Anche quest'anno il servizio ha registrato un punteggio pari a 75 su 100 confermando l'ottima percezione sia per i clienti con impianto centralizzato sia per quelli con impianto autonomo. In linea con la soddisfazione è la probabilità di consigliare a un conoscente o amico il servizio, che si attesta a 73 punti. L'indicatore di soddisfazione complessivo ICS dei clienti che usufruiscono del teleriscaldamento nel 2011 conferma il livello di 68 su 100 del 2010.
Sono in corso progetti per il miglioramento della comunicazione quali: lo studio di nuovi depliant, la pubblicazione di documenti per spiegare le variazioni tariffarie e una serie di incontri previsti con i clienti fruitori del servizio e le associazioni dei consumatori. Si stanno inoltre analizzando le casistiche dei reclami per realizzare miglioramenti nei processi di erogazione del servizio.

Valutazione della soddisfazione dei clienti del servizio teleriscaldamento

ICS (da 0 a 100)	2009	2010	2011
Indice di soddisfazione complessivo del servizio teleriscaldamento (ICS teleriscaldamento)	72	75	75
Indice di soddisfazione complessivo (ICS)	69	68	68
Soddisfazione globale	71	71	71
Soddisfazione rispetto alle aspettative	68	67	67
Soddisfazione rispetto all'ideale	68	65	66

Sempre nel 2011 è stata condotta l'indagine per misurare il livello di soddisfazione dei servizi di teleriscaldamento su un campione di 60 clienti (su 600 totali) che hanno effettuato interventi di apertura, chiusura e lavori, durante l'anno. L'indagine ha approfondito gli aspetti di tempi per l'apertura dell'impianto, professionalità e stile del personale tecnico oltre al costo. Il punteggio complessivo è stato pari a 72/2010 non rilevando specifiche criticità se non per il costo (considerato elevato ma non particolarmente impattante sulla soddisfazione per l'intervento eseguito).

Le altre iniziative di dialogo e consultazione

Nel 2011 è stato attivato su tutti i territori del Gruppo Hera il canale dedicato al contatto diretto con le associazioni dei consumatori.

Si tratta di un nuovo modello di relazione progettato su sollecitazione di questi stakeholder alla fine del 2010 che ha l'obiettivo di gestire le segnalazioni e prevenire il sorgere di contenziosi, attraverso l'intermediazione delle associazioni dei consumatori. Grazie al personale molto qualificato individuato e formato per questo progetto dalle gestioni clienti di Hera, nel 2011 sono state trattate, con il ricorso al canale dedicato, 365 pratiche (per un totale di 582 contatti): l'88% di queste pratiche si sono concluse positivamente. La presentazione e la discussione per l'avvio di questo nuovo canale di contatto ha reso necessari numerosi incontri con le associazioni interessate: nel 2011 si sono tenuti a questo fine 16 incontri distribuiti nei sette territori in cui Hera opera.

La pubblicazione di uno spazo sul sito www.gruppohera.it dedicato alle associazioni dei consumatori è stata posticipata al 2012 poiché si intende proseguire sulla strada della progettazione condivisa utilizzata per la produzione della guida "Come leggere la bolletta e altre cose da sapere".

...di più in: **bs.gruppohera.it**

Bollette più chiare con la guida alla lettura

A ottobre 2011 è stata distribuita la guida "Come leggere la bolletta e altre cose da sapere". La guida ha l'obiettivo di fornire informazioni utili alla comprensione della bolletta e di tutti i servizi forniti dal Gruppo Hera. Il documento nasce dopo mesi di verifiche sulle principali esigenze di informazione dei cittadini e il progetto editoriale ha ottenuto l'approvazione di 9 associazioni dei consumatori a livello regionale (ACU, Adiconsum, A.Di.Do., ARCO, Codacons, Federconsumatori, Lega Consumatori GOT Felsineo, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori). "Come leggere la bolletta e altre cose da sapere" è stata presentata al pubblico nel corso di una conferenza stampa il 17 ottobre 2011, pubblicata sul sito e distribuita in oltre 80.000 copie presso tutti gli 84 sportelli del Gruppo. Progressivamente la guida è stata resa disponibile anche negli URP dei principali comuni e presentata in diversi incontri agli esponenti del mondo istituzionale.

Vista di piazza Cavour a Rimini

Azionisti

21.172

Quota del capitale sociale detenuta da azionisti pubblici

60,1%

6 Gli azionisti

La compagine azionaria di Hera costituisce una peculiarità nel panorama delle utility italiane, caratterizzandosi per la mancanza di un azionista con una quota di controllo assoluto e per la presenza di un azionariato diffuso costituito da oltre 21.000 investitori privati italiani ed esteri (persone fisiche e persone giuridiche impegnate in attività non finanziarie), 187 azionisti pubblici (prevalentemente Comuni del territorio di riferimento) e infine 401 investitori professionali (costituiti da persone giuridiche impegnate in attività di tipo finanziario come assicurazioni, banche, fiduciarie, fondazioni bancarie, fondi d'investimento, fondi pensione ed hedge funds).

Gli obiettivi e i risultati

Avevamo detto di fare...	Abbiamo fatto...
Aumentare ulteriormente il numero di analisti finanziari che seguono il titolo Hera per promuovere Hera come scelta di investimento.	Il coverage del titolo è costituito da 11 uffici studi nazionali e internazionali (diminuiti rispetto al 2010 a causa delle ristrutturazioni avvenute nel sistema bancario). (vedi pag. 114)
Migliorare ulteriormente gli strumenti di dialogo con gli investitori privati non professionali.	Sono stati mantenuti gli strumenti di dialogo con gli investitori già implementati: newsletter trimestrale, chat settimanale, incontro con investitori, visite in azienda, conference call, ecc. (vedi pag. 114)

Faremo...

- Aumentare gli incontri e il dialogo in particolare con gli investitori etici e i piccoli investitori (fondi small cap, retail, ecc.).
- Aumentare il numero di analisti finanziari che seguono il titolo Hera per promuovere Hera come scelta di investimento.

La composizione

La presenza di un azionariato diffuso e l'assenza di singoli azionisti con quote di controllo assoluto sono gli elementi distintivi caratterizzanti l'azionariato di Hera.

Queste caratteristiche peculiari riflettono la storia del Gruppo, costituito nel novembre 2002 a seguito di un processo di aggregazione che ha coinvolto 11 società multiutility della regione Emilia Romagna e contribuiscono a limitare significativamente i rischi di governance che affliggono molte aziende del settore in Italia.
Dopo la quotazione alla Borsa Valori di Milano nel segmento All Share del Mercato Telematico Azionario, avvenuta nel giugno del 2003, Hera ha continuato ad allargare il proprio perimetro di riferimento attraverso ulteriori operazioni di fusione e integrazione di società multiutility operanti nei territori circostanti e includendo nella compagine sociale, con l'emissione "riservata" di nuove azioni, sempre più enti pubblici (passati da 155 nel 2002 a 187 nel 2011).
Il capitale sociale di Hera è passato da 789 milioni di azioni ordinarie nel 2002 a 1.115 milioni, con l'ultimo aumento di capitale riservato deliberato il 21 ottobre 2009.
L'azionariato di Hera è costituito da enti pubblici, investitori privati e investitori professionali.
Gli Enti Pubblici, rappresentano la categoria più rilevante tra gli investitori di Hera, con una quota del 60,1% del capitale sociale e sono costituiti prevalentemente da Comuni delle province dell'Emilia Romagna in cui opera il Gruppo. Quasi tutti gli enti pubblici azionisti hanno rinnovato nel mese di dicembre il cosiddetto "Patto di Sindacato" che vincola la maggior parte dei Comuni a mantenere una partecipazione complessiva pari al 51% del capitale sociale di Hera come previsto dallo Statuto. Il cosiddetto "flottante" è quindi costituito dal 49% del capitale sociale del quale l'80% è detenuto da investitori privati e professionali sia italiani sia esteri.

Negli anni, anche gli azionisti privati e professionali sono rimasti molto diversificati: alla data di stacco del dividendo nel giugno 2011, l'azionariato di Hera si componeva per il 29,6% di investitori professionali italiani e stranieri, quali assicurazioni, istituti e fondazioni bancarie, fondi pensione, fondi d'investimento prevalentemente di matrice anglosassone e americana e per il 9,9% da investitori privati prevalentemente italiani.
Fin dalla quotazione, Hera ha annoverato tra i propri azionisti migliaia di cittadini residenti nel territorio servito che sono pertanto anche clienti del Gruppo.
Alla data di stacco del dividendo 2011, Hera deteneva in portafoglio 5,2 milioni di azioni proprie corrispondenti allo 0,5% del capitale sociale. Dal 2006 Hera ha adottato infatti un piano di riacquisto di azioni proprie che prevede un limite massimo rotativo di 24 milioni di azioni per un importo complessivo di 60 milioni di euro. Tale piano è finalizzato a finanziare possibili ulteriori opportunità di integrazione di società di piccole dimensioni e a normalizzare eventuali fluttuazioni anomale delle quotazioni rispetto a quelle dei principali titoli nazionali. L'Assemblea degli Azionisti del 29 aprile 2011 ha rinnovato il piano di acquisto di azioni proprie per ulteriori 18 mesi, per un importo complessivo di 60 milioni di euro.

Azionisti

n	2009	2010	2011
Comuni e altri Enti pubblici	186	187	187
Investitori professionali	465	369	401
Investitori privati	21.916	21.546	20.581
Totale	**22.567**	**22.102**	**21.169**

Dati riferiti alla data dello stacco del dividendo.
Fonte dati: elaborazione Hera su dati Servizio titoli S.p.A.

La diminuzione della quota nel capitale degli azionisti privati, come si può vedere nella tabella seguente, coincide con la situazione negativa evidenziata dalla maggior parte delle aziende del settore energetico per effetto della congiuntura macro-economica. Al contempo la quota detenuta dagli

Composizione azionaria

%	2009	2010	2011
Comuni e altri Enti pubblici	58,8%	61,3%	60,1%
Investitori professionali	30,6%	25,2%	29,6%
Investitori privati	10,5%	13,0%	9,9%
Azioni proprie	0,1%	0,5%	0,5%
Totale	**100%**	**100%**	**100%**
Numero azioni complessive (milioni)	**1.032,7**	**1.115,0**	**1.115,0**

Dati riferiti alla data dello stacco del dividendo.
Fonte dati: elaborazione Hera su dati Servizio titoli S.p.A.

investitori professionali è aumentata nel 2011, anno in cui, nonostante la crisi macro-economica, il Gruppo ha mantenuto la politica di pagamento di dividendi, stabile o in crescita, confermando il percorso mantenuto fin dalla costituzione del Gruppo. Tale politica dei dividendi è stata giudicata sostenibile dagli analisti finanziari anche per gli anni a venire, alla luce sia dei risultati pubblicati nel 2011 sia del Piano industriale 2011-2015.
La categoria degli investitori professionali ha aumentato il suo peso rispetto all'anno precedente riportando la partecipazione ai livelli del 2009 a scapito di una riduzione della quota dei privati "non professionali" e, in minor misura, di quella detenuta dai Comuni azionisti minori. Tale aumento ha coinciso con i buoni risultati di bilancio del 2010 e il conseguente aumento del dividendo deliberato nel 2011.

Composizione sociale al 31 dicembre 2011

HSST S.p.A. (Holding Strategie e Sviluppo dei Territori modenesi) è costituita da: Comunità montana del Frignano, Unione terre di Castelli, Comune di Castelfranco Emilia, Fiorano Modenese, Formigine, Frassinoro, Guiglia, Lama Mocogno, Maranello, Marano sul Panaro, Modena, Montefiorino, Palagano, Pavullo nel Frignano, Polinago, Riolunato, San Cesario sul Panaro, Sassuolo, Serramazzoni, Sestola, Zocca e Acquedotto Dragone Impianti.
CON.AMI è un Consorzio costituito dai Comuni di Conselice, Massa Lombarda, Sant'Agata sul Santerno, Medicina, Castel Guelfo di Bologna, Castel San Pietro Terme, Dozza, Imola, Mordano, Solarolo, Bagnara di Romagna, Castel Bolognese, Faenza, Riolo Terme, Brisighella, Casalfiumanese, Borgo Tossignano, Fontanelice, Castel del Rio, Fiorenzuola, Marradi, Palazzuolo sul Senio, Casola Valsenio.
Ravenna Holding è costituita dai Comuni di Cervia, Faenza e Ravenna.
Holding Ferrara Servizi S.r.l. è controllata interamente dal Comune di Ferrara.
Rimini Holding S.p.A. è controllata interamente dal Comune di Rimini.
Livia Tellus Governance S.p.A. è controllata interamente dal Comune di Forlì.

La compagine degli azionisti pubblici ha progressivamente aumentato il proprio peso fino a raggiungere il 60,9% del totale. Ciò è avvenuto per effetto del continuo allargamento del Gruppo che ha integrato in questi anni ulteriori società municipalizzate. La peculiarità dell'azionariato pubblico di Hera consiste nell'ampia e progressiva diversificazione delle azioni in possesso di 187 comuni diversi, dei quali il maggiore azionista detiene il 13,7% delle azioni.
Le variazioni registrate negli ultimi tre anni nelle partecipazioni dei singoli azionisti pubblici sono di piccola entità e sono prevalentemente riconducibili all'allargamento della compagine ai Comuni proprietari delle aziende fuse. La componente di azionisti pubblici rappresenta un elemento di stabilità della compagine sociale e di solidità della governance.
Nel corso del 2011 il Comune di Forlì ha costituito una società holding finanziaria a cui ha trasferito la quasi totalità del pacchetto azionario detenuto in Hera senza, pertanto, alterare sostanzialmente gli assetti della compagine sociale (alcuni Comuni azionisti minori hanno ridotto leggermente la loro partecipazione in Hera nel 2011).
L'organizzazione di road show in occasione della presentazione del piano industriale e l'assemblea dei soci per l'approvazione del bilancio annuale hanno permesso di promuovere il dialogo con questi investitori. Inoltre, il Bilancio di Sostenibilità è stato presentato all'assemblea dei soci, riscuotendo un positivo apprezzamento sull'approccio sostenibile della gestione.

La caratteristica di società fortemente legata al proprio territorio di riferimento è particolarmente evidente nell'analisi della compagine sociale di Hera che mostra una significativa presenza storica di investitori privati "non professionali" residenti. Circa 9.500 investitori privati, pari al 46% della categoria (che include cittadini e società private non professionalmente dedicate alla gestione del risparmio sia italiani sia stranieri) risiede infatti nei territori serviti da Hera e detiene il 62% delle azioni possedute dagli investitori privati.
Negli ultimi tre anni il numero degli investitori non professionali residenti e non residenti nei territori di riferimento è rimasto stabilmente sopra i 20 mila soggetti.
Il dialogo intrattenuto con gli investitori privati nel corso del 2011 è stato più frequente che negli anni scorsi, a causa dell'instabilità dei mercati finanziari, in particolare di quello

Numero di azionisti privati residenti nel territorio alla data di stacco del dividendo

n	2009	2010	2011
Territorio di SOT Bologna	4.086	3.992	3.714
Territorio di SOT Ferrara	369	351	323
Territorio di SOT Forlì-Cesena	1.485	1.447	1.371
Territorio di SOT Imola-Faenza	1.438	1.456	1.363
Territorio di SOT Modena	1.104	1.141	1.107
Territorio di SOT Ravenna	1.163	1.114	1.043
Territorio di SOT Rimini	590	572	555
Totale azionisti privati residenti nel territorio	**10.235**	**10.073**	**9.476**
Totale azionisti privati	21.916	21.546	20.581
% azionisti privati residenti nel territorio	**46,7%**	**46,8%**	**46,0%**

Dati riferiti alla data dello stacco del dividendo. Fonte dati: elaborazione Hera su dati Servizio titoli S.p.A.

italiano, che hanno subito una forte correzione a causa della crisi sui debiti sovrani. Le relazioni con gli investitori hanno permesso di contenere le preoccupazioni, consentendo agli investitori di valutare la scelta di investimento con maggiore serenità. La crisi macro-economica sofferta nel 2011 ha comunque coinciso con una riduzione dei risparmi privati investiti sul mercato in generale, con visibili effetti anche per Hera.
Alla luce dei positivi risultati riscontrati con le relazioni instaurate con investitori privati, Hera ha deciso di impegnarsi a promuovere attivamente iniziative di incontro e dialogo, al fine di allargare il numero dei contatti e sostenere maggiormente il consenso presso questa categoria di investitori.

La corporate governance e la tutela degli azionisti

Fin dalla sua costituzione Hera ha adottato un sistema di corporate governance tradizionale che prevede un Consiglio di Amministrazione il cui obiettivo è quello di garantire la tutela degli azionisti, il rendimento del loro capitale e il soddisfacimento degli interessi degli stakeholder, in linea con la missione aziendale.
Le attività di Hera sono gestite oltre che nel rispetto di quanto affermato nella missione e nel Codice Etico del Gruppo, anche secondo il Codice di Autodisciplina promosso da Borsa Italiana S.p.A.
Hera è impegnata da anni a garantire la piena trasparenza nei confronti degli azionisti e di tutti gli altri stakeholder attraverso un'informazione chiara, completa e tempestiva circa le decisioni assunte, le strategie adottate e i risultati ottenuti, affinché gli investitori siano sempre posti nelle migliori condizioni per effettuare scelte di investimento basate su un'effettiva conoscenza dell'azienda, delle sue prospettive future, dell'andamento della gestione e della redditività attesa dal capitale investito.
Le Direzioni Investor Relations e Relazioni Esterne fanno capo direttamente al Presidente esecutivo del Consiglio di Amministrazione e la Direzione Corporate Social Responsibility dipende direttamente dall'Amministratore Delegato; il diretto rapporto tra queste Direzioni e il top management testimonia la rilevanza attribuita dal Gruppo al controllo e alla diffusione delle informazioni presso gli stakeholder.
Le informazioni price sensitive vengono diffuse nel rispetto delle procedure stabilite dalle delibere Consob, delle norme in materia di Internal Dealing e dei principi di trasparenza, chiarezza, completezza e tempestività che il Gruppo ha posto alla base della propria politica di comunicazione.
La pubblicazione annuale del calendario degli eventi societari dell'esercizio permette di divulgare con largo anticipo le date più significative della vita aziendale. Tutte le comunicazioni di una certa importanza, quali approvazioni e pubblicazioni di bilanci, relazioni trimestrali e semestrali, piani industriali e operazioni rilevanti sono pubblicate in tempo reale (in italiano e inglese) sul sito internet del Gruppo, nella sezione Investor Relations.
Le Assemblee dei soci di Hera vedono generalmente un'estesa partecipazione degli azionisti; all'assemblea del 29 aprile 2011, relativamente al punto riguardante l'approvazione del bilancio annuale 2010, hanno partecipato azionisti in rappresentanza del 79,6% del capitale sociale.
La diversificazione e frammentazione dell'azionariato, la trasparente e chiara governance supportata dal Codice Etico e dal Codice di Autodisciplina, oltreché un'evoluta, tempestiva e simmetrica comunicazione finanziaria costituiscono le basi distintive della governance in Hera.

La distribuzione dei dividendi

Hera ha definito nella propria missione la volontà di garantire la continua creazione di valore per i propri azionisti, offrendo un adeguato ritorno sul capitale investito.

Il perseguimento di strategie di crescita lungo tutte le direttrici di sviluppo fin dalla sua costituzione e le molteplici attività di efficientamento della gestione hanno consentito a Hera di realizzare risultati economico-finanziari positivi e costantemente in aumento, nonchè di distribuire dividendi agli azionisti a dimostrazione della profittabilità e sicurezza degli investimenti effettuati.
Il 2011 è stato un anno particolare per la difficile congiuntura macro-economica che, a partire da fine 2008, ha colpito i mercati finanziari e il settore di riferimento anche dei paesi più avanzati: nonostante gli effetti della crisi in termini di contrazione della domanda, Hera ha proseguito a implementare le strategie di crescita delineate nel proprio Piano industriale raggiungendo i target stabiliti e a mantenere le promesse anticipate negli anni precedenti.
In questo contesto il Gruppo ha infatti chiuso un bilancio molto positivo con risultati operativi in crescita, in controtendenza rispetto alle attese sul settore in Italia. Questi risultati, uniti a una normalizzazione degli investimenti di sviluppo (conseguenti al completamento di un progetto di espansione impiantistica pluriennale) hanno sostenuto una positiva generazione di cassa, un aumento dei ritorni finanziari e il mantenimento di una solida e sostenibile struttura finanziaria giudicata da broker internazionali tra le migliori del settore in Italia. Queste evidenze hanno consentito al Consiglio di Amministrazione di proporre all'assemblea degli azionisti che approverà il bilancio annuale la distribuzione di un dividendo in linea con l'anno precedente confermando, ancora una volta, le promesse fatte agli investitori nonostante la perdurante situazione di crisi economica di contesto.

Distribuzione di dividendi

	2009	2010	2011
Utile per azione (centesimi di euro)	8,7	10,5	9,4
Dividendo per azione (centesimi di euro)	8,0	9,0	9,0
Prezzo/utile	18,6	14,9	11,7

Il Prezzo/utile è dato dal rapporto tra il prezzo ufficiale del titolo al 31 dicembre diviso l'utile di competenza del Gruppo per azione. Il 2009 non considera gli effetti della moratoria fiscale.

I risultati economico-finaziari illustrati in precedenza mostrano la solidità dell'approccio multi-business di Hera che protegge i risultati anche da situazioni di grave crisi macro-economica come quella attuale ponendosi in controtendenza rispetto a tutto il resto del settore. I risultati sono il frutto anche di politiche aziendali volte alla riduzione e gestione efficace dei rischi che rafforzano il profilo conservativo del portafoglio di attività gestite.
Il Gruppo Hera ha raggiunto un assetto operativo, competitivo e dimensionale di primario standing a seguito della rilevante crescita realizzata negli ultimi 10 anni basata su impianti moderni ed efficienti in grado di sostenere l'ulteriore espansione commerciale prevista nei piani aziendali. Nell'anno sono proseguite le attività di efficientamento delle attività operative e sono stati sostenuti, oltre agli usuali investimenti di mantenimento, investimenti di sviluppo impiantistico per ammontari più "normali". Nel confronto con il 2010 del risultato di utile netto si deve tenere conto di un beneficio fiscale straordinario iscritto nel 2010 al netto del quale si avrebbe incremento dell'utile netto 2011 pari a circa il +5,3%. I risultati finanziari evidenziano inoltre come la gestione abbia saputo generare risorse per coprire gli investimenti e creare un avanzo finanziario proseguendo il trend positivo del 2010 e confermando la piena capacità di copertura del piano degli investimenti futuri descritti nel Piano industriale.

L'andamento del titolo in borsa

La crisi economica mondiale iniziata nel 2008 ha avuto pesanti ripercussioni sui mercati finanziari globali anche durante il 2011, causando forte incertezza tra gli operatori.

Ad aggravare la situazione ha concorso la preoccupazione sui debiti sovrani di alcuni Stati europei che, nella prima parte del 2011, hanno raggiunto livelli ritenuti non più sostenibili. L'azione congiunta delle istituzioni comunitarie, assieme alle rigorose politiche di bilancio attuate da alcuni Paesi europei, hanno tentato di riportare la fiducia nel sistema, su cui grava tutt'ora un senso di incertezza diffusa. In questo contesto, il settore delle local utility italiane ha seguito l'andamento negativo del mercato, registrando a fine 2011, una performance inferiore rispetto a quella dell'indice azionario italiano: l'indice FTSE Italia All Share, che comprende tutti i titoli quotati alla Borsa di Milano, ha chiuso il 2011 con una performance di -24,3% da inizio anno mentre l'indice delle local utility italiane ha chiuso lo stesso periodo a -32,3%. In questo contesto Hera è risultata la seconda migliore local utility italiana, registrando

nell'ultima seduta di Borsa dell'anno un prezzo ufficiale di 1,096 euro con una performance di -29,7% da inizio 2011. Nella classifica della performance borsistica delle maggiori local utility italiane, Hera è stata superata solamente dalla lombarda A2A, la quale ha beneficiato della vicenda relativa al riassetto di Edison.

Il livello medio di liquidità registrato dal titolo Hera ha mostrato, nel corso del 2011, un numero inferiore di scambi rispetto al 2010, in linea con quanto registrato su tutti i mercati azionari d'Europa. Il valore medio degli scambi giornalieri del titolo Hera nel 2011 si è ridotto rispetto a quello del 2010 passando da 2,3 a 1,8 milioni di euro.

Prezzo ufficiale del titolo e quantità medie scambiate nel 2011

	I trim	II trim	III trim	IV trim
Prezzo ufficiale a fine periodo (euro)	1,682	1,464	1,141	1,096
Volume medio scambiato (migliaia)	1.188	1.290	1.771	1.068
Valore medio scambiato (migliaia di euro)	1.928	2.108	2.138	1.193

Agli inizi dell'esercizio 2011, il titolo Hera ha evidenziato un andamento tra i migliori del settore in concomitanza con la pubblicazione dei buoni risultati annuali 2010 portando le quotazioni a oltre 1,73 euro (+13% dall'inizio dell'anno) agli inizi del mese di giugno. Successivamente, a seguito degli esiti sui referendum e dell'acuirsi della crisi di fiducia sui debiti sovrani dei paesi europei periferici, il trend di tutti i titoli del settore hanno evidenziato un accentuato trend al ribasso fino alla chiusura dell'anno, su livelli mai sperimentati in precedenza. In questo contesto Hera ha continuato a distinguersi mantenendo una performance migliore rispetto alle altre "local utility" nella seconda parte dell'anno anche grazie alla pubblicazione dei buoni risultati di bilancio trimestrali e di un piano industriale con prospettive di ulteriore crescita per il futuro.

All'inizio del 2012, con il progressivo miglioramento della fiducia nel debito pubblico italiano da parte degli investitori esteri, si è assistito alla riduzione dei fenomeni speculativi e al progressivo miglioramento delle quotazioni dei titoli del settore che permangono tuttavia significativamente sottovalutati secondo l'opinione degli analisti finanziari rispetto al valore contabile di Hera, a molti parametri di valutazione (sul MOL e sul dividendo) e alle solide prospettive di sviluppo annuciate.

Oltre alle consuete presentazioni dei risultati finanziari, nel corso del 2011 il top management di Hera ha mantenuto l'impegno di dialogo con gli investitori, nonostante il difficile contesto; è stato effettuato un road show internazionale che ha consentito di incontrare i maggiori fondi di investimento internazionali e di approfondire l'andamento dei risultati e della strategia del Gruppo. Il numero totale degli incontri e dei contatti nell'anno è stato di 330 in linea con le best practice del settore.

Rendimento del titolo rispetto alla quotazione (euro)

Le variazioni sono calcolate con riferimento al prezzo del titolo alla quotazione.

Il grafico illustra i ritorni di un azionista in possesso di azioni Hera dall'anno di quotazione (2003) al 31 dicembre 2011 comprendendo la proposta di dividendo di competenza dell'anno (che sarà pagato nel 2012). Nonostante gli effetti della congiuntura economica e finanziaria di questi ultimi anni, il ritorno per l'azionista cumulato dalla quotazione in borsa rimane ancora positivo e risulta pari a un valore complessivo di oltre il 42%. Tale risultato è interamente attribuibile alla politica di crescita dei dividendi perseguita fin dalla costituzione del Gruppo che rappresenta una conferma del successo della gestione del Gruppo e della attenzione rivolta agli azionisti.
Anche per il 2012 saranno organizzati road show internazionali che, come di consueto, consentiranno al top management di illustrare nel dettaglio i risultati finanziari e la strategia di Hera. Durante il 2012 saranno inoltre implementati nuovi strumenti per rispondere in modo sempre più efficace alle richieste di informazioni della comunità finanziaria e, in particolare, degli azionisti privati non professionali e degli investitori "sostenibili".

Gli indici etici di borsa

A riprova del suo profilo sostenibile, il titolo Hera è incluso in molteplici indici etici: da anni, infatti, fa parte del "Kempen SNS Smaller Europe SRI Index" e nel corso del 2008 è stato inserito nell'indice etico "ECPI Italy SME's Equity" e nel "ECPI Ethical Index EMU", indice costituito dalle 150 società quotate sul mercato economico e monetario dell'Unione Europea considerate investimenti etici coerenti con la metodologia "ECPI SRI". Questa metodologia è stata sviluppata da ECPI, società che dal 1997 effettua ricerche a livello globale sugli aspetti sociali, ambientali e di governance delle società, attribuisce rating etici e sviluppa, calcola e pubblica indici sulla sostenibilità delle aziende.
Inoltre, nel corso del 2011, "Oekom Research AG", una delle maggiori agenzie mondiali di rating nel segmento degli investimenti sostenibili, ha giudicato Hera come "investimento Prime", in quanto soddisfa i criteri ambientali e sociali definiti dall'agenzia.

Il coverage del titolo

La Direzione Investor Relations promuove la conoscenza di Hera presso analisti finanziari italiani ed esteri, con l'obiettivo di incrementare l'interesse e la conoscenza della società e ampliare il numero di opinioni e valutazioni professionali indipendenti sulla gestione aziendale. La diffusione di queste informazioni consente agli investitori di attuare scelte consapevoli di impiego delle proprie risorse.
Nonostante la crisi finanziaria di questi anni abbia causato profonde ristrutturazioni negli istituti bancari, Hera gode ancora di un ampio "coverage" da parte di 11 studi indipendenti, metà dei quali internazionali: Alpha Value, Banca Akros, Banca IMI, Centrobanca, Cheuvreux, Deutsche Bank, Equita, Exane (gruppo BNP Paribas), Intermonte, Kepler e Mediobanca. Inoltre gli analisti di Banca IMI, Cheuvreux, Kepler e Deutsche Bank includono il titolo Hera tra le migliori opportunità di investimento per il 2011. Alla fine dell'anno 2011, Hera annovera 9 valutazioni "Buy"/"Outperform", 2 pareri "Hold/Neutral" e nessun giudizio negativo. Il prezzo obiettivo medio dell'azione a 12-18 mesi, espresso dalle valutazioni degli analisti, è di 1,48 euro ad azione. Alla fine del 2011 Banca Aletti ha avviato lo studio su Hera. Con la pubblicazione, a inizio 2012, del primo report Banca Aletti dichiara di preferire il titolo Hera rispetto agli altri del settore local utility, in virtù della sostenibilità del debito finanziario di Gruppo (confermato anche da uno studio di settore di Cheuvreux) e della politica di distribuzione del dividendo.

Le relazioni con gli investitori e con gli analisti finanziari

Non essendo possibile accedere alla totalità delle informazioni necessarie a valutare con piena consapevolezza un'opportunità d'investimento, il rapporto tra azienda e investitori deve essere necessariamente basato sulla stima e fiducia nel management della società. Il Gruppo Hera pone grande rilevanza nei rapporti di fiducia con gli azionisti poiché una congrua valutazione da parte del mercato favorisce anche le prospettive di sviluppo e di creazione di valore attraverso la crescita per linee esterne.
Per questa ragione è stata istituita, fin dalla quotazione, la Direzione Investor Relations, specificamente dedicata a fornire un servizio di informazione agli azionisti e operatori finanziari. Tale attività è divenuta particolarmente necessaria in un periodo di crisi come quello attuale, caratterizzato da mercati finanziari estremamente volatili.
Il principale strumento di comunicazione utilizzato da Hera è il sito istituzionale, al quale possono agevolmente accedere tutti gli interlocutori (azionisti privati e professionali, obbligazionisti e analisti finanziari). La sezione Investor Relations è infatti aggiornata in tempo reale e presenta approfondimenti e analisi sui principali temi di interesse degli azionisti (bilanci, piani e strategie, opinioni degli analisti finanziari).

Anche nel 2011 la comunicazione verso gli investitori privati è stata improntata alla trasparenza con la pubblicazione trimestrale sul sito internet del Gruppo di una "newsletter" che ha illustrato i risultati di bilancio, le iniziative rilevanti condotte dal Gruppo e un'analisi sia dell'andamento del titolo in borsa sia delle opinioni espresse dagli analisti finanziari indipendenti. Inoltre, sono state mantenute relazioni dirette con gli investitori che hanno contattato la società attraverso i diversi strumenti messi a disposizione sul sito internet.

La comunicazione via web ha perseguito l'obiettivo di incrementare la fruibilità delle informazioni anche per gli azionisti privati, introducendo nuovi strumenti quali il bilancio navigabile (anche semestrale), una descrizione interattiva della governance dell'azienda, una semplice analisi dell'evoluzione dell'andamento del titolo e delle opinioni espresse dagli analisti finanziari indipendenti. Al fine di fornire un ulteriore supporto informativo agli stakeholder, è stata implementata una chat settimanale che consente agli utenti di interagire in tempo reale con l'azienda.

3° posto per Hera nella classifica Webranking stilata da Halvarsson&Halvarsson

Per il terzo anno consecutivo, la comunicazione finanziaria on line di Hera è salita sul podio confermando una qualità informativa al livello delle maggiori capitalizzazioni del mercato italiano.
Con 85,5 punti Hera si è piazzata alle spalle di Telecom Italia (vincitrice con 89 punti) ed Eni (87 punti) nella classifica KWD Webranking 2011, stilata annualmente dalla prestigiosa società di consulenza Hallvarsson & Halvarsson in collaborazione con il Corriere della Sera. Dietro a Hera si trovano colossi di Piazza Affari del calibro di Piaggio (81,5 punti), Pirelli & C. (80,25 punti), Unicredit Group (77,25 punti) ed Edison (76 punti). Decisamente staccate le altre multiutility italiane.
L'analisi Webranking, giunta quest'anno alla decima edizione italiana, valuta la qualità della comunicazione on line delle 100 società italiane a maggiore capitalizzazione quotate alla Borsa di Milano e, in questo campo, rappresenta la ricerca più approfondita a livello europeo. Oggetto dell'analisi sono le informazioni e le funzionalità finanziarie e istituzionali pubblicate nella versione in lingua inglese dei siti.

Oltre a effettuare incontri appositamente organizzati su richiesta diretta di singoli investitori, ogni anno Hera promuove incontri tra il top management del Gruppo e gli operatori italiani e internazionali del mercato finanziario. Nel 2011 Hera ha registrato 330 contatti tra incontri diretti, visite in azienda e agli impianti, conference call, videoconference (webcast) che hanno coinvolto investitori italiani ed esteri, prevalentemente anglosassoni, francesi, americani, svizzeri, tedeschi e scandinavi. Le intense relazioni intrattenute hanno consentito di alimentare un confronto costante con gli azionisti e di rispondere al crescente senso di incertezza percepito dagli stakeholder nel contesto di crisi macro-economica.
Come da tradizione, Hera ha inoltre partecipato all'Oddo Environment Forum organizzato annualmente a Parigi, un'occasione di incontro con oltre 20 investitori "SRI" ai quali sono state illustrate le politiche sulla sostenibilità adottate dal Gruppo. Nei road show istituzionali effettuati da Hera sono inoltre stati incontrati circa 10 investitori "SRI" inclusi tra i maggiori della categoria in Europa.
Nel 2012 si intende offrire agli investitori privati strumenti di comunicazione studiati "ad hoc" e occasioni di incontro con il top management di Hera, intensificando la collaborazione con le gestioni di "Private banking" di istituti bancari anche internazionali attivando nuove occasioni di dialogo con gli investitori privati e/o i loro consulenti finanziari.

Sezione del sito internet dedicata agli azionisti

La sede della Banca d'Italia a Roma

7 I finanziatori

Il Gruppo persegue nei confronti dei finanziatori una politica orientata alla massima trasparenza e correttezza nelle comunicazioni con una equilibrata distribuzione del debito.

Obiettivo della gestione finanziaria del Gruppo è mantenere un adeguato bilanciamento attuale e prospettico tra impieghi di capitale e fonti di finanziamento, sia in termini di durata sia per tipologia di tasso.

Composizione dei principali mutui al 31 dicembre

%	2009	2010	2011
Banca Europea per gli Investimenti	37,7%	42,8%	47,6%
Banca Intesa	21,5%	17,0%	12,0%
Unicredit	9,3%	8,6%	8,0%
Banca Credito Cooperativo Ravennate Imolese	0,0%	0,0%	5,4%
Dexia Crediop	6,7%	5,9%	4,7%
Banca delle Marche	3,5%	4,1%	4,2%
Cassa depositi e prestiti	4,3%	4,1%	3,8%
Banca Popolare di Milano	3,2%	3,4%	3,2%
Altri istituti	11,5%	11,8%	11,1%
Totale	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

Indebitamento finanziario netto

milioni di euro	2010	2011
Disponibilità liquide	538,2	415,2
Altri crediti finanziari correnti	44,3	39,1
Indebitamento finanziario corrente	-150,7	-118,3
Indebitamento finanziario corrente netto	*431,8*	*336,0*
Crediti finanziari non correnti	10,3	10,9
Indebitamento finanziario non corrente	-2.302,3	-2.334,0
Indebitamento finanziario non corrente netto	*-2.292,0*	*-2.323,1*
Totale indebitamento finanziario netto	**-1.860,2**	**-1.987,1**

La posizione finanziaria netta al 31 dicembre 2011 è pari a 1.987,1 milioni di euro rispetto a 1.860,2 milioni di euro del 2010. L'incremento dell'indebitamento netto è principalmente dovuto agli investimenti effettuati sul territorio e ai dividendi distribuiti nel corso del 2011.
Gli investimenti effettuati sono stati pari a circa 325 milioni di euro, i dividendi distribuiti nel corso del 2011 sono stati pari a 117,2 milioni di euro.

Al 31 dicembre 2011 il Gruppo dispone di 415 milioni di euro di liquidità, 280 milioni di euro di linee di credito committed non utilizzate oltre che a linee di credito uncommitted (oltre 1.100 milioni) al fine di garantire liquidità sufficiente a coprire ogni impegno finanziario almeno dei prossimi due anni.
Di seguito sono riportate le politiche e i principi per la gestione e il controllo della gestione finanziaria del Gruppo.

La qualità del debito

Il Gruppo mira ad assicurare un livello di liquidità tale da consentire di far fronte ai propri impegni contrattuali sia in condizioni di normale corso degli affari sia in condizioni di crisi attraverso il mantenimento di linee di credito disponibili, liquidità e tempestivo avvio delle negoziazioni sui finanziamenti in corso di maturazione, ottimizzando il costo del funding in relazione alle condizioni di mercato in corso e prospettiche.

Si evidenzia l'equilibrata struttura patrimoniale del Gruppo che contrappone l'elevato valore di immobilizzazioni a una posizione finanziaria costituita prevalentemente da debiti a medio lungo termine.

Le linee di credito e la relativa attività finanziaria non sono concentrate su nessun finanziatore specifico, ma distribuite omogeneamente fra i principali istituti bancari italiani e internazionali, con un utilizzo largamente inferiore al totale disponibile.

Per quanto riguarda la struttura del debito a medio lungo termine da segnalare il tiraggio, effettuato il 10 ottobre 2011, di 50 milioni di euro, previsti contrattualmente, del Put Bond con scadenza 2031.

Al 31 dicembre 2011 il Gruppo dispone di una struttura che vede la porzione del debito a lungo termine pari al 98% rispetto al totale debiti finanziari.

La durata media è pari a circa 9 anni di cui il 59% del debito con scadenza oltre 5 anni.

Non sono previsti covenants finanziari sul debito tranne quello, su alcuni finanziamenti, del limite del corporate rating da parte di anche una sola Agenzia di Rating al di sotto del livello di "Investment Grade" (BBB-).

Il costo del debito

Il Gruppo utilizza risorse finanziarie esterne sotto forma di debito finanziario a medio lungo termine, linee di credito bancario di diverso tipo e impiega la liquidità disponibile prevalentemente in strumenti di mercato monetario immediatamente smobilizzabili. Le variazioni nei livelli dei tassi di interesse di mercato influenzano sia gli oneri finanziari associati alle varie forme tecniche di finanziamento sia i proventi delle varie forme di impiego della liquidità, incidendo pertanto sui flussi di cassa e sugli oneri finanziari netti del Gruppo.

Al 31 dicembre 2011 l'esposizione al rischio di variazioni sfavorevoli dei tassi di interesse, con conseguente impatto negativo sui flussi di cassa, è pari al 31% dell'indebitamento finanziario lordo totale.

I derivati risultano perfettamente aderenti al debito sottostante e in accordo con i principi IAS.

La politica di copertura del Gruppo non prevede l'utilizzo

di strumenti con finalità speculative e ha come obiettivo l'individuazione ottimale tra tasso fisso e variabile nell'ambito di una strategia prudenziale verso il rischio di oscillazione dei tassi. La gestione del rischio tasso d'interesse mira essenzialmente a stabilizzare i flussi finanziari in modo da garantire i margini e la certezza dei flussi di cassa derivanti dalla gestione caratteristica.

Nel corso del 2011, pur in presenza di una struttura fortemente caratterizzata dal debito a lungo termine il Gruppo è riuscito a mantenere il costo dello stesso a un livello medio globale intorno al 4,4%.

La quota di valore aggiunto distribuito ai finanziatori è stata pari nel 2011 a 119,5 milioni di euro.

Il credit rating

Il considerevole piano di sviluppo realizzato da Hera in questi anni ha comportato un ricorso all'indebitamento finanziario sempre bilanciato, in modo da mantenere una solida struttura di bilancio.

Il profilo finanziario del Gruppo è valutato dalle due maggiori agenzie di credito specializzate a livello internazionale Moody's ("Baa1 Outlook Negativo") e Standard & Poor's ("BBB+ Outlook Stabile").

Il 2011 è stato caratterizzato da una situazione economica finanziaria molto difficile che, come noto, ha comportato il downgrade del rating sovrano dell'Italia. In tale contesto, il 25 gennaio 2012, Moody's ha rivisto il Rating del Gruppo Hera sul lungo termine, riducendolo da "A3 Outlook Stabile" a "Baa1 Outlook Negativo", mentre nel 2011 il rating di Standard & Poor's, di "BBB+ Outlook Stabile", è stato confermato. L'outlook negativo, assegnato da Moody's, dipende esclusivamente dalla decisione presa sul rating sovrano ed è collegato ai potenziali impatti che potrebbero verificarsi sul Gruppo dovuti al deterioramento della situazione macroeconomica italiana e all'incertezza sulle prospettive del Paese.

Dato l'attuale contesto, quindi, sono state ulteriormente rafforzate le azioni e le strategie indirizzate a garantire il mantenimento/miglioramento di adeguati livelli di rating.

Cantiere presso il termovalorizzatore del Frullo a Bologna

Valore forniture da fornitori locali	Valore forniture da fornitori certificati ISO 9001	Valore forniture da fornitori con certificazioni ambientali
66%	79%	44%

8 I fornitori

Hera considera i suoi fornitori non soltanto attori della filiera del valore, ma partner strategici della propria crescita.
I fornitori iscritti nell'anagrafica di Hera sono circa 6.100: si tratta di aziende fornitrici dislocate per il 61% sul territorio di riferimento, dato che rivela il positivo impatto economico locale del Gruppo. L'occupazione indiretta creata dal Gruppo Hera è stimata in 4.150 unità.

Gli obiettivi e i risultati

Avevamo detto di fare...	Abbiamo fatto...
Estendere l'applicazione della linea guida sugli approvvigionamenti approvata a febbraio 2011 a tutte le società controllate. La nuova linea guida sugli approvvigionamenti contiene criteri di affidamento dell'appalto coerenti con l'art. 49 del Codice Etico.	La linea guida sugli approvvigionamenti è applicata da tutte le società controllate. Alla fine del 2011, 9 società del Gruppo hanno adottato il protocollo Approvvigionamenti previsto nel modello organizzativo ex D.Lgs. 231/2001 (erano 5 nel 2010). (vedi pag. 129)
Incrementare ulteriormente il valore degli affidamenti effettuati con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa.	Il valore degli affidamenti effettuati con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa è passato dal 45% al 53%. Tutte le 12 gare a evidenza pubblica effettuate nel 2011 sono state effettuate con tale criterio. (vedi pag.127)
Incrementare ulteriormente la diffusione dell'utilizzo della piattaforma e-procurement presso i fornitori attraverso la prosecuzione dell'attività di coinvolgimento e formazione dei fornitori: superare il 90% dei fornitori con accesso alla piattaforma e-procurement.	L'utilizzo della piattaforma è stato esteso anche alle gare pubbliche. Il 93% dei fornitori qualificati ha accesso alla piattaforma e-procurement (erano l'89% nel 2010). Il 70% delle transazioni è stato effettuato mediante piattaforma e-procurement. (vedi pag. 130)
Garantire l'assistenza ai fornitori sull'utilizzo della piattaforma e-procurement mantenendo gli standard di servizio raggiunti nel 2010.	Nel 2011 il 99% delle quasi 10.000 richieste di assistenza telefonica pervenute all'helpdesk è stato risolto nei tempi previsti dalle procedure aziendali mantenendo gli standard di servizio raggiunti nel 2010. (vedi pag. 131)
Proseguire il percorso di coinvolgimento dei rappresentanti della cooperazione sociale finalizzato a definire modalità condivise di valorizzazione dei progetti di inserimento lavorativo.	Sono proseguiti gli incontri periodici finalizzati al monitoraggio dell'utilizzo del personale svantaggiato delle cooperative sociali di tipo B fornitrici. Gli incontri hanno riguardato anche le modalità per la valorizzazione dei progetti di inserimento lavorativo. (vedi pag. 122)
Mettere a regime il monitoraggio degli infortuni sul lavoro dei principali fornitori.	Il monitoraggio è stato attivato per il 71% dei fornitori (56% nel 2010). (vedi pag. 130)

Faremo...

- Estendere l'adozione del protocollo Approvvigionamenti previsto nel modello organizzativo ex D.lgs. 231/2001 a ulteriori sette società nel 2012.
- Incrementare ulteriormente il valore degli affidamenti effettuati con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa.
- Avviare e monitorare il primo anno di sperimentazione del sistema di Vendor management finalizzato a semplificare i processi di qualificazione e gestione dei fornitori, aumentare la trasparenza delle relazioni e l'efficacia delle verifiche periodiche effettuate.
- Migliorare ulteriormente il monitoraggio degli infortuni sul lavoro dei fornitori.
- Avviare le attività operative verso i fornitori connesse al percorso di certificazione SA 8000.
- Estendere ulteriormente gli acquisti effettuati con la piattaforma e-procurement: raggiungere nel 2012 il 75% del valore complessivamente acquistato.

La composizione

L'anagrafica dei fornitori del Gruppo, a fine 2011, comprende 6.114 aziende che forniscono beni, servizi, prestazioni professionali e lavori. La maggior parte dei fornitori sono presenti in elenco in più categorie merceologiche.

Tutti i dati riportati in questo capitolo, se non diversamente indicato, sono riferiti alle società del Gruppo Hera S.p.A., Herambiente, Hera Comm, Fea, Uniflotte, Famula on Line ed Hera Luce ed escludono gli acquisti intercompany. La presenza di un unico elenco dei fornitori qualificati per tutto il Gruppo comporta per i fornitori l'ampliamento del possibile business per tutte le categorie merceologiche a essi associate.

Fornitori iscritti in anagrafica

n	2009	2010	2011
Beni	5.477	4.503	3.489
Servizi	5.920	5.101	4.134
Lavori	894	807	757
Totale	**9.307**	**7.749**	**6.114**
di cui fornitori a cui è stato fatto almeno un ordine nell'anno	**4.577**	**3.902**	**3.639**

La tabella indica il numero di fornitori inseriti nelle varie classi merceologiche. Alcuni fornitori possono essere presenti in più di una classe ed è per questo che la somma delle voci non è uguale al numero complessivo dei fornitori.

Operatori del servizio Reti al lavoro

Nel 2011 è stata condotta una ulteriore razionalizzazione dei fornitori iscritti nell'elenco dei fornitori del Gruppo Hera basata sulla verifica dello stato di qualificazione e sull'effettivo utilizzo degli stessi nell'ultimo triennio, con un calo dei fornitori iscritti in anagrafica da 7.749 a 6.114 (-21%). Di questi 6.114 fornitori, oltre 3.600 hanno avuto almeno un contratto attivo nel corso del 2011. L'attività di razionalizzazione è stata condotta soprattutto nel secondo semestre in concomitanza dell'avvio del nuovo portale fornitori che ha comportato una ulteriore verifica della banca dati fornitori.
L'ulteriore flessione nel 2011 rispetto al 2010 del numero di fornitori attivi (che hanno ricevuto almeno un ordine nell'anno), è dovuta principalmente al proseguimento della razionalizzazione degli acquisti intrapresa nel 2010: l'utilizzo di ordini quadro e di sistemi di qualificazione ha ridotto il numero di ordini emessi e ne ha aumentato il valore medio.

Le forniture dalle cooperative sociali

Nel corso del 2011, in coerenza con quanto previsto nel Protocollo sottoscritto nel giugno 2009 con le associazioni di rappresentanza della cooperazione sociale, sono continuati gli incontri periodici finalizzati al monitoraggio dell'utilizzo del personale svantaggiato utilizzato dalle cooperative sociali di tipo B nella gestione dei contratti di appalto affidati dalle società del Gruppo Hera.
Il monitoraggio viene effettuato sulla base di una istruzione operativa definita nel 2009 in accordo al Protocollo sottoscritto e seguendo la linea guida approvvigionamenti di Hera e riguarda tutti i contratti del Gruppo nei quali opera il personale della cooperazione sociale. Con cadenza trimestrale vengono verificati il numero complessivo degli inserimenti lavorativi effettuati, la tipologia degli svantaggi dei singoli operatori impiegati nella fornitura e la loro qualifica nell'ambito del singolo contratto. È così possibile verificare il rispetto del progetto di inserimento lavorativo presentato in sede di gara dal fornitore con conseguente valutazione dello stesso.

Forniture da cooperative sociali

	2009	2010	2011
Cooperative sociali (numero)	36	34	32
Valore forniture (migliaia di euro)	23.590	25.989	29.675
Soggetti svantaggiati inseriti (numero)	468	474	537

Tra i soggetti svantaggiati inseriti sono stati conteggiati anche lavoratori impiegati per periodi inferiori all'anno.

Nel 2011 il valore delle forniture riguardanti tipologie di lavori o servizi richiesti a cooperative sociali è stato di oltre 29,7 milioni di euro, con un incremento del 14% rispetto al 2010.
Di questo importo 27,8 milioni di euro sono stati affidati per l'esecuzione di servizi ambientali, corrispondenti al 23% del totale degli affidamenti effettuati dal Gruppo per questi servizi. L'incremento delle forniture a cooperative sociali ha riguardato principalmente l'incremento di alcuni servizi ambientali gestiti da Herambiente e dalle strutture operative territoriali di Forlì-Cesena e Rimini.
Le forniture a cooperative sociali hanno coinvolto nel complesso 32 cooperative o consorzi di cooperative sociali e hanno permesso l'inserimento lavorativo di 537 persone

svantaggiate. I lavoratori svantaggiati inseriti con contratto di lavoro a tempo indeterminato sono stati 362 mentre quelli con contratto a tempo pieno sono stati 287. I numeri maggiori di inserimenti di personale svantaggiato si registrano per le Strutture Operative Territoriali di Modena (158 persone), di Forlì-Cesena (116 persone) e di Rimini (115 persone).
Hera ha contribuito all'inserimento nel contratto collettivo nazionale dei servizi ambientali (rinnovato nel febbraio 2011) di una specifica clausola di salvaguardia nelle esternalizzazioni a favore della cooperazione sociale. Tale clausola prevede che una quota delle esternalizzazioni pari al 5% ed elevabile a livello aziendale al 15% del volume economico delle attività di spazzamento, raccolta, trasporto dei rifiuti, espurgo pozzi neri e lavaggio cassonetti sia esclusa dall'obbligo di applicazione del CCNL dei servizi ambientali attraverso la definizione di progetti di inclusione sociale.

Nel 2011 il valore delle forniture affidate a cooperative sociali è stato di 29,7 milioni di euro: 537 i soggetti svantaggiati occupati

Una ricerca svolta da Aiccon in collaborazione con Legacoop e Confcooperative e pubblicata nel 2010, ha quantificato il beneficio economico per la Pubblica Amministrazione derivante dagli inserimenti sociali effettuati dalle cooperative sociali di tipo B. Dalla ricerca emerge che i benefici derivano principalmente da minori costi assistenziali (pensioni di invalidità, inserimento in strutture riabilitative pubbliche, ecc.) e maggiori entrate fiscali derivanti dal versamento delle imposte sui redditi da lavoro dipendente dei soggetti svantaggiati. Ai benefici sono state detratte le minori entrate per lo Stato derivanti dalle esenzioni fiscali e contributive di cui beneficiano le cooperative sociali di tipo B. Il tutto si traduce in un beneficio per la Pubblica Amministrazione di circa 7.100 euro all'anno per il soggetto svantaggiato disabile e circa 1.600 euro all'anno per soggetto svantaggiato non disabile. Il beneficio economico per la Pubblica Amministrazione derivante dagli affidamenti di Hera a cooperative sociali può essere stimato per l'anno 2011 in circa 1,9 milioni di euro. Questo calcolo considera che il 54% dei 537 inserimenti effettuati nel 2011 a seguito delle forniture del Gruppo Hera sono relativi a personale disabile e tiene conto degli inserimenti part-time.

L'approvvigionamento di materie prime

Il gas naturale venduto dal Gruppo nel 2011 è stato acquistato per il 42% da Eni Gas & Power, per il 16% da Edison, per il 5% da EGL, per il 3% da Econgas Italia, per il 3% da Shell Italia, per il 3% da altri operatori minori nazionali e per il 28% tramite Hera Trading (la quale a sua volta ha acquistato gas principalmente da Econgas, Eni, Edison e VNG).
Per quanto riguarda l'energia elettrica, la vendita a clienti finali su libero mercato e salvaguardia è stata coperta per un 53% con acquisti bilaterali da altri operatori, per un 16% con produzione da impianti termoelettrici ad alta efficienza di società partecipate da Hera (Tirreno Power, Calenia Energia e SET) e per un 4% dall'impianto di cogenerazione di Imola; il restante fabbisogno, pari al 27%, è stato acquistato in Borsa. Le modalità di scambio dell'energia elettrica, sia nell'acquisto in Borsa sia nella contrattazione bilaterale, non consentono di mantenere tracciata la provenienza fisica dell'energia onde poter risalire con certezza alla tipologia di produzione a monte.
Relativamente alla produzione da impianti termoelettrici non cogenerativi partecipati da Hera sono stati acquistati certificati verdi per 65 gigawattora al fine di ottemperare agli obblighi previsti dal decreto Bersani.
Nel corso del 2011 il fabbisogno di risorsa idrica (acqua immessa nelle reti dell'acquedotto civile e industriale) è stato coperto con autoproduzioni (captazione da sorgenti, fiumi e laghi, emungimento da falde sotterranee) per il 65% circa. Il restante 35% è stato coperto con l'acquisto da fornitori terzi. Il maggiore fornitore di acqua all'ingrosso è Romagna Acque - Società delle Fonti che dal 1° gennaio 2009 gestisce tutti i principali impianti di produzione idrica nell'area romagnola.

Formazione e comunicazione per migliorare le vacanze dei cittadini

La SOT di Rimini ha organizzato nel 2011 un corso di formazione di 6 giornate per il personale delle cooperative che svolgono servizi di raccolta differenziata durante la stagione turistica, con l'obiettivo di informare sulle corrette modalità di svolgimento del servizio nel rispetto delle buone norme comportamentali e di approccio al cliente. Nel maggio 2011 inoltre, Hera ha diffuso casa per casa, esercizio per esercizio, su tutta l'area costiera, una comunicazione che illustra come separare correttamente i rifiuti, e giorni e orari dello svuotamento dei contenitori. Gli esercizi commerciali possono utilizzare, inoltre, un nuovo canale web dedicato, My Green Page, per richiedere servizi legati alla raccolta differenziata 24 ore su 24.

La ricaduta sul territorio

Si mantiene anche nel corso dell'anno 2011 l'impatto positivo generato dal Gruppo Hera sul territorio e sulle comunità locali nelle quali opera.

Un'indicazione di tale ricaduta è data dal fatto che il 61% delle aziende iscritte nell'anagrafica dei fornitori ha la sede commerciale nel territorio di riferimento. La flessione del numero complessivo di fornitori rispetto al 2010 è da imputarsi alla ulteriore razionalizzazione dell'archivio dei fornitori qualificati che ha seguito i criteri di seguito riportati: verifica dell'effettivo utilizzo nel triennio precedente, mancata conclusione dell'iter di qualifica, cessione di attività precedentemente in carico al Gruppo (quale a esempio il servizio di viabilità invernale).

Fornitori per area geografica

n	2009	2010	2011	% sul 2011
Territorio di SOT Bologna	1.333	1.131	917	15,0%
Territorio di SOT Ferrara	436	353	299	4,9%
Territorio di SOT Forlì-Cesena	771	671	527	8,6%
Territorio di SOT Imola-Faenza	528	486	391	6,4%
Territorio di SOT Modena	1.613	1.075	743	12,2%
Territorio di SOT Ravenna	616	543	420	6,9%
Territorio di SOT Rimini	705	557	429	7,0%
Totale territorio di riferimento	***6.002***	***4.816***	***3.726***	***60,9%***
Altre province dell'Emilia-Romagna	353	263	196	3,2%
Altre Regioni italiane	2.850	2.567	2.109	34,5%
Altri stati dell'Unione Europea	60	63	54	0,9%
Altro	42	40	29	0,5%
Totale	**9.307**	**7.749**	**6.114**	**100%**

I paesi al di fuori dell'Unione Europea ai quali sono stati commissionati acquisti sono Svizzera, Repubblica di San Marino, Norvegia e Stati Uniti d'America.

In termini di valore economico, nel 2011 il Gruppo Hera ha commissionato quasi 386 milioni di euro di acquisti, pari al 65,5% del totale, ad aziende che hanno la sede commerciale nel territorio di riferimento, aumentando lievemente l'indice di ricaduta positiva rispetto allo scorso anno.

Nel 2010 invece la riduzione in valore percentuale delle forniture sul territorio di riferimento passate dal 68,3% al 64,2% era dovuta in parte all'acquisizione da parte di Aimeri (società con sede a Milano) del ramo relativo ai servizi ambientali di Manutencoop (società con sede a Bologna e fornitore di Hera nei servizi ambientali) avvenuta nel dicembre 2009.

Valore delle forniture per area geografica (milioni di euro)

Valore delle forniture per area geografica (2011)

La creazione di occupazione indiretta da parte del Gruppo Hera

L'impatto diretto del Gruppo Hera sull'occupazione è in primo luogo misurabile in base al numero dei suoi dipendenti. L'azienda impiega sul territorio una forza lavoro di 6.484 persone assunte con contratto di lavoro a tempo indeterminato. Tutti i dati relativi ai dipendenti sono riportati all'interno del capitolo "I lavoratori".

Per valutare in modo globale le ricadute sociali sul Paese è utile tuttavia considerare l'occupazione mantenuta presso i fornitori che procurano beni e servizi vari o supportano alcune fasi del processo aziendale. L'occupazione indiretta, dunque, può essere stimata in quella parte della forza lavoro dei fornitori che svolge attività per i business di Hera: le persone impiegate indirettamente dall'azienda sono stimate in 4.150 unità. Il dato è stato ottenuto analizzando i bilanci dei primi 100 fornitori del Gruppo che coprono il 60% del volume acquistato nel 2011. Per stimare il numero di dipendenti dei fornitori impegnati su attività richieste da Hera è stato considerato il rapporto tra il valore commissionato da Hera nel 2011 e il fatturato totale del fornitore; tale percentuale è stata poi moltiplicata per il numero di dipendenti totali dichiarati nei bilanci dei fornitori. In alcuni casi i dati relativi ai dipendenti impegnati sulle attività richieste da Hera sono stati forniti direttamente dai fornitori.

La qualificazione e la selezione dei fornitori

La qualificazione e la successiva valutazione dei fornitori, strutturata a livello di Gruppo, è basata sulla verifica di requisiti di qualità tecnica, economica, organizzativa, del rispetto delle norme ambientali e di sicurezza, nonché sull'accettazione del Codice Etico del Gruppo.

La Funzione Qualificazione Fornitori della Direzione Centrale Acquisti e Appalti gestisce per tutto il Gruppo il processo di qualificazione e valutazione dei fornitori, gestisce la banca dati dei fornitori qualificati ed elabora la reportistica per la valutazione degli stessi.

La valutazione e il controllo dei fornitori

Per quanto riguarda la valutazione fornitori, nel 2011 è stato migliorato il modello di monitoraggio e la gestione della valutazione periodica degli stessi attraverso l'introduzione di una reportistica trimestrale che permette al referente aziendale di verificare le prestazioni contrattuali dei fornitori nelle tre dimensioni fondamentali della qualità, della sicurezza e dell'ambiente con la possibilità di sospensione temporanea di 3 o 6 mesi del rapporto contrattuale nel caso il fornitore incorra in casi di non conformità gravi o molto gravi.

Le verifiche da parte dei referenti aziendali avvengono per le forniture di beni nel momento del ricevimento degli stessi, mentre per le prestazioni di servizi e di lavori la verifica avviene trimestralmente nel corso dell'esecuzione delle prestazioni mediante la compilazione e l'aggiornamento di apposite check list di valutazione che tengono conto anche di elementi riguardanti eventuali subappaltatori. La numerosità dei controlli per i servizi e per i lavori viene definita sulla base dell'importo contrattuale, del periodo di durata del contratto nonché dell'impatto sulla qualità, sulla sicurezza e sull'ambiente delle prestazioni oggetto di monitoraggio. Nel corso dell'ultimo trimestre 2011 sono state aggiornate 4 check list riguardanti il pronto intervento, la manutenzione programmata delle reti, la raccolta differenziata e la raccolta di rifiuti ingombranti, introducendo ulteriori elementi di monitoraggio per i subappaltatori nonché controlli sulla sicurezza. In caso di rilievi su beni o prestazioni non conformi, il referente aziendale deve registrare e gestire l'evento per garantirne la tracciabilità e l'effetto sulla valutazione periodica del fornitore.

Nel 2011 sono proseguiti gli audit interni per la verifica delle procedure adottate: anche sugli elementi riscontrati durante questi incontri si è sviluppato il piano formativo per i referenti aziendali. Nel 2011 sono inoltre proseguite le visite ispettive presso le sedi dei fornitori di beni strategici, riscontrando in alcuni casi comportamenti parzialmente non conformi che sono stati tempestivamente evidenziati e corretti in breve tempo, con verifica successiva dell'efficacia delle azioni correttive.

Le visite ispettive effettuate sono state 10, svolte presso fornitori qualificati per valutare la conformità dei loro processi produttivi agli standard ISO 9001, ISO 14001 e OHSAS 18001.

Con riferimento ai fornitori del Gruppo, nel 2011 sono state rilevate 838 non conformità, di cui 714 risultavano chiuse al 31 dicembre 2011.

Il sistema di vendor management

Il progetto Vendor management rappresenta per il Gruppo Hera una importante evoluzione nel rapporto con i propri fornitori integrando la piattaforma di e-procurement, introducendo nuovi strumenti tesi a semplificare il rapporto operativo con i fornitori dando maggior centralità al processo di qualificazione e valutazione dei fornitori all'interno del sistema certificato del Gruppo.

All'interno dell'area di qualificazione fornitori sarà possibile accedere alle merceologie di acquisto del Gruppo Hera, permettendo di usufruire dei seguenti servizi:

- aggiornare autonomamente i profili di interesse, candidandosi eventualmente per nuovi gruppi merce all'interno del sistema di fornitori accreditati;
- mantenere aggiornata in forma autonoma la propria anagrafica (in particolare persona di contatto e indirizzi mail) nonché lo scadenziario dei documenti di qualifica fornitori;
- verificare il proprio stato di qualifica e valutazione;
- avere la possibilità di essere interpellati con maggior frequenza per presentare offerte economiche;
- avere la possibilità di ricevere informazioni relative all'aggiudicazione di una commessa;
- essere aggiornati sulle iniziative di interesse economico del Gruppo;
- accedere alle modalità di firma digitale (sviluppo previsto nel 2012).

In conseguenza dell'avvio del nuovo sistema di Vendor management nel corso del 2011 sono state programmate numerose sessioni formative, suddivise per aree tematiche, propedeutiche a ripercorrere le fasi salienti del monitoraggio fornitori e della relativa valutazione periodica, con particolare attenzione agli aspetti legati alla sicurezza e monitoraggio infortuni.

Alla fine di dicembre tutte le aree tematiche Ambiente e Reti hanno ricevuto la formazione prevista (sono stati convocati più di 400 referenti aziendali e loro assistenti); per le altre strutture i corsi si sono svolti nel primo bimestre del 2012 (le persone formate sono state circa 700). Sono state coinvolte nella formazione anche le società controllate del Gruppo.

Per i fornitori che richiedono l'inserimento nel sistema di qualificazione fornitori di Hera gestito con la piattaforma e-procurement è prevista una quota di abbonamento annuale commisurata al numero di gruppi merce per i quali viene manifestato l'interesse da parte del fornitore.

I fornitori qualificati per tipologia di certificazione

Nel 2011 il Gruppo Hera ha mantenuto e rafforzato le percentuali del numero di fornitori in possesso di certificazioni, con un sensibile aumento delle certificazioni relative alla sicurezza OHSAS 18001 e alle condizioni di lavoro SA 8000, mentre il lieve calo dei certificati ISO 9001 è in parte imputabile alla razionalizzazione dei fornitori di cui al primo paragrafo.

Fornitori qualificati per tipologia di certificazione

n	2009	2010	2011
Certificazione di qualità (ISO 9001)	2.035	2.176	2.125
Certificazione di qualificazione alla esecuzione di lavori pubblici (SOA)	567	586	586
Certificazioni ambientali (ISO 14001-EMAS)	363	427	459
Sicurezza sul lavoro (OHSAS 18001)	72	101	136
Certificazione di qualità delle analisi di laboratorio (SINAL)	41	42	45
Certificazione di qualità nella taratura degli strumenti di misura (SIT)	32	32	30
Certificazione sociale (SA 8000)	21	25	31

Nel 2011 si è registrato un ulteriore sostanziale aumento del valore delle forniture commissionate a fornitori certificati. Ciò rappresenta il risultato sia delle azioni dirette intraprese dall'azienda con il sistematico inserimento nei bandi o nella fase di qualificazione del fornitore del possesso di certificazioni come requisito obbligatorio per partecipare, sia di una maggiore sensibilità acquisita dal sistema delle imprese, consapevoli che la crescita qualitativa, nel suo complesso, rappresenta un elemento di competitività. Da evidenziare l'aumento del 29% degli acquisti da fornitori in possesso della certificazione ISO 14001 e del 38% per quelli in possesso della certificazione OHSAS 18001. Raddoppiati nel 2011 gli acquisti da fornitori con certificazione SA 8000.

Valore delle forniture da fornitori qualificati per tipologia di certificazione (% sul totale delle forniture)

%	2009	2010	2011
Certificazione di qualità (ISO 9001)	76,9%	78,3%	78,7%
Cert. di qualificazione alla esecuzione di lavori pubblici (SOA)	41,3%	38,5%	37,3%
Certificazioni ambientali (ISO 14001-EMAS)	33,5%	35,2%	44,4%
Sicurezza sul lavoro (OHSAS 18001)	5,8%	11,3%	15,3%
Cert. di qualità delle analisi di laboratorio (SINAL)	2,8%	2,5%	3,1%
Certificazione sociale (SA 8000)	2,6%	2,5%	5,1%
Cert. di qualità nella taratura degli strumenti di misura (SIT)	0,1%	0,2%	0,2%
Totale forniture complessive (milioni di €)	***601,6***	***577,6***	***589,2***

Le gare aggiudicate con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa

Il Gruppo Hera in coerenza con il proprio Codice Etico e con l'obiettivo di estendere ulteriormente l'applicazione del criterio di aggiudicazione delle gare secondo l'offerta economicamente più vantaggiosa, ha affidato nel 2011 il 53% degli acquisti del Gruppo Hera con tale modalità in luogo del massimo ribasso (era il 44,6% nel 2010).

L'istruzione operativa approvata nel 2009 e finalizzata alla individuazione di criteri di sostenibilità per le diverse categorie merceologiche di acquisti di beni, servizi e lavori, continua a costituire il riferimento per la individuazione degli elementi di valutazione degli aspetti sociali e ambientali da affiancare a quelli economici nella scelta del fornitore, ove le procedure di gara consentano il ricorso al metodo dell'offerta economicamente più vantaggiosa.

Il 53% degli affidamenti è avvenuto secondo il metodo di aggiudicazione dell'offerta economicamente più vantaggiosa in luogo del massimo ribasso

Nell'ambito delle aree individuate nelle linee guida degli Approvvigionamenti del Gruppo Hera, e precisamente "rispetto dell'ambiente", "impegno sociale", "qualità delle prestazioni" e "valore economico", sono stati individuati criteri di sostenibilità frutto dell'esperienza acquisita nella gestione di gare appaltate con il metodo dell'offerta economicamente più vantaggiosa, in base alla dottrina e anche alla normativa in materia, in coerenza con gli obiettivi del Gruppo Hera.

Nella istruzione operativa "Individuazione di criteri di sostenibilità per sottocategorie merceologiche di acquisti" sono stati stabiliti in base all'importo e alla criticità dell'appalto (qualora sia un appalto a elevato impatto nei confronti dell'ambiente, della sicurezza sui luoghi di lavoro, della qualità della prestazione erogata ai clienti, della durata del contratto o dell'importo) un numero minimo di criteri di sostenibilità da considerare per la scelta del fornitore. Tra gli altri criteri si evidenziano: la gestione delle emissioni in atmosfera e del rumore, la prevenzione, riuso e riciclabilità dei rifiuti, l'efficienza energetica, la riduzione della pericolosità di sostanze utilizzate, la riduzione dei consumi idrici (per il rispetto dell'ambiente); l'adozione di un proprio Codice Etico, l'inserimento di lavoratori disabili e svantaggiati, la prevenzione degli infortuni (per l'impegno sociale); la qualità di materiali, mezzi d'opera e attrezzature, titoli e competenze professionali, prestazioni tecniche e rendimento (per la qualità delle prestazioni).

La scelta dei criteri di sostenibilità è di competenza delle Funzioni Acquisti e Appalti che scelgono i criteri da adottare in base alla tipologia della gara, alla rilevanza del criterio di sostenibilità in relazione alla gara in oggetto, alle valutazioni rispetto a gare precedentemente effettuate e alle loro risultanze. Per la scelta dei criteri e la valutazione delle offerte in fase di gara, le funzioni Acquisti e Appalti possono avvalersi del supporto tecnico della Direzione Corporate Social Responsibility e della Direzione Centrale Qualità, Sicurezza e Ambiente.

Il metodo di aggiudicazione con l'offerta economicamente vantaggiosa è applicabile a tutto il mondo acquisti, con netta prevalenza per gli acquisti di servizi e lavori, data la già forte standardizzazione delle specifiche tecniche per quanto riguarda il mondo delle forniture di materiali. Si evidenzia che il 63% degli affidamenti gestiti dalla Direzione Centrale Acquisti e Appalti (mediante gara pubblica, a seguito di sistema di qualificazione o mediante procedura negoziate senza bando) a cui è applicabile il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa è avvenuto secondo tale criterio in luogo del massimo ribasso (era il 55% nel 2010). Considerando anche gli acquisti effettuati dalle funzioni Acquisti e Appalti delle SOT, tale valore risulta esser pari al 53% (era il 45% nel 2010).

Escludendo le gare sviluppate per conto di soggetti finanziatori terzi, eventualmente vincolate a criteri di aggiudicazione al massimo ribasso, nel 2011 sono stati pubblicati

12 bandi di gara pubblica, per un importo complessivo a base d'asta di oltre 180 milioni di euro, tutti con la previsione del metodo di aggiudicazione secondo il criterio dell'offerta.

Gare a evidenza pubblica con offerta economicamente più vantaggiosa

	2009	2010	2011
Valore dei bandi di gara pubblicati (milioni di euro)	47,4	43,5	182,6
% sul valore totale dei bandi di gara pubblicati	100%	100%	100%
N. di bandi di gara pubblicati	10	11	12

Sono stati inoltre indetti 16 bandi per sistemi di qualificazione pubblica non ricompresi nel computo, in quanto la normativa prevede che sia l'importo sia il metodo di aggiudicazione siano definiti di volta in volta nelle successive procedure negoziate.
Rispetto ai bandi di gara pubblici riportati in tabella, il punteggio medio assegnato alla componente tecnica è stato di 38 punti su 100, di cui 28 relativi a criteri di sostenibilità ambientale o sociale.
Tra le gare affidate nel 2011 si evidenziano, per l'importanza delle gare e la rilevanza assegnata ai criteri di sostenibilità nella valutazione delle offerte, quelle a evidenza pubblica di seguito descritte:

Pubblicati 12 bandi di gara pubblica nel 2011, nessuno dei quali aggiudicato al massimo ribasso

- Nella gara per l'esecuzione delle prestazioni di servizio per le attività di supporto al pronto intervento, la manutenzione di reti e la realizzazione di allacciamenti nei settori gas, acqua, fognatura nei territori di Bologna, Forlì-Cesena, Ravenna, Imola-Faenza e Rimini, con un importo a base d'asta di 44,6 milioni di euro, dei 40 punti riservati alla componente tecnica ne sono stati riservati 31 a componenti di sostenibilità ambientale e sociale (formazione sulla sicurezza del lavoro, monitoraggio degli indici di frequenza e gravità degli infortuni, qualità "verde" dei veicoli utilizzati, vetustà delle attrezzature e utilizzo di procedure finalizzate al contenimento degli impatti ambientali).
- Nella gara per l'assegnazione dei lavori di manutenzione programmata, estensione reti, allacciamenti e accessori da eseguirsi nei territori di Imola-Faenza e Modena con un importo a base d'asta di 4,8 milioni di euro, dei 25 punti riservati alla valutazione tecnica 16 sono stati riservati a componenti di sostenibilità ambientale e sociale (formazione in ambito sicurezza, contenimento indice di frequenza e gravità degli infortuni, contenimento impatti ambientali, minore impatto ambientale dei veicoli utilizzati).
- Nella gara per l'assegnazione del servizio di lettura di contatori acqua, gas, teleriscaldamento, energia elettrica con una base d'asta di 10,1 milioni di euro, dei 30 punti riservati alla componente tecnica ne sono stati riservati 12 alla stabilità ed esperienza del personale dedicato (numero di letturisti con contratto a tempo indeterminato e con esperienza in lettura misuratori pari ad almeno 2 anni), 8 alle modalità operative atte a incrementare il numero di letture con esito positivo (es. anticipo del passaggio con affissioni, letture su appuntamento), 7 alla certificazione del dato di lettura con particolare riferimento alle modalità operative di controllo interno, 3 alla identificabilità del personale e dei mezzi in coerenza con l'immagine del Gruppo Hera.
- Nella gara per la realizzazione di una nuova sede per i servizi di igiene ambientale a Cesena, per un importo a base di gara di circa 4 milioni, dei 30 punti destinati alla valutazione tecnica, sono stati riservati alla sostenibilità ambientale 10 punti (utilizzo di pannelli fotovoltaici, pannelli radianti a pavimento, unità di trattamento aria a miglior classe energetica, recuperatori di calore a maggior rendimento).
- Nella gara per l'assegnazione delle prestazioni connesse

Gare a evidenza pubblica con offerta economicamente più vantaggiosa: punteggi assegnati alle varie componenti (media ponderata sulla base dell'importo del bando)

al servizio di raccolta e trasporto rifiuti solidi urbani e assimilati, raccolte differenziate, lavaggio contenitori, conduzione dei centri di raccolta nel territorio delle province di Forlì-Cesena, Ravenna e Rimini per un importo di circa 61 milioni di euro, dei 40 punti riservati alla componente tecnica sono stati riservati alla sostenibilità sociale 20 punti (valorizzazione dei progetti di inserimento lavorativo del personale socialmente svantaggiato) e 12 alla sostenibilità ambientale (vetustà e impatto dei mezzi utilizzati).

- Nella gara per l'assegnazione delle prestazioni connesse al servizio di spazzamento manuale e meccanizzato nel territorio delle province di Forlì-Cesena, Ravenna e Rimini per un importo a base d'asta di 29 milioni di euro, dei 40 punti riservati alla componente tecnica sono stati riservati alla sostenibilità sociale 25 punti (valorizzazione dei progetti di inserimento lavorativo del personale socialmente svantaggiato) e 7 alla sostenibilità ambientale (vetustà e impatto dei mezzi utilizzati).
- Nella gara per l'assegnazione delle prestazioni connesse al servizio di raccolta e trasporto rifiuti solidi urbani e assimilati, raccolte differenziate, lavaggio contenitori, conduzione dei centri di raccolta e attività di spazzamento manuale nel territorio gestito dalla Struttra Operativa Territoriale di Imola-Faenza per un importo a base d'asta di 12,5 milioni di euro, dei 40 punti riservati alla parte tecnica, ne sono stati riservati 20 agli aspetti di sostenibilità sociale (valorizzazione dei progetti di inserimento lavorativo di personale socialmente svantaggiato) e 12 agli aspetti di sostenibilità ambientale (vetustà e impatto ambientale dei mezzi utilizzati).
- Nella gara per l'assegnazione delle prestazioni connesse al servizio di raccolta di rifiuti solidi urbani di varie tipologie e nel relativo trasporto agli impianti di recupero e smaltimento sul territorio gestito dalla Struttra Operativa Territoriale di Bologna per un importo a base di gara 1,4 milioni, dei 35 punti riservati alla parte tecnica, ne sono stati riservati 18 ad aspetti di sostenibilità (vetustà e impatto ambientale dei mezzi utilizzati, vetustà dei contenitori, programma di manutenzione preventiva di mezzi atta a garantire la massimizzazione della disponibilità del livello di sicurezza ed efficienza dei mezzi e delle attrezzature, adozione del Codice Etico interno e certificazione SA 8000 dei fornitori).

La gestione dei contratti

La Direzione Centrale Acquisti e Appalti di Hera S.p.A. gestisce gli acquisti per Hera S.p.A., in stretta collaborazione con gli uffici acquisti territoriali, e quelli per le società del Gruppo per le quali è in essere un service acquisti (Herambiente, Hera Comm, Fea, Uniflotte, Famula on Line e Hera Luce).

Il Protocollo 231 in materia di approvvigionamenti, approvato dal Consiglio di Amministrazione di Hera S.p.A. nel 2010, definisce ruoli, responsabilità, principi comportamentali e modalità operative cui il personale del Gruppo, coinvolto nelle attività di approvvigionamento, deve attenersi.
Le linee guida in materia di approvvigionamenti, in sintonia con il Codice Etico del Gruppo, con il modello organizzativo ex D.Lgs. 231/2001 e il relativo Protocollo, rappresentano il riferimento aziendale per l'attività di scelta dei fornitori, determinando i principi ispiratori dell'attività di approvvigionamento del Gruppo nell'ipotesi di acquisizione di beni, servizi e lavori, finalizzati sia ad attività svolte in regime di libero mercato sia a quelle assoggettate alla normativa pubblicistica. Nel mese di febbraio 2011 è stata approvata la revisione della linea guida in materia di approvvigionamenti allo scopo di individuare in maniera univoca per le società del Gruppo la normativa di riferimento per gli affidamenti di forniture, servizi e lavori. In tale documento si afferma che il Gruppo Hera opera nell'ambito di un modello di organizzazione e gestione adottato ai sensi del D.Lgs. 231/2001, al fine di garantire l'applicazione di regole certe nella gestione degli approvvigionamenti in sintonia con il Codice Etico del Gruppo Hera e con gli obiettivi del Protocollo Approvvigionamenti (approvato dal Consiglio di Amministrazione di Hera S.p.A. in data 23 giugno 2010). Nella linea guida viene ribadito che il Gruppo Hera privilegia il metodo dell'offerta economicamente più vantaggiosa come criterio di valutazione delle offerte, utilizzando criteri di sostenibilità coerenti con i principi stabiliti dal Codice Etico del Gruppo.
Inoltre, in applicazione delle disposizioni contenute nella delibera AEEG 11/2007, come modificate dalla delibera AEEG 57/2010 in tema di separazione funzionale (cosiddetto unbundling), è stato anche sottolineato che il Gruppo Hera gestisce l'attività di approvvigionamento di beni, servizi e lavori assicurando l'applicazione di criteri di efficienza, economicità, neutralità e non discriminazione. Nei rapporti con

i fornitori, garantisce l'adozione nella documentazione contrattuale di clausole volte al rispetto della riservatezza delle informazioni commercialmente sensibili relative alle attività separate funzionalmente.
Nel mese di dicembre 2011 è stata approvata la revisione 5 della procedura contenente le modalità di approvvigionamento del Gruppo Hera in coerenza con i principi contenuti nella linea guida "Approvvigionamenti di Gruppo", che definisce il processo di approvvigionamento di beni, servizi e lavori del Gruppo.
La linea guida sugli approvvigionamenti è applicata da tutte le società controllate. Alla fine del 2011, 9 società del Gruppo hanno adottato il protocollo Approvvigionamenti previsto nel modello organizzativo ex D.Lgs. 231/2001 (erano 5 nel 2010).

Il monitoraggio degli infortuni sul lavoro dei fornitori

Al fine di migliorare ulteriormente l'impatto infortunistico delle attività esternalizzate, Hera ha avviato nel 2009 il monitoraggio degli infortuni sul lavoro dei principali fornitori. Tale impegno rientra nell'ambito dell'implementazione del Sistema di Gestione della Sicurezza che ha portato anche alla definizione della procedura "Gestione infortuni, mancati infortuni e incidenti" e all'introduzione nei capitolati e nei contratti di appalto del modulo "Riepilogo annuale degli infortuni o incidenti occorsi alle imprese appaltatrici durante lo svolgimento di attività per conto Hera". Nel 2011 la richiesta di compilazione del modulo è stata estesa a tutti i fornitori di lavori, servizi e consulenze.
Il miglioramento del monitoraggio dei fornitori relativo alla salute e sicurezza sul lavoro è stato oggetto di un approfondimento specifico all'interno del progetto "Un anno per la sicurezza nel Gruppo Hera" all'interno del quale è stata prevista una iniziativa di formazione rivolta ai referenti aziendali (circa 700) che gestiscono le relazioni contrattuali con i fornitori.

Infortuni sul lavoro dei fornitori

	2010	2011
Valore delle forniture totali (milioni di euro)	577,6	589,3
Valore commissionato a fornitori coinvolti nel monitoraggio (milioni di euro)	321,5	417,9
Valore commissionato a fornitori coinvolti nel monitoraggio (%)	56%	71%

Nel 2011 il monitoraggio ha interessato fornitori di Hera sulle merceologie relative all'acquisto di servizi e lavori (a esclusione degli acquisti di beni e consulenze organizzative). Il valore commissionato nel 2011 ai fornitori coinvolti nel monitoraggio è stato di 417,9 milioni di euro pari al 71% delle forniture.
Alla data di redazione del presente bilancio sono stati raccolti i dati di 717 fornitori (erano 101 nel 2010) corrispondenti a un importo ordinato nel 2011 di 243 milioni di euro pari al 41% del valore totale commissionato nell'anno dal Gruppo.
L'elaborazione dei dati raccolti ha evidenziato un indice di frequenza pari a 27,2 con un indice di gravità pari a 2,5. Quest'ultimo dato è influenzato da un infortunio mortale in itinere; senza tale evento l'indice di gravità scende a 1,5.

Il sistema e-procurement

	2009	2010	2011
Volumi trattati con la piattaforma e-procurement	12%	39%	70%
Fornitori con accesso alla piattaforma	56%	89%	93%

Il 2011 ha visto l'ulteriore consolidamento della piattaforma di e-procurement che si è tradotto nel raggiungimento del 70% dei volumi negoziati su questa piattaforma (erano pari rispettivamente al 39% e al 12% nel 2010 e nel 2009) e di oltre il 93% dei fornitori qualificati con accesso codificato alla piattaforma elettronica.
Il sistema è stato ulteriormente affinato migliorandone la stabilità e l'utilizzo. Sono state poste le basi che hanno consentito di introdurre a inizio 2012, con il nuovo sistema di Vendor management, altre funzionalità che rendono l'accreditamento da parte dei fornitori diretto e l'accesso a sistema ancora più trasparente. Nuovi strumenti quali la posta elettronica certificata e la firma digitale (per la spedizione e la firma del contratto e dell'ordine) potranno consentire un ulteriore miglioramento del processo di acquisto riducendo contestualmente il ricorso alla carta.
Infine, nel corso del 2011 l'utilizzo della piattaforma è stato esteso anche alle gare pubbliche, ponendo di fatto le condizioni per considerarla a tutti gli effetti l'unico strumento di negoziazione adottato dalle Funzioni Acquisti e Appalti del Gruppo Hera.

Il Manuale di gestione dei contratti d'appalto

Nel corso del 2011 è stata approvata una revisione del Manuale di Gestione dei Contratti di Appalto nella quale viene ribadita la finalità di strumento essenziale a supporto dell'attività dei soggetti preposti al controllo delle imprese appaltatrici e subappaltatrici con particolare attenzione alla tutela del personale utilizzato nelle attività esternalizzate.
In primo luogo, sono stati aggiornati i riferimenti normativi in seguito all'entrata in vigore, in particolare, della legge 136/2010 recante norme in materia di tracciabilità dei flussi

finanziari. È stato innanzitutto introdotto l'obbligo, a carico dei referenti aziendali/direttori dei lavori, di richiedere, sul portale del C.I.P.E. (Comitato Interministeriale della Programmazione Economica), il codice CUP laddove vi sia un investimento pubblico. Sempre a seguito dell'entrata in vigore di tale legge, sono stati inseriti anche gli aggiornamenti normativi in tema di tesserini identificativi del personale dell'appaltatore (che devono riportare la data di assunzione e, in caso di subappalto, la relativa autorizzazione) e in tema di utilizzo di macchine della committente da parte dell'appaltatore (art. 72 del D.Lgs. 81/2008).
Inoltre, è stata inserita l'attività di monitoraggio mensile dei subappalti autorizzati dalle aziende del Gruppo Hera, introducendo, come allegato al Manuale, uno schema che deve essere mensilmente compilato e aggiornato da parte dei referenti aziendali/direttori dei lavori.

L'utilizzo dei contratti di subappalto

Il Gruppo Hera pone in capo ai direttori dei lavori e ai referenti aziendali, soggetti preposti al controllo delle imprese esterne, l'attività istruttoria necessaria per la preventiva autorizzazione dei subappalti, nonché tutti gli adempimenti successivi necessari a monitorare l'attività delle imprese subappaltatrici in cantiere.
Il documento aziendale nel quale sono riportati gli adempimenti sia dei direttori lavori sia dei referenti aziendali, sia delle imprese appaltatrici e subappaltatrici in materia di appalti, è il manuale di gestione dei contratti di appalto, dove viene esplicitato quanto previsto nella normativa in materia di appalti pubblici di lavori e servizi.
I direttori lavori e i referenti aziendali del Gruppo Hera inviano mensilmente, su modulo predefinito in procedura, le rendicontazioni dei subappalti autorizzati nell'ambito di tutti i contratti di appalto. La Direzione Centrale Acquisti e Appalti effettua un report con cadenza trimestrale per i controlli di merito.
Nel 2011 sono stati subappaltati 28,6 milioni, pari al 6,4% dell'importo di lavori e servizi esternalizzati dal Gruppo.

I tempi di pagamento contrattuali

In coerenza con gli obiettivi di equilibrio finanziario del Gruppo Hera, i tempi di pagamento contrattuali, in ottemperanza a quanto indicato dalle linee di indirizzo del Gruppo, sono fissati in almeno 120 giorni, data fattura fine mese. Alcuni tipi di forniture possono derogare al suddetto limite, secondo quanto previsto da linea guida e procedura di Gruppo specifiche.

Le relazioni con i fornitori

Il portale fornitori rappresenta il principale strumento di comunicazione con il mercato dei fornitori, soprattutto a seguito del consolidamento delle attività di negoziazione tramite piattaforma e-procurement.

Essa si può oggi a pieno titolo definire l'unico strumento di negoziazione adottato dalle Funzioni Acquisti e Appalti del Gruppo Hera, con il 70% dei volumi complessivi gestiti attraverso la piattaforma di e-procurement.
Prosegue l'attività di assistenza telefonica fornitori da parte dell'helpdesk fornitori del Gruppo Hera: nel 2011 sono state quasi 10.000 le richieste di assistenza pervenute, per circa il 99% risolte nei tempi previsti dalle procedure aziendali. L'helpdesk ha inoltre notevolmente incrementato e consolidato la propria professionalità, offrendo un servizio sempre più efficiente ed efficace, acquisendo peraltro competenza nel supportare i fornitori in sede di gara pubblica: nel 2011 sulla piattaforma di e-procurement sono state gestite le prime gare pubbliche.
A inizio 2011 sono stati organizzati incontri con i rappresentanti del mondo della cooperazione sociale operante sui territori serviti dal Gruppo Hera, per la condivisione dei risultati 2010 e delle opportunità di collaborazione per il 2011. A inizio 2011, sulla base dell'analisi dei dati raccolti, il gruppo di lavoro ha confermato la validità delle procedure definite per il monitoraggio. Gli incontri effettuati nel 2011 hanno riguardato anche le modalità per la valorizzazione dei progetti di inserimento lavorativo.

Il contenzioso con i fornitori

A fine dicembre 2011 risultano pendenti 31 contenziosi con fornitori (erano 33 a fine dicembre 2010) di cui 4 attivati nel 2011, riguardanti principalmente questioni relative alla materia appalti.

Piazza Saffi a Forlì, illuminata da Hera Luce

Comuni serviti

244

Valore aggiunto
alla Pubblica Amministrazione

190,4 milioni di euro

9 La pubblica amministrazione

Il territorio di riferimento di Hera è costituito da 244 comuni, in massima parte azionisti della società. Hera intrattiene intensi rapporti e collaborazioni con tecnici e amministratori comunali, provinciali, regionali e nazionali, e delle loro associazioni ed espressioni locali.

La composizione

Nel territorio gestito da Hera l'organizzazione del servizio idrico integrato e del servizio di gestione dei rifiuti urbani sarà regolata dalla nuova Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna, istituita con legge regionale 23/2011.

Il settore energetico (gas ed energia elettrica) è invece regolamentato dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (AEEG), autorità indipendente istituita con la legge 481/1995 con funzioni di regolazione e di controllo del settore.
Le attività di ricerca e sviluppo attivate dal Gruppo comportano collaborazioni con soggetti istituzionali (Università, Centri di Ricerca come ENEA, Enti Pubblici e altre aziende), anche attraverso partnership o semplici sponsorizzazioni.

Quando sostenibilità ambientale e sociale vanno a braccetto

Il Gruppo Hera ha attivato progetti di prevenzione, riciclo e recupero di rifiuti finalizzati, anche, alla riqualificazione sociale di categorie svantaggiate. "Manolibera" è un progetto sviluppato da Hera in collaborazione con Techne e Comieco, con creazione nella Casa Circondariale di Forlì di una cartiera artigianale, guidata da un artista e da un maestro cartaio.
Il laboratorio "RAEEbilitando", attivato a Bologna in collaborazione con il Consorzio Remedia e l'Opera dell'Immacolata, occupa ragazzi disabili nel disassemblaggio di RAEE (Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche) non pericolosi.
Continua inoltre l'esperienza di "RAEE in carcere" attivo dal 2008 a Bologna, Ferrara e Forlì. I detenuti sono occupati nello smontaggio dei RAEE provenienti dai centri di raccolta differenziata del Gruppo Hera.

...di più in: **bs.gruppohera.it**

La correttezza nei rapporti con la Pubblica Amministrazione

Hera si impegna a garantire la massima integrità e correttezza nei rapporti con la Pubblica Amministrazione. A tal fine il Gruppo ha anche adottato, e mantiene aggiornato, un modello di organizzazione, gestione e controllo teso a individuare gli specifici rischi inerenti ai reati previsti dal D.Lgs. 231/2001. A oggi il modello organizzativo comprende 24 protocolli che puntano ad assicurare trasparenza e senso di responsabilità nei rapporti interni e con il mondo esterno. Per ciascun processo "a rischio" i protocolli individuano principi, ruoli e responsabilità cui attenersi nella gestione delle attività e definiscono i flussi informativi periodici di controllo. Ciascun protocollo assicura all'Organismo di Vigilanza il costante monitoraggio delle attività a rischio. Tra le materie trattate: la gestione dei rapporti con le Authority, dei finanziamenti pubblici, delle sponsorizzazioni, donazioni e liberalità e degli approvvigionamenti, la tutela dell'ambiente e della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Nel 2011 sono stati approvati dal Consiglio di Amministrazione di Hera S.p.A. i nuovi protocolli "Attività di vendita" e "Modalità di comportamento e di gestione delle attività ai fini della tutela ambientale". È stata inoltre effettuata la revisione del protocollo "Gestione dei rapporti con Soci, Sindaci e Revisori".
Le procedure adottate fanno propri i principi del Codice Etico con l'obiettivo di indirizzare la gestione del Gruppo secondo i valori e i principi di funzionamento definiti nella Carta dei Valori.

A Rimini "Riciclare conviene" al Centro Commerciale Le Befane

"Riciclare conviene": questo lo slogan con cui Hera ha affiancato E.Leclerc-Conad e Tetra Pak Italia per promuovere la raccolta differenziata delle confezioni in poliaccoppiato. In prossimità delle casse dell'ipermercato una speciale macchina per la raccolta dei contenitori Tetra Pak, a fronte dei conferimenti emetteva scontrini che consentivano uno sconto sulla spesa. L'iniziativa, con il coinvolgimento del Comune di Rimini e di numerose scuole, ha sensibilizzato sull'importanza di separare i rifiuti per risparmiare risorse.

I rapporti con i Comuni e gli altri Enti locali

Gli amministratori dei Comuni soci rappresentano per Hera uno dei principali portatori d'interesse, in quanto costituiscono la maggioranza dell'azionariato e fungono da anello di congiunzione con il territorio.
Sono presenti forme strutturate di dialogo con i Sindaci: nel 2011 la SOT di Bologna ha incontrato una volta il Comitato Comuni Area Bolognese e ha svolto una serie di incontri con le Associazioni Intercomunali e/o Comunità Montane. A Ferrara un ormai consolidato rapporto con i Presidenti dei

Consigli delle Circoscrizioni è alla base di importanti iniziative volte a migliorare il decoro e a implementare la raccolta differenziata sia nel centro storico sia nei vari quartieri della città. La SOT di Imola-Faenza ha partecipato periodicamente agli incontri del CON.AMI, informando i Sindaci del proprio territorio rispetto agli investimenti realizzati, agli interventi in programma, alla situazione dei servizi e alle iniziative di informazione e promozione. La SOT di Modena ha incontrato periodicamente il Panel Sindaci in cui sono presenti i Sindaci, o un loro delegato, del territorio di riferimento. La SOT di Ravenna ha effettuato incontri con i Comuni e con i relativi decentramenti per approfondire tematiche inerenti ai servizi gestiti sul territorio e ha partecipato a vari incontri di Commissioni Consiliari al fine di fornire informazioni e chiarimenti su questioni specifiche di particolare interesse per la collettività. Il Comitato Territoriale Soci istituito nel riminese ha effettuato 2 incontri durante i quali sono stati affrontati in particolare il tema dei rapporti finanziari fra i Comuni ed Hera, delle tariffe per il servizio di gestione rifiuti urbani e degli scenari possibili a seguito dei recenti provvedimenti normativi sulle Autorità di regolazione. La SOT di Forlì-Cesena, oltre agli incontri con il locale Comitato Territoriale Sindaci, ha sviluppato diversi incontri conoscitivi con i nuovi sindaci eletti nel 2011.

Alcuni progetti sperimentali di raccolta rifiuti nel territorio di Forlì-Cesena hanno portato a una impegnativa attività di progettazione e relazione con i Comuni in cui sono stati attivati, tra essi, il Comune di San Mauro Pascoli (FC) dove è stata avviata l'implementazione di un progetto pilota, a livello nazionale, di raccolta rifiuti con dispositivo elettronico sui cassonetti.

Hera pubblica una newsletter, diffusa via mail ai Sindaci dei Comuni soci, contenente notizie legate sia ai territori di pertinenza sia all'intero Gruppo. Nel 2011 sono stati pubblicati 8 numeri.

Una Borsa di Studio per ricordare Simone Messina

Simone era il vigile del fuoco volontario che morì nel crollo della palazzina a S.Benedetto del Querceto causato da una fuga di gas. A cinque anni da quella tragedia Hera, in collaborazione con la Facoltà di Ingegneria dell'Università di Bologna e il sostegno dei familiari di Simone, ha consegnato, nel dicembre 2011, due borse di studio del valore di 2.500 euro ciascuna ad altrettanti giovani laureati che hanno svolto tesi con oggetto "La sicurezza, la gestione e le tecnologie nelle reti e negli impianti di distribuzione del gas".

La gestione dell'acqua e dei rifiuti vede il coinvolgimento di numerosi attori istituzionali locali, protagonisti delle varie fasi: regolamentazione, pianificazione, gestione e controllo.

Regolamentazione

La Regione Emilia-Romagna, attraverso la definizione di linee guida e di indirizzi strategici, esercita la funzione normativa di regolamentazione della risorsa idrica e della gestione dei rifiuti, in armonia con gli organismi di regolazione nazionale ove esistenti e in accordo con le Province, i Comuni e le Autorità di Bacino.

Pianificazione

Le strategie regionali trovano esplicitazione e applicazione a cura delle Province, dei Comuni e dell'Agenzia territoriale.

Tracciabilità dei rifiuti: Hera e Spilamberto all'avanguardia

Nel Comune di Spilamberto si realizza un sistema gestionale che garantisce la completa tracciabilità del ciclo dei rifiuti. Il sistema, grazie al finanziamento della Regione Emilia-Romagna nell'ambito del Piano di Azione Ambientale, prevede su tutti i contenitori stradali per la raccolta dei rifiuti l'installazione di dispositivi che consentono di registrare i conferimenti tramite una smart card. I mezzi per la raccolta sono dotati di apparecchiature per la pesatura dei cassonetti e, infine, gli impianti di recupero o smaltimento registrano i carichi trasportati.

Gestione

L'organizzazione e la regolazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani e del servizio idrico integrato sono in capo all'Agenzia territoriale dell'Emilia-Romagna per i servizi idrici e i rifiuti che ha il compito di rappresentare la domanda collettiva del servizio e di regolare la produzione ed erogazione dello stesso. I gestori sono le società che materialmente forniscono il servizio ai cittadini.

Controllo

A livello locale, la funzione di monitoraggio ambientale e di controllo dell'acqua viene esercitata da una pluralità di soggetti, con specifiche competenze.

...di più in: **bs.gruppohera.it**

Nel corso del 2011 il Gruppo Hera ha ricevuto 54 diffide. Tali diffide riguardano prevalentemente contestazioni rilevate dagli organismi di controllo e si riferiscono a violazioni di prescrizioni dettate dal D.Lgs. 152/2006, Testo Unico in materia ambientale, attinenti in prevalenza al servizio idrico integrato e al mancato rispetto delle prescrizioni contenute nei rispettivi atti autorizzativi. A fronte della ricezione di tali diffide, sono stati ottemperati gli adempimenti prescritti dagli organi di controllo e nessuna è stata impugnata innanzi alle autorità competenti.
Nel 2011 risultano inoltre pagate 89 sanzioni amministrative, irrogate per violazioni prevalentemente in materia ambientale, per un importo di 184.239 euro. La prevalenza delle contestazioni rilevate dagli organismi di controllo si riferisce a violazioni di prescrizioni dettate dal D.Lgs. 152/2006, Testo Unico in materia ambientale, attinenti in prevalenza il servizio idrico integrato e in particolare la conduzione degli impianti e il superamento dei limiti tabellari imposti agli scarichi dei depuratori. Tali contestazioni di violazione sono di natura amministrativa e a fronte delle stesse vengono depositate memorie difensive atte principalmente alla revoca dei provvedimenti adottati con archiviazione del procedimento e, in via subordinata, al pagamento della pena pecuniaria nei minimi previsti dalle norme di settore.

Quando l'impresa incontra la ricerca universitaria

A febbraio si è tenuto a Ferrara "Il Ciclo Integrato dell'acqua, Hera e Laboratorio Terra&AcquaTech: esperienze sul Campo e Ricerca", simposio organizzato dal Gruppo Hera e dal Laboratorio Terra&AcquaTech del Tecnopolo dell'Università di Ferrara. L'evento si è concluso con la sottoscrizione della convenzione tra Hera e il Laboratorio Terra&Acqua Tech, finalizzata allo sviluppo di attività di collaborazione e ricerca nel campo del servizio idrico integrato.

I rapporti con gli Enti regolatori

Le autorità nazionali di regolazione

Le autorità nazionali di regolazione che maggiormente incidono sulla gestione e sulle attività del Gruppo sono l'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (controllo e regolazione dei livelli di qualità, fissazione delle tariffe per le attività di rete e delle componenti regolamentate delle attività di vendita, monitoraggio delle manifestazioni economiche, contabili e organizzative delle attività che incidono sulla parità di trattamento dei concorrenti e sulla trasparenza delle condizioni di accesso alle reti) e l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (antitrust, autorizzazioni di fusioni e acquisizioni, tutela dei consumatori e vigilanza sulla correttezza delle politiche commerciali).
Le relazioni con l'AEEG sono particolarmente strutturate, in ragione anche degli obblighi di consultazione dei soggetti regolati previsti dalla legge istitutiva. Nel 2011, a fronte della nomina del nuovo Collegio, insediatosi ufficialmente il 16 febbraio, vi è stata una ripresa dell'attività regolamentare e della diffusione di numerosi documenti di consultazioni ai quali Hera ha partecipato attivamente.
Sempre nel corso dell'anno l'Autorità ha chiuso definitivamente due istruttorie avviate nei confronti di Hera S.p.A. nel 2009:

- rispetto all'obbligo di sostituzione delle condotte in ghisa con giunti in canapa piombo, con la VIS 39/2011 l'Autorità ha comminato a Hera S.p.A. una sanzione di euro 55.000;
- rispetto all'obbligo di messa a disposizione nei confronti delle società di vendita dei dati di misura, con la VIS 86/2011 è stato chiuso il provvedimento comminando una sanzione pari a 84.900 euro.

Rispetto alle istruttorie avviate nel 2010 e in corso, si evidenzia il seguente stato:

- comunicazioni ai clienti in merito all'applicazione delle tariffe biorarie per la vendita di energia elettrica (delibera AEEG VIS 45/2010): Hera ha trasmesso le informazioni all'AEEG e si è allineata rispetto agli obblighi di comunicazione (il procedimento è ancora in corso);
- istruttoria conoscitiva sull'installazione dei misuratori gas a turbina (delibera AEEG VIS 18/2010): le informazioni richieste sono state fornite e un'audizione si è tenuta presso gli Uffici dell'Autorità. L'Autorità con delibera VIS 138/2010 ha chiuso detta istruttoria con la pubblicazione del relativo resoconto;
- presunte pratiche commerciali scorrette ovvero ingannevoli nel settore dei servizi idrici (tardata comunicazione di variazioni tariffarie; adesione per silenzio-assenso a un fondo assicurativo per fughe) (istruttoria AGCM PS/681): l'istruttoria si è conclusa il 1° dicembre 2010 con la comminazione di una sanzione pari a 190.000 euro. Relativamente a questa sanzione, regolarmente pagata, Hera ha presentato ricorso amministrativo al T.A.R. Lazio.

Nel corso del 2011 l'AEEG ha avviato tre ulteriori istruttorie che hanno coinvolto società del Gruppo:

- delibera VIS 5/2011, avvio di istruttoria conoscitiva sull'erogazione dei servizi di dispacciamento, trasmissione,

distribuzione e misura e del servizio di Salvaguardia di energia presso il polo chimico di Terni. L'istruttoria ha coinvolto direttamente Hera Comm in qualità di esercente il servizio di Salvaguardia competente territorialmente, la quale è stata convocata per un'audizione presso gli Uffici dell'Autorità e alla quale sono state richieste informazioni. L'istruttoria si è chiusa con la delibera VIS 82/2011;

- delibera VIS 42/2011, avvio di istruttoria conoscitiva sull'erogazione del servizio di connessione alla rete degli impianti di produzione di energia elettrica da parte dei gestori di rete. L'istruttoria si è conclusa con la delibera VIS 99/2011 in cui l'AEEG ha pubblicato un resoconto sulle informazioni raccolte. Ha previsto una raccolta dati inerente il rispetto della regolazione per le connessioni attive;
- delibera VIS 76/2011, avvio di attività di ricognizione in materia di contratti non richiesti di fornitura di energia elettrica e/o gas. Nell'ambito di tale istruttoria Hera Comm è stata convocata per un'audizione presso gli Uffici dell'Autorità.

Si ricorda, infine, che nel corso del 2011 il Gruppo non è stato oggetto di visite ispettive da parte dell'AEEG.

L'Agenzia territoriale per i servizi idrici e i rifiuti

Uno dei punti cardine del processo di evoluzione che ha interessato il sistema dei servizi pubblici locali negli ultimi anni è la separazione tra le funzioni di regolazione e controllo da un lato (mantenute in capo alla pubblica amministrazione) e gestione dall'altro, con l'apertura nella fornitura dei servizi anche ad aziende pubblico-private o totalmente private. Altro concetto fondamentale individuato è quello di "ambito territoriale ottimale", inteso come area di dimensioni adeguate per garantire una gestione basata sui principi di efficienza, efficacia ed economicità, superando la frammentazione esistente.

Per i servizi idrici e di gestione dei rifiuti urbani le leggi che hanno introdotto tale concetto sono rispettivamente la legge 36/1994 (legge Galli) e il D.Lgs. 22/1997 (decreto Ronchi). La Regione Emilia-Romagna, con la legge regionale n. 25/1999 aveva individuato gli ambiti territoriali ottimali nelle province prevedendo l'istituzione delle Agenzie di ATO per i servizi pubblici, in seguito Autorità di Ambito, con competenza sul servizio idrico integrato e sul servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati. Le Autorità di Ambito avevano assunto le funzioni, prima esercitate dai Comuni, di regolamentazione e controllo dei servizi, introducendo un'ottica di area vasta per garantire una maggiore efficienza, efficacia ed economicità nella gestione.

In sintesi, le funzioni delle Autorità di Ambito riguardavano:

- la programmazione specifica dei servizi e la predisposizione e approvazione dei programmi di investimento;
- la regolamentazione: definizione delle procedure di affidamento dei servizi, definizione dei rapporti con i gestori, elaborazione dei regolamenti relativi ai servizi e la determinazione tariffaria;
- il controllo dei servizi erogati dal gestore;
- la tutela degli interessi degli utenti, garantendo la continuità e la qualità di servizi fondamentali, evitando il rischio di situazioni critiche o di emergenza.

La legge regionale 23/2011, dopo le ripetute proroghe alla legge 191/2009 che stabiliva la soppressione delle ATO, ha istituito l'Agenzia territoriale dell'Emilia Romagna per i servizi idrici e rifiuti per l'esercizio associato delle funzioni relative al servizio idrico integrato e al servizio di gestione dei rifiuti urbani già esercitate dalle precedenti Autorità di Ambito Territoriale Ottimale.

GIDUT, un mare di… differenziata sulle spiagge di Ravenna e Cervia

Nel giugno 2011 la raccolta differenziata è arrivata in spiaggia. Il progetto di raccolta differenziata in spiaggia (denominato G.I.D.U.T, "Gestione Imballaggi Differenziati Utenze Turistiche") è promosso e realizzato dal Gruppo Hera, in collaborazione con Regione Emilia-Romagna, Ato e i Comuni di Ravenna e Cervia. I milioni di turisti della costa ravennate e cervese possono attuare le buone pratiche del differenziare anche in spiaggia grazie agli oltre 2.600 contenitori che vanno a comporre una piccola isola ecologica per il conferimento di plastica, vetro/lattine e carta e anche rifiuto residuale.

La partecipazione di Hera allo sviluppo di politiche pubbliche

Il Gruppo Hera interviene, a tutela dei propri interessi e allo scopo di promuovere il dibattito sullo sviluppo del mercato e dei servizi regolamentati, nelle sedi istituzionali appropriate sia attraverso la partecipazione alla formazione delle posizioni espresse dalle associazioni di riferimento (in particolare Federutility e Federambiente a livello nazionale e Confservizi a livello regionale) tramite la presenza a delegazioni e a tavoli organizzati dalle stesse, sia, in misura crescente, individualmente attraverso il confronto diretto con le pubbliche amministrazioni e con le entità nazionali e locali di regolazione e legislazione.

In materia di servizi pubblici locali, a livello nazionale Hera è intervenuta con propri contributi scritti e partecipativi, anche in collaborazione con centri di ricerca economica di rilievo

istituzionale, per diffondere concetti moderni di regolazione efficace dei settori e di sviluppo infrastrutturale. Il Gruppo si è adoperato per avere maggiore certezza normativa nell'ambito dei sistemi di incentivazione delle fonti rinnovabili, con particolare riguardo al recupero energetico derivante dalla combustione dei rifiuti, al fine di favorire la promozione delle energie alternative e raggiungere gli obiettivi richiesti dal diritto comunitario. A livello territoriale, Hera ha offerto le proprie competenze e idee nel processo di formazione della nuova governance regolatoria dei servizi idrico e di gestione rifiuti, a seguito della soppressione delle Autorità d'Ambito Territoriali, per giungere a un assetto efficiente e adeguato.
Nel campo dei servizi energetici, nel 2011 Hera continua a sostenere un'intensa attività attraverso la partecipazione (per il tramite di Federutility) alle attività del Ministero dello Sviluppo Economico in materia di decreti concernenti le future gare per l'affidamento del servizio di distribuzione gas, nonché i processi di consultazione dell'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas. Le osservazioni individuali del Gruppo hanno riguardato in particolare il mercato retail, in merito alla remunerazione dell'attività di commercializzazione nella vendita e ai criteri di applicazione dei corrispettivi ai clienti finali, alla disciplina dell'esecuzione dei contratti per punti di prelievo/riconsegna già attivi, al sistema generale di monitoraggio della vendita al dettaglio, alla pubblicazione delle performance degli esercenti in materia di gestione dei reclami, al sistema del Trova Offerte per facilitare i clienti finali, alla reintegrazione degli oneri sostenuti dagli esercenti la salvaguardia per la fornitura dei clienti non disalimentabili. Sempre tramite i processi di consultazione, Hera è intervenuta, anche mediante l'attività delle associazioni di categoria, con proprie proposte in materia di regolazione delle partite fisiche ed economiche del nuovo sistema di bilanciamento gas, di avvio del "Sistema Informativo Integrato", di qualità del servizio di distribuzione di energia elettrica per il periodo regolatorio 2012-2015. Il contributo di Hera si è esplicitato anche attraverso la partecipazione a gruppi di lavoro, quale, a esempio, il tavolo per la revisione della nuova disciplina del servizio di default nell'ambito della gestione della morosità, cui ha fatto seguito un processo di consultazione che continua nel 2012.
Infine, in ambito tariffario, Hera ha partecipato attivamente al lungo processo di formazione dei provvedimenti relativi al settore elettrico per la regolazione del periodo 2012-2015, nonché per apportare le modifiche alla regolazione tariffaria del servizio di misura sulle reti di distribuzione del gas naturale, in relazione agli obblighi previsti per la telemisura.

Hera investe in innovazione e ricerca

Nel corso del 2011 sono continuati gli studi previsti relativi alla convenzione siglata a settembre 2009 tra Hera, l'Ateneo di Modena e Reggio Emilia e la Fondazione Alma Mater di Bologna, che prevede un finanziamento di 248 mila euro in 4 anni da parte del Gruppo. Attraverso premi, un assegno di dottorato e finanziamenti per nuove ricerche si promuovono la formazione di alte competenze tecnico-scientifiche e lo sviluppo della ricerca applicata nell'ambito della Facoltà di Ingegneria di Modena. Questa convenzione si aggiunge a quelle già attive con il DIEM (Dipartimento di Ingegneria delle Costruzioni Meccaniche Nucleari Aeronautiche e di Metallurgia) dell'Università di Bologna, con l'Enea e con il Politecnico di Milano. Infine, sono state effettuate delle collaborazioni con il CIRI (Centro Interdipartimentale di Ricerca Industriale Edilizia e Costruzioni) e il DICAM (Dipartimento di Ingegneria Civile, Ambientale e dei Materiali), entrambi dell'Università di Bologna.

I progetti di ricerca

Nel 2011 le attività di ricerca del Gruppo hanno riguardato principalmente lo sviluppo tecnologico delle fonti rinnovabili, lo sviluppo di tecnologie di monitoraggio e controllo ambientale, l'efficienza energetica, l'ottimizzazione della gestione delle reti e dei servizi ambientali.

Particolare risalto è stato dato alla ricerca applicata sui sistemi di produzione di energia da fonti rinnovabili mediante l'avvio dei lavori di realizzazione del Laboratorio per l'Energia (Hlab) del Gruppo Hera. A fine 2011 risultano detenuti 11 brevetti per invenzioni e modelli di utilità, 7 in attesa di convalida di cui 4 depositati nel corso dell'anno. I principali progetti di ricerca sono stati:

Bio-Hydro.

Il progetto si propone di sviluppare un ciclo di smaltimento di scarti organici del settore agro-zootecnico consistente nella fermentazione a idrogeno di almeno una tipologia di scarto agro-zootecnico, e nella co-digestione a metano del residuo di tale processo con altri scarti agro-zootecnici o con la frazione organica dei rifiuti solidi urbani.

Modellazione degli impianti del ciclo idrico.

Il progetto, svolto in collaborazione con ENEA, prevede lo sviluppo di modelli matematici finalizzati alla simulazione idraulica e di processo degli impianti di depurazione.

Caratterizzazione e analisi delle condotte in polietilene in esercizio.

Le condotte della rete acquedottistica in polietilene sono caratterizzate da un indice di rottura superiore a quello delle condotte in altri materiali. Per poter approfondire le cause di tale situazione, è stato avviato un progetto per un'analisi critica delle rotture con l'obiettivo di incrementare il know-how su tali condotte, fornire criteri semplici per classificare le diverse tipologie di rotture, identificarne le cause principali e definire piani di miglioramento.

Localizzazione Automatica delle Perdite.

Il progetto consiste nello studio di sistemi innovativi per la localizzazione automatica delle perdite idriche da utilizzare con un sistema di telelettura.

Gestione Automatica Impianti.

Il progetto, in collaborazione con ENEA, prevede lo sviluppo di un sistema per la gestione automatica dei principali parametri di funzionamento degli impianti del servizio idrico.

Recupero energetico in impianti del servizio idrico.

Nel 2010 sono state avviate alcune valutazioni sulla possibilità e sulle tecnologie per effettuare recupero energetico negli impianti del servizio idrico. È stato sviluppato un primo studio di fattibilità per effettuare un recupero energetico all'interno dell'impianto di depurazione di Bologna per mezzo di coclee idrauliche ad alto rendimento.

Laboratorio per l'Energia "Hlab".

Si tratta di un centro sperimentale per la ricerca applicata su tecnologie di produzione e utilizzo di energia da fonti rinnovabili e alternative, la cui realizzazione è stata avviata nel novembre 2011 nella sede Hera di Forlì. La conclusione dei lavori è prevista per fine 2012.

Contaminanti Emergenti.

Con il termine "Contaminanti Emergenti" si indicano diverse sostanze biologicamente attive di origine antropica presenti in prodotti per la cura della persona e in farmaci, sostanze psicoattive associate alle tossicodipendenze, e i relativi metaboliti. Una categoria particolare e trasversale rispetto alle precedenti è quella degli interferenti endocrini. La presenza di queste sostanze nelle acque è considerata uno dei problemi ambientali più rilevanti dell'ultimo decennio.

Contatori acqua antighiaccio.

Nel 2011 sono stati progettati ed eseguiti dall'unità Ricerca e Sviluppo di Hera una serie di test per verificare la possibilità di individuare contatori e dispositivi che possano ridurre le casistiche di rotture dei contatori d'acqua in condizioni climatiche sfavorevoli.

...di più in: **bs.gruppohera.it**

Il contenzioso

Relativamente agli impianti di termovalorizzazione dei rifiuti, si segnalano alcuni contenziosi. Per quanto riguarda l'impianto di Ferrara, sino al deposito della sentenza n. 7892/2010 erano pendenti 5 ricorsi avanti al TAR Emilia-Romagna.

Con i primi tre ricorsi Hera S.p.A. aveva impugnato alcuni atti ritenuti lesivi dei propri diritti, nello specifico:

- l'Autorizzazione Integrata Ambientale (A.I.A.) rilasciata dalla Provincia di Ferrara nel 2008 che confermava il limite quantitativo di 130.000 tonnellate complessive di rifiuti smaltibili nell'impianto (mentre in sede di V.I.A. erano state assentite 142.000 tonnellate), limitando, altresì, lo smaltimento dei rifiuti speciali a 30.000 tonnellate (all'interno del predetto limite complessivo);
- la Variante al Piano Provinciale di Gestione dei Rifiuti (P.P.G.R.) adottata nell'aprile 2009, con la quale si era stabilito che, a fronte dell'accrescimento della domanda di smaltimento dei rifiuti urbani, il termovalorizzatore doveva prioritariamente assicurare lo smaltimento di tali rifiuti urbani sempre nel limite di 130.000 tonnellate, cosicché la possibilità di smaltire 30.000 tonnellate di rifiuti speciali diventava meramente residuale e dunque eventuale;
- l'ulteriore A.I.A., emanata nel giugno 2009, che aveva recepito interamente gli appena descritti contenuti della variante di Piano di cui al punto che precede.

Il quarto ricorso, promosso dal WWF e da varie associazioni ambientaliste, teso a ottenere l'annullamento integrale dell'A.I.A. rilasciata dalla Provincia di Ferrara nel 2007, poi sostituita dall'A.I.A. del 2008, era stato rigettato dal TAR Emilia-Romagna con Sentenza n. 21/2010, successivamente impugnata dal WWF avanti al Consiglio di Stato. Hera S.p.A. si è regolarmente costituita nel suddetto giudizio d'appello.

Con sentenza n. 7892/2010 depositata il 20 settembre 2010, il TAR Emilia-Romagna ha respinto i suddetti primi tre ricorsi proposti da Hera S.p.A. la quale, ritenendo meritevole di censura la sentenza resa dal Giudice di primo grado, l'ha impugnata avanti al Consiglio di Stato chiedendone la riforma.

Con ricorso presentato avanti al TAR Emilia Romagna, Herambiente S.p.A. ha impugnato la deliberazione della Giunta della Provincia di Ferrara n. 251 del 20 settembre 2011 avente a oggetto la "Decisione in merito alla procedura di screening per produzione di energia da combustione di biomasse presso l'inceneritore di rifiuti" sito in Ferrara. Herambiente ha presentato alla Provincia di Ferrara una richiesta di attivazione della procedura di verifica (screening) ai sensi della legge regionale 9/1999.

Nonostante lo studio di compatibilità ambientale presentato da Herambiente dimostri che il progetto non determina effetti negativi sull'ambiente (sicché non ricorrerebbero i presupposti per la procedura di VIA), la Provincia di Ferrara, con deliberazione 251 del 20 settembre 2011, ha stabilito l'assoggettamento a VIA del progetto. Si è in attesa della fissazione dell'udienza di merito.

Per quanto riguarda l'impianto di Rimini, è pendente un contenzioso, azionato mediante ricorso straordinario al Capo dello Stato, promosso dall'Associazione WWF Italia contro la Provincia di Rimini e nei confronti di Hera S.p.A. per l'annullamento, previa sospensione, della deliberazione della Giunta Provinciale di Rimini n. 13 del 28 gennaio 2009 avente a oggetto l'Autorizzazione Integrata Ambientale dell'impianto di termovalorizzazione di Coriano, in Rimini, ritenuta viziata da controparte che ne ha eccepito l'illegittimità in quanto:

- non sarebbero stati rispettati i termini fissati dalla legge per la durata del procedimento;
- la Provincia di Rimini avrebbe consentito, immotivatamente, a Hera S.p.A. di non trattare rifiuti sanitari nella nuova Linea 4 e di non realizzare la rete di teleriscaldamento prescritta in sede di V.I.A.;
- l'A.I.A, così come rilasciata dalla Provincia di Rimini, non avrebbe specificato i limiti delle emissioni in atmosfera con riferimento a ciascuna linea di incenerimento e sarebbe, altresì, in contrasto con la previsione legislativa in tema di percentuali obbligatorie di raccolta differenziata.

Hera S.p.A. ha depositato le proprie deduzioni a mezzo delle quali ha chiesto il rigetto dell'istanza cautelare e del ricorso eccependo l'infondatezza e l'inammissibilità dei motivi avversari. Si è, tutt'ora, in attesa del pronunciamento sulla sospensiva.

Da segnalare infine due contenziosi attivati nel 2011 con i Comuni di Castello d'Argile e di Cento. Questi comuni hanno indetto procedure a evidenza pubblica per l'affidamento del servizio di distribuzione gas. Hera, ritenendo tali procedure non conformi a quanto previsto dalla vigente normativa, la quale prevede che l'affidamento del servizio distribuzione gas avvenga non più su base comunale ma su base di ambiti territoriali minimi, ha impugnato i predetti atti di gara avanti il TAR Emilia Romagna. Per quanto riguarda il Comune di Cento, il TAR ha accolto il ricorso di Hera annullando gli atti di gara. È invece ancora pendente il procedimento nei confronti del Comune di Castello d'Argile.

Veduta aerea di Bologna

Studenti coinvolti in progetti di educazione ambientale

52.017

Insegnanti coinvolti in progetti di educazione ambientale

2.229

10 La comunità locale

Hera intende prestare attenzione alle esigenze del territorio in cui opera. Questo impegno si traduce anche nell'ascolto e coinvolgimento delle principali associazioni, in particolare di consumatori e di categoria, in un'intensa attività di comunicazione sui temi ambientali e in numerose iniziative di sensibilizzazione nelle scuole. Nel 2011 a prova della trasparenza nella gestione degli impianti sono state effettuate 120 visite ai termovalorizzatori prenotate on line; questa iniziativa si aggiunge ai due comitati consultivi (RAB) dei cittadini residenti nei pressi degli impianti di Hera.

Gli obiettivi e i risultati

Avevamo detto di fare...	Abbiamo fatto...
Mettere a regime la rendicontazione sulla destinazione dei rifiuti raccolti in modo differenziato e aumentarne la diffusione.	A ottobre 2011 è stata pubblicata la 2° edizione di "Sulle tracce dei rifiuti". I contenuti del report sono stati ampliati e sono stati verificati da un ente esterno. Il report è stato diffuso a tutte le famiglie del territorio servito. (vedi pag. 192)
Diffondere a tutti i cittadini il "rifiutologo" (una guida informativa sulla raccolta differenziata dei rifiuti urbani) e un pieghevole sulle stazioni ecologiche e la raccolta dei rifiuti ingombranti.	Il "rifiutologo" è stato distribuito a tutti i cittadini del territorio servito unitamente a una brochure informativa sulle stazioni ecologiche e al report "Sulle tracce dei rifiuti". (vedi pag. 142)
Dare continuità alle attività di educazione ambientale nelle scuole.	Gli studenti coinvolti in iniziative di educazione ambientale sono passati dai 41.306 del 2010 ai 52.017 del 2011. (vedi pag. 144)
Migliorare le sezioni del sito web dedicate alla qualità dell'acqua potabile e alla raccolta differenziata.	Nel 2011 è stata creata una nuova sezione del sito internet con informazioni sull'acqua potabile e sulla gestione del servizio idrico. La sezione dedicata alla raccolta differenziata è stata migliorata con la pubblicazione del rifiutologo on-line. (vedi pag. 142)
Estendere CiboAmico (devoluzione dei pasti non consumati ad associazioni assistenziali del territorio) alle mense di Ferrara e Ravenna.	Nel 2011 CiboAmico è stato esteso alla mensa aziendale di Ferrara: oltre 9 mila i pasti complessivamente recuperati nelle 5 mense di Hera e donati a 7 onlus del territorio. (vedi pag. 185)
Estendere l'iniziativa di promozione del volontariato aziendale "VolontariHeraper" in tutti i territori.	Nel novembre 2011 l'iniziativa "VolontariHeraPer" è stata estesa a tutti i territori: 70 lavoratori hanno partecipato alla Giornata Nazionale della Colletta Alimentare. (vedi pag. 69)
Avviare la realizzazione di un laboratorio sulle energie rinnovabili a Forlì.	Nel mese di novembre 2011 sono iniziati i lavori di realizzazione del laboratorio sulle energie rinnovabili. (vedi pag. 138)

Faremo...

- Mettere a regime la rendicontazione sulla destinazione dei rifiuti raccolti in modo differenziato ampliandone ulteriormente i contenuti e l'ambito della verifica esterna.
- Dare continuità alle attività di educazione ambientale nelle scuole.
- Promuovere ulteriori iniziative di volontariato aziendale in tutti i territori con il progetto "VolontariHeraper".
- Completare la realizzazione del laboratorio sulle energie rinnovabili a Forlì.
- Completare il percorso di visita all'impianto di termovalorizzazione di Rimini e realizzare il percorso di visita all'impianto di disidratazione fanghi di Ravenna.

La composizione

Nel territorio di riferimento risiedono oltre 3 milioni di cittadini. Nelle province in cui l'azienda opera risultano localizzate oltre 14.000 organizzazioni non profit.

Hera collabora annualmente con circa 750 scuole coinvolgendo oltre 52.000 studenti in attività di educazione ambientale. Numerose sono le associazioni con cui l'azienda sviluppa progetti.

La comunicazione

La comunicazione in ambito sociale e ambientale

Anche nel 2011 Hera ha deciso di investire risorse e idee nella comunicazione ambientale, fornendo informazioni di servizio che qualifichino concretamente l'impegno dell'azienda in favore della sostenibilità e a tutela del territorio.
La promozione dell'acqua di rete, è stata oggetto di attenzione specifica. Il 22 marzo, in occasione della giornata mondiale dell'acqua, i gazebo di Hera sono apparsi nelle piazze delle principali città servite dalla multiutility per sensibilizzare

la cittadinanza sulle buone pratiche connesse all'impiego di acqua del rubinetto e sui controlli che garantiscono la sua qualità. In autunno Hera ha poi lanciato una campagna di affissione per informare il pubblico sui vantaggi economici e ambientali derivanti dall'uso di acqua del rubinetto. Lo slogan della campagna, "Vi diamo acqua pura e semplice. Non bottiglie", voleva promuovere l'uso dell'acqua di rete in alternativa a quella in bottiglia, che è più costosa e più inquinante, e ha dunque ribadito lo spirito delle iniziative di comunicazione e sensibilizzazione già intraprese da Hera.
Con la campagna "Missione Recupero" gli automezzi di Hera preposti alla raccolta dei rifiuti sono stati decorati con due messaggi chiari ed efficaci: "Dei rifiuti non si butta via niente" e "Insieme facciamo la differenza". Questa forma di comunicazione itinerante incontra le persone nei loro percorsi quotidiani per dire loro che la raccolta dei rifiuti ha tanto più successo quanto più diventa patrimonio, prerogativa e impegno di tutti, realizzando così un principio di cittadinanza che ha le sue basi nell'impegno concreto di chi vive nel territorio.

Assieme all'ultima bolletta dell'anno, infine, il Gruppo Hera ha deciso di inviare ai propri clienti un elenco di consigli pratici per massimizzare l'efficacia dei sistemi di riscaldamento domestico e abbattere i consumi di gas. Invitando i propri clienti a consumare meno, Hera sottolinea così la possibilità di coniugare difesa dell'ambiente e difesa delle economie familiari.

...di più in: **bs.gruppohera.it**

Hera in internet

Prosegue l'impegno di Hera per assicurare una comunicazione on line puntuale e aggiornata, coerente con le attese di trasparenza dei diversi interlocutori. Lo stile informativo è modulato in base all'interesse e alle specificità dei rispettivi stakeholder: clienti, azionisti, comunità territoriali, studenti. Per una più efficace fruizione dei contenuti è stato anche potenziato il motore di ricerca. In un'ottica di innovazione, nel 2011 si è data anche importanza ai dispositivi mobili e allo studio di nuove app, nonchè al mondo Web 2.0.

Hera ha bussato alla porta di tre milioni di persone

A giugno 2011 Hera ha consegnato al milione di famiglie residenti nel territorio in cui gestisce la raccolta rifiuti materiale informativo sulla differenziazione dei rifiuti. All'interno di una busta lasciata direttamente alla maniglia della porta di casa di ciascuna famiglia un kit comprendente:

- il "Rifiutologo", un pratico vademecum che risponde a tutti i dubbi sulla differenziata associando i vari tipi di rifiuti prodotti in ambito domestico al corretto tipo di conferimento;
- "Le tue stazioni ecologiche", con informazioni su questo servizio, indirizzi, orari di apertura e illustrazione del funzionamento dei servizi di ritiro gratuiti;
- "Sulle tracce dei rifiuti", il pieghevole che spiega in modo trasparente quanto e dove i rifiuti che tutti i giorni Hera raccoglie vengono recuperati.

Cervia: la spiaggia Wi-Fi più estesa d'Italia

Da giugno 2011, 212 stabilimenti balneari del Comune di Cervia sono in rete consentendo la navigazione ai circa 650.000 turisti degli stabilimenti balneari di Cervia e delle località adiacenti di Milano Marittima, Tagliata e Pinarella. Grazie al progetto wireless "Galileo", frutto della partnership fra Cooperativa Bagnini Cervia, Hera, Acantho e Comune di Cervia, è stato possibile l'accesso a internet gratuitamente, sotto l'ombrellone, con pc portatili e smartphone: 9 km di costa ininterrotti che rappresentano la più vasta copertura wireless di una zona balneare italiana.

Nel 2011 è stato creato il canale dell'acqua (600 visite medie mensili), ricco di informazioni sull'acqua potabile, sulla gestione del servizio idrico, sulla qualità dell'acqua e contenente il report In Buone Acque, la mappa degli impianti e delle "Sorgenti Urbane" presenti sul territorio (erogatori di acqua di rete a disposizione del pubblico, contenuti in speciali chioschi in legno). È presente anche la possibilità di rivolgere agli esperti Hera domande specifiche inerenti il ciclo idrico e i controlli sui parametri chimico-fisici.
Nell'area clienti è stato potenziato il servizio ambiente e in particolare la raccolta differenziata con il "Rifiutologo" on-line attraverso cui l'utente può selezionare la tipologia di rifiuto per sapere in quale contenitore conferirlo oppure scoprire dove si

trova la stazione ecologica più vicina. Se non trova l'informazione cercata, il cliente può segnalarlo via web a Hera che ne terrà conto per l'aggiornamento.

Rifiutologo per iPhone, iPad e smartphone

Sono state circa 9.000 le persone che hanno scaricato l'App del Rifiutologo disponibile per iPhone, iPad e Android. Il Rifiutologo fornisce informazioni dettagliate su come riciclare correttamente ogni tipologia di rifiuto e consente di trovare il centro di raccolta differenziata più vicino. Dopo le prime settimane, grazie alle oltre 500 segnalazioni ricevute dai clienti, ne è stata predisposta una nuova versione con nuove tipologie di materiali (dalle 140 voci iniziali si è passati a oltre 600).

Il 2011 ha registrato inoltre un consistente impegno nella Mobilità Elettrica, dove Hera offre energia per le auto elettriche su Modena e Imola con una soluzione commerciale su misura, completando il servizio con il sito web dedicato e una App per iPhone (Hera Mobility) che consente di localizzare con facilità le colonnine per il rifornimento. A dicembre, infine, è stato pubblicato un nuovo canale che valorizza l'attività di formazione aziendale e ufficializza la nascita di HerAcademy, la Corporate University del Gruppo Hera.
Continua il gradimento per VedoHera, la newsletter quadrimestrale on line sulla sostenibilità che nel 2011 ha superato i 65.000 iscritti e ha visto quasi 22.400 visitatori, per un totale di oltre 31.000 pagine visitate.
Nel 2011 sono stati pubblicati in tempo reale in versione navigabile, Bilancio economico e Bilancio di sostenibilità.
L'efficacia della comunicazione on-line del Gruppo Hera

Positivo il debutto di Hera in chat sul Bilancio di Sostenibilità

Il 20 aprile 2011, in occasione della presentazione del Bilancio di Sostenibilità 2010, è stato lanciato un nuovo canale di dialogo con gli stakeholder: all'interno di una chat appositamente dedicata, per circa due ore rappresentanti di associazioni di consumatori, forze economiche e singoli cittadini hanno posto in diretta domande sul Bilancio di Sostenibilità a un pool di dirigenti e tecnici dell'azienda riunitisi ad hoc. Si sono contate 57 domande alle quali è stata data risposta in diretta. Tra i temi che hanno destato maggiore interesse la raccolta differenziata, le bollette e la situazione del servizio idrico.

è stata sottolineata nel 2011 dal terzo posto nella classifica Lundquist CSR Online Awards 2011 e dal terzo posto nella classifica Webranking stilata da Halvarsson&Halvarsson.

Accessi al sito internet

n	2009	2010	2011
Sezione clienti	51.477	46.417	50.361
Sezione fornitori	3.512	5.027	5.611
Sezione Corporate Social Responsibility	1.826	2.854	2.836
Sezione Investor Relations	2.247	2.019	1.838
Altre sezioni	34.986	54.148	48.523
Totale visite medie mensili	**92.222**	**110.465**	**117.690**
Totale pagine consultate mensilmente	**472.534**	**484.216**	**471.050**
Totale visitatori unici mensili	**64.662**	**78.937**	**86.112**

Che cosa si dice di Hera in rete

Il passaparola online è in continua crescita ed evoluzione. Le applicazioni online che permettono uno spiccato livello di interazione sito-utente, si articolano in aree molto diverse sia in relazione ai contenuti sia alle modalità e agli obiettivi di fruizione da parte degli utenti. L'analisi della rete da parte di Hera si è focalizzata nei blog, forum, social network e Youtube, luoghi in cui è più facile cogliere l'emergere di rappresentazioni spontanee, poiché la maggior parte dei contenuti sono creati e alimentati dagli utenti stessi.

Nel 2011 sono stati analizzati 2.535 post riferiti a Hera. I post si concentrano soprattutto sui blog, 57% sul totale. Ampiamente significativa e in netta crescita la presenza di riferimenti al Gruppo sui social network (33%). Molto rilevante, seppur più contenuta e in calo rispetto al 2010 (14%), la presenza sui forum (9%). L'analisi di Youtube è stata introdotta a partire dal 1 gennaio 2011 (0,4% sul totale).
La presenza di Hera nel web 2.0 è ampiamente positiva e costruisce un profilo d'immagine ben definito. Nei blog e nei social network risultano visibili e molto positivi i riferimenti alla sensibilità ambientale (in particolare alla mobilità sostenibile), ai progetti didattici promossi nelle scuole, ai buoni risultati economici e agli interventi degli opinion leader su strategie di sviluppo e obiettivi di crescita. Hera emerge sul web come un'azienda particolarmente sensibile alle tematiche ambientali e radicata nel territorio. In evidenza inoltre l'attenzione alla clientela e all'innovazione, grazie alla predisposizione di nuovi servizi quali il Rifiutologo e Hera Mobility e la diffusione di informazioni utili agli utenti. Di registro negativo sono le contestazioni agli inceneritori, in particolare in relazione all'allarme diossine, il dibattito sulle biomasse, gli aumenti tariffari e, più in generale, l'ampio dibattito in vista del rinnovo del Patto di Sindacato.
Nei forum si discute prevalentemente di tematiche finanziarie: il consolidamento della crescita economica, la distribuzione del dividendo e i giudizi positivi espressi dagli analisti finanziari, accrescono la fiducia e l'interesse degli investitori che animano le discussioni on line.

Hera per un "basket ecologico"

La tredicesima edizione del progetto "basket ecologico" che Hera realizza in collaborazione con Andrea Costa Imola Basket, ha coinvolto nel 2011 otto plessi scolastici del territorio di Imola e Faenza e circa 2.000 studenti. Gli studenti hanno incontrato i giocatori che hanno spiegato loro il basket e le sue regole facendoli giocare, e contestualmente Hera ha veicolato, attraverso la campagna "Facciamo bene quel che è meglio", messaggi di promozione sul risparmio di acqua ed energia elettrica e sull'importanza di una corretta raccolta differenziata.

L'educazione ambientale

Il Gruppo Hera promuove da anni, nelle diverse province in cui opera, numerosi progetti di educazione ambientale, al fine di sensibilizzare il mondo scolastico sui temi connessi ai servizi e di intervenire nei processi formativi, mettendo a disposizione le competenze aziendali.

La collaborazione con le scuole ha prodotto in questi anni un ricco bagaglio di esperienze e ha reso possibile raggiungere importanti traguardi in questa direzione. Da questa esperienza pluriennale è nata "La Grande Macchina del Mondo", il progetto di educazione ambientale che il Gruppo ha voluto realizzare a partire dall'anno scolastico 2010-11, unico e omogeneo per tutto il territorio in cui opera: un unico filo conduttore, per valorizzare le diverse esperienze sviluppate in questi anni a livello locale e metterle insieme prendendo il meglio di ciascuna.

Progetti di educazione ambientale

n	2009	2010	2011
Scuole coinvolte	694	688	752
Studenti partecipanti	39.901	41.306	52.017
Insegnanti coinvolti	1.803	1.782	2.229

I dati si riferiscono a Hera S.p.A.

I risultati del 2011 confermano il successo delle passate edizioni. In particolare si evidenzia il sensibile aumento del numero di studenti complessivamente coinvolti in tutti i territori. Il nuovo progetto di educazione ambientale avviato nel passato anno scolastico, infatti, si è caratterizzato oltre che per una maggiore ricchezza e varietà delle iniziative didattiche, anche per un'offerta estesa a tutte le fasce scolastiche: dalle materne alle superiori, in tutti i territori.

A,B,C, Differenziamo!

A novembre 2011, in tutte le scuole secondarie di primo e secondo grado di Forlì e Cesena, è stato avviato il nuovo progetto "A,B,C, Differenziamo", che coinvolge oltre 80 scuole per un totale di 25.000 studenti. Il progetto è stato ideato con l'obiettivo di sensibilizzare i ragazzi al rispetto per l'ambiente e a fare la raccolta differenziata a scuola, separando i rifiuti prodotti all'interno delle classi, degli uffici e dei laboratori scolastici utilizzando piccoli contenitori. Per sensibilizzare studenti, docenti e ospiti sono state consegnate anche locandine e manifesti informativi sulle corrette modalità della raccolta.

L'offerta formativa alle scuole del territorio servito da Hera per il biennio 2010 e 2011 è stata particolarmente ricca: 24 progetti, differenziati per tutte le fasce scolastiche (infanzia, primarie e secondarie di 1° e 2° grado), 1.500 laboratori, visite agli impianti e attività in aula per un totale di 5.500 ore di formazione. Il variegato programma de "La Grande Macchina del mondo" ha consentito alle classi partecipanti di poter scegliere i temi che desideravano approfondire: dall'acqua, all'energia, all'ambiente.
Attraverso "Le avventure di Skizzo", "A tutta forza", "Il viaggio di Buccia" e tanti altri progetti e con il supporto di un ampio e approfondito materiale didattico, i ragazzi hanno potuto formarsi una cultura consapevole dello sviluppo sostenibile.
Tutte le iniziative educative si sono avvalse della collaborazione di Cooperative e Centri di educazione ambientale e Fondazioni che lavorano sulla cultura scientifica e sulla didattica.
Sempre nell'ambito del nuovo progetto scuola, Hera ha promosso e organizzato la quinta edizione di "Un pozzo di scienza", evento dedicato alla diffusione della cultura scientifica e all'educazione ambientale. Per tre giorni ragazzi e ragazze delle superiori hanno partecipato a mostre-laboratorio, incontri scientifici, proiezioni su energia, acqua e rifiuti. Sono stati coinvolti 11.265 studenti e 290 docenti in 46 incontri distribuiti su 9 delle principali città emiliano-romagnole. Un successo che ha premiato la qualità del progetto e il livello degli eventi, che hanno visto in campo enti e istituti di ricerca scientifica, scienziati e ricercatori, per spiegare e approfondire. I ragazzi hanno avuto l'opportunità di avvicinarsi al sapere scientifico e conoscere l'attività di Hera imparando e divertendosi. L'evento è stato patrocinato dalla Regione Emilia-Romagna, dall'Ufficio Scolastico Regionale, dalle Province e dai Comuni interessati. L'iniziativa è stata programmata anche per il 2012.

"Riciclandino" per sostenere la scuola incentivando la raccolta differenziata

La scuola si finanzia anche attraverso la raccolta differenziata grazie a "Riciclandino", iniziativa in collaborazione con i Comuni del ravennate e l'Agenzia di Ambito Territoriale. Il progetto coinvolge circa 32.000 studenti di 250 scuole, dalle materne alle secondarie di secondo grado. Gli studenti coinvolgono le famiglie nelle buone pratiche ambientali: in base ai conferimenti che queste effettuano presso le stazioni ecologiche del territorio, Hera riconosce un contributo in denaro alle varie scuole.

Le relazioni con i media

La presenza di Hera sulla stampa viene monitorata attraverso un'analisi bimestrale quali-quantitativa della rassegna nazionale e locale.

Gli articoli vengono valutati e pesati in base ad alcuni criteri di significatività quali diffusione della testata di pubblicazione, dimensione dell'articolo, posizione in pagina, presenza o meno di foto, e suddivisi in base al loro tono positivo, neutro o critico. L'analisi contiene poi approfondimenti e analisi di dettaglio che consentono di approfondire le principali tematiche affrontate e le criticità evidenziate dai vari stakeholder.

Presenza di Hera nella rassegna stampa nazionale

%	2009	2010	2011
Articoli positivi o molto positivi	92,2%	92,8%	91,3%
Articoli neutri	6,6%	4,8%	7,8%
Articoli critici o molto critici	1,2%	2,4%	0,9%
Articoli totali (n)	**268**	**258**	**310**

I dati non comprendono Marche Multiservizi.

Presenza di Hera nella rassegna stampa locale

%	2009	2010	2011
Articoli positivi o molto positivi	70,5%	69,7%	70,1%
Articoli neutri	14,1%	17,6%	18,0%
Articoli critici o molto critici	15,4%	12,7%	11,9%
Articoli totali (n)	**5.083**	**5.540**	**6.296**

I dati non comprendono Marche Multiservizi.

Nel corso del 2011 il Gruppo Hera ha confermato la forte presenza sui media. Una presenza consistente sia dal punto di vista quantitativo con 310 articoli (+20% rispetto al 2010) sulla stampa nazionale e circa 6.300 (+14%) sulla stampa locale, sia qualitativo con il 91% di positività sulle testate nazionali e il 71% sulle locali. A questi numeri occorre aggiungere le numerose presenze su servizi radio e tv che nel corso del 2011 hanno avuto una particolare visibilità nazionale, anche grazie ad alcune apparizioni particolarmente qualificate come, a esempio, il servizio dedicato dalla trasmissione Superquark al ciclo idrico integrato della città di Bologna.

Per quanto attiene i media nazionali, hanno ottenuto una buona visibilità sia le notizie legate all'andamento economico-finanziario dell'azienda, sia i temi afferenti a progetti industriali quali, a esempio, la mobilità elettrica e le fonti rinnovabili (geotermia e fotovoltaico soprattutto).

Sui media regionali e locali, il peso maggiore, come naturale, l'hanno registrato i temi legati allo svolgimento dei servizi gestiti dal Gruppo. Tuttavia, un contributo determinante alla positività delle citazioni è venuto dai numerosi progetti portati avanti dal Gruppo (quali gli investimenti nell'idrico o la sperimentazione di forme innovative di raccolta rifiuti) e dall'impegno sul fronte della sostenibilità (quali educazione ambientale, attività di prevenzione degli infortuni sul lavoro, presentazione del Bilancio di Sostenibilità).

La presenza del Gruppo sui media, è stata caratterizzata (con citazioni per lo più "neutre" o "critiche") anche dal dibattito e dalla polemica politica legata alla determinazione delle tariffe sui servizi di igiene ambientale e idrico. Su quest'ultimo servizio molto ha inciso la dialettica connessa al referendum della primavera 2011 e alle sue conseguenze legislative e gestionali.

Le sponsorizzazioni e le liberalità

Il rapporto con il territorio, la vicinanza ai suoi cittadini e il rispetto dell'ambiente guidano le scelte di sponsorizzazione del Gruppo Hera.

Hera ha sostenuto la Cineteca di Bologna diventandone, nel 2011, un partner decisivo. Tra i principali eventi si segnalano "Il cinema ritrovato" e "Sotto le stelle del cinema". A questi si aggiunge la mostra "Bob e Nico. Roberto Benigni e Nicoletta Braschi", allestita a Bologna nelle stanze di Palazzo Pepoli per ospitare testimonianze, opere e ricostruzioni dell'inimitabile vicenda artistica di Roberto Benigni e Nicoletta Braschi.
In collaborazione con Arte Fiera, Hera ha sostenuto Art White Night, la notte bianca dell'arte nella quale musei e palazzi storici di Bologna sono rimasti aperti fino alle 24 per permettere ai turisti ma soprattutto agli stessi residenti di scoprire e riscoprire i luoghi più belli e significativi della propria città.
Per festeggiare i 150 anni dell'unità d'Italia, il Gruppo ha deciso di sostenere gli sforzi dell'associazione Musica Insieme che presso il teatro Manzoni di Bologna ha organizzato Maestri D'Italia, una rassegna di musica classica pensata e realizzata per celebrare l'importante ricorrenza sulle note di celebri autori. Il Gruppo ha poi rinnovato la collaborazione con il Festival Internazionale del Fumetto "BilBolBul" di Bologna, sponsorizzandone la quinta edizione e continuato la partnership con il "Future Film Festival", il più importante evento italiano dedicato al cinema di animazione e agli effetti speciali.
Nel 2011, inoltre, il Gruppo Hera ha rinnovato il proprio impegno a favore del Bologna Jazz Festival, kermesse di primissimo livello che ha portato sui palchi e nei locali di Bologna, Modena e Ferrara alcuni fra i più importanti artisti della scena jazz internazionale, cominciando dalla chitarra di Pat Metheny. Hera non ha voluto mancare agli appuntamenti più importanti della stagione artistica romagnola, sponsorizzando la mostra "Melozzo da Forlì. L'umana bellezza tra Piero della Francesca e Raffaello" presso i Musei di San Domenico di Forlì e la mostra "TAMO. Tutta l'avventura del mosaico", esposizione permanente ospitata a Ravenna nel complesso di San Nicolò e dedicata alla forma d'arte che ha determinato la notorietà di Ravenna nel mondo. Un'attenzione particolare, inoltre, è stata dedicata alle attività in ambito teatrale, sostenute dal Gruppo Hera su tutto il territorio raggiunto dai propri servizi.
Hera ha sponsorizzato il Ferrara Buskers Festival, rassegna internazionale del musicista di strada, e la rassegna musicale modenese "Suoniamo" alla quale hanno preso parte importanti artisti italiani e internazionali. Confermato, inoltre, il sostegno del Gruppo alla "Notte Rosa" di Rimini.
La multiutility ha inoltre sostenuto il Festival della Filosofia, tenutosi a Modena e dedicato quest'anno al tema della natura. Dal punto di vista degli eventi sportivi, grazie alla collaborazione con GS Emilia, Hera ha continuato a sostenere i grandi classici del ciclismo nostrano: la "Coppi-Bartali" e il "Giro dell'Emilia". A questi si è aggiunta la sponsorizzazione della Coppa Placci, importante competizione ciclistica del territorio imolese.

"Chi salva un bambino salva il mondo intero"

La SOT di Imola-Faenza ha sostenuto la sezione locale della Croce Rossa Italiana nell'acquisto di manichini e materiale didattico per i corsi sulle manovre di disostruzione delle vie aeree in età pediatrica. Uno dei momenti formativi realizzato dagli istruttori volontari della CRI ha avuto luogo, nel 2011, presso il "Nido di Cornelia", nato a Imola grazie alla partecipazione del Gruppo Hera.

Sponsorizzazioni

migliaia di euro	2009	2010	2011
Attività ricreative	90	28	74
Cultura	882	1.004	1.137
Sport	301	386	437
Sociali	184	23	36
Ambientali	123	90	170
Altro	287	16	6
Totale	**1.867**	**1.547**	**1.859**
di cui a comunità locale	***1.779***	***1.537***	***1.770***
di cui fuori territorio	***88***	***10***	***89***

Liberalità e donazioni

migliaia di euro	2009	2010	2011
Attività ricreative	4	2	1
Cultura	29	33	40
Sport	4	1	0
Sociali	144	106	98
Ambientali	13	63	3
Altro	17	10	10
Totale	**211**	**215**	**152**
di cui a comunità locale	***183***	***195***	***142***
di cui fuori territorio	***28***	***20***	***10***

Anche nel 2011, il Gruppo Hera ha voluto confermare il proprio sostegno all'Associazione Amici di Luca, con particolare riferimento alle iniziative relative alla giornata della Befana. L'azienda ha rinnovato la propria collaborazione con la Fondazione ANT (Associazione Nazionale per lo studio e la cura dei Tumori solidi) e con l'AIL (Associazione Italiana contro le Leucemie). Nel corso della giornata mondiale dell'acqua, è stato promosso un progetto di solidarietà internazionale del Comitato Europeo per la Formazione e l'Agricoltura (CEFA) finalizzato alla realizzazione di fonti di approvvigionamento idrico in Sudan: bottiglie di vetro per l'acqua sono state così consegnate ai visitatori in cambio di un'offerta libera a sostegno del progetto.
Si aggiunge quest'anno la partnership con il progetto Libero Cinema in Libera Terra, organizzato da Cinemovel Foundation per portare il grande cinema nei luoghi sottratti alla criminalità organizzata. Nel territorio di Ravenna, Hera ha sposato il progetto di MGG Italia (Mobilità Garantita Gratuitamente), per garantire servizi di mobilità gratuita alle persone affette da sclerosi.
Nel territorio di Cesena, Hera ha deciso di appoggiare gli sforzi dell'associazione Amici di Casa Insieme, un'organizzazione di volontari impegnati sul fronte di una malattia molto grave, il morbo di Alzheimer. Nel modenese il sostegno della multiutility è andato alle meritorie iniziative solidali organizzate da Atletic Città dei Ragazzi. Hera ha inoltre sponsorizzato l'Associazione Modena Terzo Mondo Onlus per la Sesta Festa della solidarietà internazionale e l'Associazione Angela Serra per la ricerca sul cancro. L'ambito medico e terapeutico rappresenta certamente una delle principali direttrici delle liberalità del Gruppo Hera, che nel 2011 ha voluto essere al fianco anche dello IOR, Istituto oncologico romagnolo che fa riferimento al territorio riminese. A Ferrara l'azienda ha stretto un accordo di partnership con la Fondazione Architetti per il progetto di Housing sociale e ha dato il proprio sostegno all'ADO (Assistenza Domiciliare Oncologica) per i 10 anni della Casa della solidarietà. Ulteriori fondi sono stati stanziati a sostegno dell'Avedev (Associazione antivivisezione e per i diritti degli esseri viventi) e della Parrocchia di Berra per il centenario della scuola materna.
Nel 2011 Hera, in coerenza con quanto definito nel proprio Codice Etico, non ha erogato contributi di alcun genere a partiti o a politici.

...di più in: **bs.gruppohera.it**

Lampioni per la "Notte Rosa" a Rimini

Il dialogo con la comunità locale

Con l'art. 58 del proprio Codice Etico "Hera si impegna a prestare attenzione alle sollecitazioni provenienti dalle comunità in cui opera, realizzando iniziative di consultazione, informazione e coinvolgimento. Ciò vale in modo particolare per le comunità insediate nei pressi dei propri impianti."

L'impegno del Gruppo è più significativo nei territori in cui costruisce o potenzia impianti di smaltimento di rifiuti o di produzione di energia elettrica. Nel 2011 è proseguita l'attività dei RAB di Ferrara e di Imola, mentre l'attività del RAB di Raibano (Rimini) è stata interrotta a causa di difficoltà connesse alla partecipazione dei tre Comuni interessati.

Che cos'è il RAB

Il RAB, Residential Advisory Board (Consiglio Consultivo della Comunità Locale) è una forma di consultazione tra le imprese e la cittadinanza locale con funzione di monitoraggio e scambio di informazione sugli indicatori ambientali.
Il RAB facilita la comunicazione, l'informazione e l'interazione tra l'impresa e i cittadini residenti nelle aree urbane circostanti gli impianti dell'impresa, contesti in cui impatti ambientali o situazioni di rischio possono facilmente generarsi, con dirette ripercussioni sull'ambiente urbano. Per la prima volta è stato sperimentato nel 1998 in Olanda, nella periferia di Rotterdam, dove sorge un polo petrolchimico della Shell.

Il RAB di Ferrara

Il primo RAB (Consiglio Consultivo della Comunità Locale) cui partecipa il Gruppo Hera nasce a Ferrara nel 2005 in relazione al potenziamento dell'impianto di termovalorizzazione dei rifiuti gestito da Hera. Attualmente è costituito da 4 componenti eletti dai cittadini dei quartieri interessati, dal Presidente della Circoscrizione in cui è ubicato l'impianto e da due rappresentanti di Hera. Il modello progettato ha introdotto molti elementi di innovazione nelle relazioni tra Hera e la comunità locale rispetto alla presenza e all'impatto ambientale del termovalorizzatore. Gli elementi distintivi su cui il RAB di Ferrara ha costruito il proprio ruolo sono:

- l'accesso libero dei cittadini del RAB al termovalorizzatore, per verificarne il funzionamento e per prendere visione dei documenti principali (analisi emissioni in atmosfera, registro rifiuti, ecc.);
- un'intensa attività di raccolta dati e documentazioni: nei cinque anni e mezzo di attività (da maggio 2005 a dicembre 2011) il RAB si è riunito circa 130 volte, circa due volte al mese, ben oltre ai 3 incontri annuali previsti dallo statuto;
- l'organizzazione di incontri pubblici, con il ricorso a tecnici e specialisti con i quali illustrare e discutere i temi individuati. Si è posta particolare attenzione agli aspetti sanitari legati ai rifiuti e alla raccolta differenziata, su cui il RAB è stato a più riprese protagonista di incontri nelle varie frazioni adiacenti l'impianto;
- il controllo sul rispetto degli impegni presi quali compensazioni locali, cioè la realizzazione di una nuova bretella stradale, la diffusione del teleriscaldamento (connesso al recupero di calore dal termovalorizzatore) e la realizzazione di sei ettari di nuovo bosco nell'area tra l'impianto e il vicino abitato di Porotto.

Nel 2011 è continuata l'attività di verifica periodica dei dati sul funzionamento e sulle emissioni in atmosfera del termovalorizzatore secondo la modalità definita dal RAB insieme ai tecnici di Hera responsabili dell'impianto, con rendicontazione trimestrale dei rifiuti smaltiti (con evidenza della tipologia e provenienza degli stessi) e delle emissioni in atmosfera (confrontate con i limiti di legge e dell'A.I.A.). I due report sono dapprima illustrati al RAB, e poi resi disponibili sul sito del RAB www.rab-fe.org, all'interno del quale sono reperibili ulteriori materiali di documentazione quali la newsletter del RAB e informazioni aggiornate sulle iniziative in programma.
Nel 2011 il RAB ha programmato diversi incontri di approfondimento, tra i temi più significativi trattati:

- risultati dello studio dei suoli intorno al termovalorizzatore svolto dai tecnici di ARPA Ferrara su incarico di Hera;
- il Registro dei Tumori di Ferrara, illustrato dal responsabile dott. Stefano Ferretti;
- chiarimenti da parte dell'Assessore all'Ambiente della Provincia di Ferrara sullo stato di attuazione del Piano Provinciale per la Gestione dei Rifiuti (PPGR) in relazione a richieste di ampliamento delle discariche in territorio provinciale;
- raccolta differenziata nel comune di Ferrara: risultati 2010 e progetti 2011;
- illustrazione di "Sulle tracce dei rifiuti", progetto di Hera sul recupero da raccolta differenziata;
- illustrazione da parte dei tecnici di Herambiente del progetto di combustione di biomasse presso il termovalorizzatore di Ferrara.

Le attività del RAB hanno trovato un'importante diffusione nella pubblicazione dei numeri 10 e 11 del periodico del RAB "Vediamoci Chiaro", distribuito alla comunità locale in 5.000 copie. Grazie al progetto che ha promosso la costituzione e lo sviluppo del RAB di Ferrara, il Gruppo Hera è stato premiato nel 2006 con il Sodalitas Social Award nella categoria "processi interni di responsabilità sociale".

Il RAB di Imola

Collegato alla centrale di cogenerazione di Hera di Imola, il RAB è composto da 12 membri: 3 rappresentanti di Hera e 9 cittadini, di cui 3 nominati dai due forum (consigli di frazione) e da un Comitato di cittadini e 6 eletti, il 12 aprile 2007, con elezioni pubbliche cui hanno partecipato oltre 2.700 cittadini. Dopo l'iniziale condivisione dei documenti principali riguardanti la centrale, il RAB, per poter approfondire meglio le varie questioni e rendere più efficace il lavoro dell'organismo, ha costituito al suo interno tre gruppi di lavoro: tecnico, ambientale/sanitario, comunicazione.

Dalla sua costituzione a tutto il 2011, il RAB si è riunito in seduta pubblica 45 volte. Sono previsti anche sopralluoghi all'impianto per verificarne il funzionamento. I verbali delle sedute e i resoconti dei sopralluoghi sono disponibili sul sito www.rabimola.it. Inoltre, di norma annualmente, organizza e promuove un'assemblea pubblica rivolta all'intera cittadinanza per illustrare il lavoro svolto.

Il Consiglio ha come principali obiettivi la sorveglianza dell'impianto attraverso l'analisi di tutte le prescrizioni legate all'esercizio dell'impianto per verificarne il puntuale rispetto da parte di Hera. È un punto di riferimento per la cittadinanza per ciò che riguarda la trasparenza delle informazioni sulla centrale e il suo impatto sulla città.

Nel 2010 il Comune di Imola ha ottenuto il Premio Pimby, nella categoria energia, per la centrale di cogenerazione di Hera: si tratta di un riconoscimento che premia gli amministratori locali che realizzano opere sul proprio territorio coniugando il rispetto delle regole con il consenso dei cittadini.

Il Rab di Imola studia la qualità dell'aria

All'attività di monitoraggio dell'impianto si è affiancato un progetto, il cui avvio e fase realizzativa ha caratterizzato l'attività del Rab nel 2011, per studiare la qualità dell'aria e il relativo impatto sulla salute della popolazione di Imola. Al progetto collaborano Hera, Comune, Arpa e Azienda USL, con l'obiettivo di quantificare il ruolo dei fattori principali che provocano l'inquinamento (traffico, industria, riscaldamento) e definire un modello di valutazione aggiornabile basato sul catasto delle emissioni, utile anche come supporto alla pianificazione urbanistica.

L'Arpa ha lavorato alla mappatura delle diverse fonti di emissioni, analizzando i dati del traffico, quelli delle centraline di monitoraggio della qualità dell'aria collocate a Imola, i consumi di gas, le autorizzazioni ambientali rilasciate alle diverse attività industriali presenti nella città. Per quanto riguarda la parte del progetto che coinvolge l'Asl, che intende ricercare correlazioni tra l'inquinamento dell'aria e le patologie dei cittadini, sono stati realizzati incontri con i medici di base ed è stata messa a punto una scheda di rilevazione dei dati. I medici coinvolti sono 11 e le schede distribuite circa 600.

Le cause pendenti

In aggiunta ai contenziosi con clienti, fornitori e pubblica amministrazione per i quali si rimanda ai relativi capitoli di questo bilancio, a fine 2011 risultano altresì pendenti 160 procedimenti che riguardano tipologie eterogenee relative prevalentemente a richieste di risarcimento danni connessi alla gestione dei servizi svolti da Hera.

A fine 2011 sono pendenti 88 procedimenti penali passivi, di cui 28 attivati nel 2011. Tali procedimenti riguardano in massima parte l'omissione dell'osservanza di prescrizioni o norme in materia ambientale senza che ne siano derivati danni rilevanti all'ambiente. Nel corso del 2011 si sono conclusi 48 procedimenti penali prevalentemente con provvedimenti di archiviazione o assoluzione.

In riferimento all'esplosione causata da una fuga di gas da una condotta interrata posata in sede stradale avvenuta il 23 dicembre 2006 a San Benedetto del Querceto, località dell'Appennino bolognese, in seguito alla quale una palazzina è crollata e cinque persone sono morte, si è conclusa la fase delle indagini preliminari nell'agosto 2009 e il Pubblico Ministero ha presentato la richiesta di rinvio a giudizio per 6 dipendenti e per 5 ex dipendenti del Gruppo Hera. A fine 2011 è stato disposto il rinvio a giudizio di un dipendente di Hera. È iniziata l'escussione dei testi e sono state fissate le udienze a tutto l'anno 2012.

Per quanto riguarda l'impianto di Forlì è pendente un procedimento penale a carico di alcuni dirigenti di Herambiente.
Il processo ha prima riguardato le lamentate lesioni personali derivanti dalle emissioni in atmosfera prodotte dal termovalorizzatore. Nel procedimento si erano costituite in qualità di parti civili, associazioni ambientaliste, mediche e comitati di cittadini oltre ai famigliari di un bambino, deceduto in corso di procedimento, che si assumeva avesse contratto una patologia in ragione delle emissioni dell'impianto.
La perizia depositata dal Consulente del Giudice aveva concluso che non era individuabile un nesso causale tra la malattia contratta dal bambino e l'esposizione ambientale a inquinanti emessi dall'inceneritore e, con provvedimento notificato in data 24 novembre 2010, il Giudice del Tribunale di Forlì aveva disposto l'archiviazione richiesta dal PM relativamente alle imputazioni riguardanti le lesioni colpose.
Nell'ambito del procedimento il PM aveva presentato istanza di sequestro preventivo dell'impianto di termovalorizzazione di Forlì in quanto ritenuto pericoloso, istanza rigettata dal Tribunale di Forlì, appellata dal PM e rigettata dal Tribunale per il riesame.
Il successivo ricorso per Cassazione presentato dal PM in data 07/01/2011 si è concluso con la sentenza della Corte Suprema di Cassazione di rigetto assunta in data 13/07/2011 che motiva affermando che la connotazione del pericolo prospettato dall'accusa non è stata dimostrata nella sua concretezza e attualità, ma risulta "sostanzialmente fondata su elementi presuntivi che non evidenziano una reale possibilità di compromissione degli interessi attinenti alla protezione della salute e dell'ambiente".
Ora il procedimento prosegue a carico di alcuni dirigenti di Herambiente per quanto attiene alle "problematiche tecniche" relative all'impianto di incenerimento ossia agli aspetti di potenziale inquinamento e di sospette violazioni amministrative.

Iniziativa di educazione ambientale organizzata da Hera a Bologna

Raccolta differenziata	Emissioni dei termovalorizzatori rispetto ai limiti di legge	Quota di energia da fonti rinnovabili e assimilate
50,5%	12,0% (concentrazioni effettive/limiti di legge)	72,8%

11 L'ambiente e le generazioni future

Il territorio in cui Hera opera non rappresenta soltanto una dimensione geografica ma soprattutto la principale ricchezza sociale e ambientale da rispettare e tutelare per il futuro. È per questo che l'azienda si impegna nella gestione responsabile delle risorse naturali, nel miglioramento dei propri risultati, nell'uso di tecnologie sempre più efficienti e a basso impatto ambientale.

Gli obiettivi e i risultati

Avevamo detto di fare...	Abbiamo fatto...
Ridurre ulteriormente l'utilizzo delle discariche per lo smaltimento dei rifiuti urbani con contestuale incremento della raccolta differenziata e della termovalorizzazione. Obiettivo di ridurre al 22% nel 2011 la quota di rifiuti urbani smaltita in discarica a valle di pretrattamento.	Nel 2011 i rifiuti urbani smaltiti in discarica, compreso quelli a valle di pretrattamenti, sono stati pari al 23,1% rispetto al 25,0% del 2010. La quota di rifiuti urbani termovalorizzati è stabile rispetto al 2010 (29,0%). (vedi pag. 187)
Incrementare ulteriormente la raccolta differenziata: raggiungere il 50% nel 2011.	Nel 2011 la raccolta differenziata è stata pari al 50,5% a fronte di un consuntivo 2010 del 47,8%. (vedi pag. 189)
Aumentare ulteriormente la produzione di energia da fonti rinnovabili e assimilate: +40% nel 2011 rispetto al 2010.	La produzione di energia da fonti rinnovabili e assimilate è aumentata del 21% rispetto al 2010 a causa di un minore apporto della cogenerazione rispetto al pianificato. (vedi pag. 157)
Superare la verifica di convalida dell'ente certificatore esterno per la registrazione EMAS di ulteriori 3 siti impiantistici nel 2011: stazione di trasferimento di Stradelli Guelfi (BO), sito impiantistico "Area 2" (MO), discarica per rifiuti non pericolosi di Zocca (MO).	Nel 2011 si è conclusa positivamente la verifica dell'ente di certificazione esterno per la registrazione EMAS di tutti e 3 siti impiantistici previsti. (vedi pag. 29)
Estendere il teleriscaldamento attraverso il pieno utilizzo di energia da termovalorizzazione rifiuti e l'utilizzo di altre fonti rinnovabili e assimilate: incrementare nel 2011 la volumetria servita del 7% rispetto al 2010.	Nel 2011 la volumetria servita è aumentata del 6% rispetto al 2010. (vedi pag. 161)
Proseguire il piano di ammodernamento e potenziamento dei depuratori: concludere nel 2011 i lavori in 8 depuratori con una potenzialità di 1.082.000 abitanti equivalenti e proseguire i lavori in 5 depuratori con una potenzialità di 541.000 abitanti equivalenti.	Si sono conclusi i lavori in 7 depuratori con una potenzialità di 1.071.000 abitanti equivalenti e sono continuati i lavori in 6 depuratori con una potenzialità di 561.000 abitanti eq uivalenti. (vedi pag. 172)
Realizzare gli investimenti previsti per il 2011 per il collettamento ai depuratori di scarichi non depurati per un totale di 10.000 abitanti equivalenti.	Si sono conclusi gli investimenti per il collettamento ai depuratori di scarichi non depurati per un totale di 6.100 abitanti equivalenti mentre sono in corso lavori per ulteriori 1.900 abitanti equivalenti. (vedi pag.171)
Proseguire il progetto "Biomasse": in particolare completare la progettazione di 4 impianti finalizzati al recupero della frazione organica dei rifiuti sia come fertilizzante per i suoli agricoli sia come materia prima per la produzione di energia.	È stata completata la progettazione definitiva di due impianti di digestione anaerobica a secco che sono attualmente in corso di realizzazione e che saranno avviati entro fine 2012. È in corso la progettazione di un ulteriore impianto. (vedi pag. 193)
Completare la certificazione della classe energetica di tutti gli edifici del Gruppo.	La certificazione della classe energetica è stata ottenuta per i principali edifici a uso non produttivo: 18 edifici di proprietà e 14 immobili in affitto. (vedi pag. 165)

Faremo...

- Ridurre ulteriormente l'utilizzo delle discariche per lo smaltimento dei rifiuti urbani con contestuale incremento della raccolta differenziata. Obiettivo di ridurre al 21% nel 2012 la quota di rifiuti urbani smaltita in discarica, compresi quelli a valle di pretrattamento.
- Incrementare ulteriormente la raccolta differenziata: raggiungere il 52,6% nel 2012.
- Sviluppare nuove iniziative nella cogenerazione industriale, nel fotovoltaico e nella digestione anaerobica raggiungendo nel 2012 una quota di produzione di energia da fonti rinnovabili e assimilate pari al 74% dell'energia elettrica e termica prodotta.
- Avviare l'iter di certificazione ISO 14001 delle attività svolte dal Settore Ingegneria Grandi Impianti e della società Romagna Compost.
- Estendere il teleriscaldamento attraverso il pieno utilizzo di energia da termovalorizzazione rifiuti e l'utilizzo di altre fonti rinnovabili e assimilate: incrementare nel 2012 la volumetria servita del 5% rispetto al 2011 e dare prosecuzione al progetto Polo energie rinnovabili a Ferrara finalizzato a sfruttare ulteriormente la fonte geotermica.
- Dare prosecuzione all'attivazione del piano di ammodernamento e potenziamento dei depuratori: concludere nel 2012 i lavori in 9 depuratori con una potenzialità di 748.000 abitanti equivalenti. Avviare i lavori di adeguamento in altri 3 depuratori con una potenzialità di 460.000 abitanti equivalenti.
- Progetto "Biodigestori": realizzare e avviare 2 impianti di digestione anaerobica a secco e completare la progettazione di un ulteriore impianto entro il 2012.
- Progetto "Mi muovo elettrico": promuovere la mobilità elettrica attraverso l'attivazione di ulteriori punti di ricarica.

Gli aspetti ambientali delle attività gestite da Hera

In questo capitolo si descrivono i principali temi ambientali correlati alle attività e i risultati conseguiti con lo sviluppo del sistema di gestione ambientale.

Per i servizi energetici, i principali temi a rilevanza ambientale sono:

- l'efficienza delle reti di distribuzione di gas, energia elettrica e teleriscaldamento;
- la produzione di energia elettrica e termica da fonti rinnovabili (fotovoltaico, utilizzo di biogas da discariche, depurazione acque reflue e digestione rifiuti organici), da fonti assimilate (cogenerazione e turboespansione) e da termovalorizzazione dei rifiuti.

Per i servizi idrici assumono rilievo:

- la limitazione dei fenomeni di subsidenza;
- l'efficienza della rete idrica e degli impianti di potabilizzazione;
- la reimmissione dell'acqua nell'ambiente dopo la raccolta con reti fognarie e la necessaria depurazione.

Per quanto riguarda i servizi ambientali hanno particolare rilevanza:

- la promozione e l'applicazione di iniziative di prevenzione dei rifiuti e riutilizzo dei prodotti;
- l'incremento della raccolta differenziata e il conseguente recupero di materia;
- la riduzione dei rifiuti inviati in discarica, conformemente alle norme europee e nazionali;
- il recupero di energia dai rifiuti (tramite la termovalorizzazione e il recupero di biogas).

...di più in: **bs.gruppohera.it**

La produzione di energia

Nel 2011 è proseguito l'impegno del Gruppo rispetto all'obiettivo di crescita nell'impiego di fonti energetiche rinnovabili e assimilate.

In particolare si evidenzia il primo anno di completa operatività della nuova linea del termovalorizzatore di Rimini, della centrale a biomasse di Faenza gestita dalla società Enomondo, della centrale di cogenerazione a servizio del teleriscaldamento del quartiere Giardino a Modena e di cinque impianti di cogenerazione industriale. Sono stati avviati in corso d'anno la centrale di cogenerazione a servizio del teleriscaldamento del quartiere 3° PEEP a Modena, l'impianto di recupero di biogas dalla discarica di Ravenna, il quarto impianto fotovoltaico all'interporto di Bologna e due impianti di cogenerazione industriale.

La tabella seguente indica la produzione di energia elettrica netta degli impianti del Gruppo. Sono inoltre considerati gli impianti di produzione gestiti in service da società del Gruppo Hera, anche se non di proprietà della stessa, nonché gli impianti gestiti da terzi e alimentati da biogas prodotto nelle discariche del Gruppo. L'energia elettrica al netto dei consumi ausiliari dell'impianto di produzione può non corrispondere a quella immessa in rete in quanto una parte dell'energia prodotta può essere utilizzata per altri processi produttivi aziendali.

Particolare del percorso visitatori nell'impianto di Romagna Compost a Cesena

Energia elettrica netta prodotta

MWh	2009	2010	2011
Termovalorizzatori (quota rinnovabile 51%)	196.928	212.040	229.218
Combustione biogas da discarica	27.422	39.290	39.921
Combustione biogas da discarica in impianti di terzi	48.992	41.593	52.806
Combustione biogas da digestori	1.867	7.141	6.959
Combustione biogas da depuratori	6.718	4.230	5.431
Centrale a biomasse			36.600
Energia fotovoltaica	473	1.702	3.513
Energia idroelettrica	271	361	508
Totale fonti rinnovabili	***282.671***	***306.357***	***374.956***
Cogenerazione	311.993	406.874	408.955
Cogenerazione in service	42.084	55.996	105.082
Turboespansori	10.281	5.971	5.854
Totale fonti assimilate	***364.358***	***468.841***	***519.891***
Combustione metano in depuratori	13	0	0
Termovalorizzatori (quota non rinnovabile 49%)	208.786	224.823	237.076
Totale fonti tradizionali	***208.799***	***224.823***	***237.076***
Totale	**855.828**	**1.000.021**	**1.131.923**

La produzione di energia della centrale a biomasse è stata considerata al 50%, pari alla quota di partecipazione di Herambiente nella società che gestisce l'impianto.

L'energia elettrica netta prodotta dagli impianti del Gruppo aumenta nel complesso del 13%.

La produzione di energia da fonti rinnovabili raggiunge i 375 gigawattora (+22%) e aumenta in questi ambiti:

- produzione di energia da biomasse: per effetto del consolidamento al 50% della società Enomondo che gestisce un impianto a biomasse a Faenza entrato in funzione a maggio 2010;
- termovalorizzazione rifiuti: per effetto della piena operatività della quarta linea del termovalorizzatore di Rimini (avviata a ottobre 2010);
- combustione di biogas da discarica: per effetto dell'avvio a febbraio 2011 del nuovo impianto nella discarica per rifiuti non pericolosi di Ravenna;
- fotovoltaico: per effetto dello sviluppo impiantistico all'interporto di Bologna (primo anno di piena operatività dei due impianti da 2 MW e avvio a ottobre 2011 del nuovo impianto da 1 MW).

La produzione di energia elettrica da fonti assimilate passa da 469 a 520 gigawattora per effetto principalmente degli impianti di cogenerazione in service.

L'impianto fotovoltaico all'interporto di Bologna

Energia elettrica netta prodotta totale

Grazie all'incremento in termini assoluti dell'energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili, la sua incidenza sulla produzione totale passa dal 31% al 32%; la produzione di energia elettrica da fonti assimilate si riduce leggermente passando dal 47% al 46%. Sale al 79% l'energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili e assimilate; alla restante produzione elettrica rimane associato un profilo di alta sostenibilità ambientale in quanto si tratta comunque di energia recuperata dalla termovalorizzazione dei rifiuti per la quota eccedente il 51%.

...di più in: **bs.gruppohera.it**

L'efficienza media degli impianti di produzione di energia elettrica e termica (intesa come rapporto tra energia in ingresso ed energia netta in uscita dall'impianto) è pari in media al 30% circa per i termovalorizzatori che alimentano reti di teleriscaldamento e tra il 20% e il 24% per gli altri di nuova realizzazione, mentre è compresa tra il 57% e l'84% per gli impianti di cogenerazione. Per questi ultimi le migliori performance si ottengono laddove il carico termico annuale è maggiore. La potenza installata complessiva degli impianti del Gruppo è pari a 294 MW.

L'energia elettrica prodotta da società partecipate dal Gruppo e di competenza di Hera è stata nel 2011 pari a 1.461 GWh (quota acquistata da Hera). Si tratta delle società SET, Tirreno Power e Calenia Energia nelle quali Hera ha una partecipazione azionaria. SET e Calenia Energia gestiscono due centrali elettriche rispettivamente a Teverola (CE) e a Sparanise (CE): si tratta di due impianti a ciclo combinato (CCGT) che garantiscono elevati rendimenti e una migliore compatibilità ambientale rispetto alle tradizionali centrali a olio combustibile o a carbone. Nel 2011 le emissioni di anidride carbonica delle due centrali sono state di 390 g/kWh (Teverola) e 380 g/kWh (Sparanise); le emissioni di ossidi di azoto sono state pari rispettivamente a 71 g/MWh e 75 g/MWh. Il parco impianti di Tirreno Power è costituito per il 70% da impianti CCGT, per il 19% da centrali a carbone, per il 9% da centrali tradizionali e per il 2% da impianti idroelettrici.

Energia termica prodotta

MWh	2009	2010	2011
Termovalorizzatori (quota rinnovabile 51%)	35.927	45.265	60.356
Geotermia	74.369	66.203	74.724
Centrale a biomasse			42.341
Totale fonti rinnovabili	***110.296***	***111.468***	***177.421***
Cogenerazione	116.793	175.717	173.844
Cogenerazione in service	25.006	33.484	95.260
Totale fonti assimilate	***141.799***	***209.201***	***269.104***
Centrali termiche	283.340	251.420	205.556
Termovalorizzatori (quota non rinnovabile 49%)	34.519	43.490	57.989
Totale fonti tradizionali	***317.859***	***294.910***	***263.545***
Totale	**569.954**	**615.579**	**710.070**

La produzione di energia della centrale a biomasse è stata considerata al 50%, pari alla quota di partecipazione di Herambiente nella società che gestisce l'impianto.

L'energia termica prodotta ha registrato un aumento del 15% nell'ultimo anno in conseguenza dello sviluppo del teleriscaldamento e dell'ingresso nel perimetro di consolidamento del Gruppo della centrale a biomasse di Faenza.

L'aumento della produzione di energia termica da fonti rinnovabili e assimilate è stato del 39% nel 2011 rispetto al 2010. Il calore prodotto da fonte rinnovabile è aumentato del 59% rispetto al 2010 (centrale a biomasse di Faenza, maggiore utilizzo della fonte geotermica - nel 2010 si era registrato un guasto ai pozzi di Casaglia - e del calore da termovalorizzazione di rifiuti); le fonti assimilate hanno visto invece un incremento del 29% dovuto principalmente agli impianti della cogenerazione industriale (due nuovi impianti attivati nel 2011 e primo anno a regime per cinque impianti). Nel 2011 è iniziata la fase di avviamento e collaudo del cogeneratore Bufalini a

Cesena, a servizio del polo ospedaliero, che produrrà effetti sulla produzione a partire dal 2012. L'utilizzo delle centrali termiche si è ridotto ulteriormente: -18% rispetto al 2010.
In conseguenza di quanto sopra, la quota di energia termica prodotta da fonti rinnovabili e assimilate si incrementa dal 52% del 2010 al 63% del 2011.

La quota di energia totale prodotta da fonti rinnovabili e assimilate è cresciuta nell'ultimo anno passando dal 67,8% al 72,8%. A un ulteriore 16% dell'energia totale prodotta rimane comunque associato un profilo di alta sostenibilità ambientale in quanto si tratta di energia recuperata dalla termovalorizzazione dei rifiuti per la quota eccedente il 51%.

Particolare della facciata della centrale di cogenerazione di Imola

Hera e le fonti rinnovabili

Nel 2011 il Gruppo Hera ha confermato il proprio impegno nella produzione di energia da fonti rinnovabili e a basso impatto ambientale, che rappresentano anche quest'anno più del 70% della produzione totale del Gruppo.

Tale impegno e attenzione all'ambiente vengono attuati in tutti i settori di attività del Gruppo: a partire da Hera Energie Rinnovabili, la società costituita nel 2008 con specifico focus sulle cosiddette "rinnovabili pure", per continuare con Herambiente, la società del Gruppo attiva nello smaltimento e valorizzazione energetica dei rifiuti, e arrivare alla stessa Hera S.p.A. che applica i medesimi principi di massimizzazione dell'efficienza energetica e di ricerca della riduzione dell'impatto ambientale nelle attività collegate al settore idrico e alla distribuzione gas, al teleriscaldamento e alla cogenerazione.

Per quanto riguarda le nuove realizzazioni, nel corso del 2011 è stato completato da Hera Energie Rinnovabili il quarto impianto fotovoltaico presso l'Interporto di Bentivoglio (BO), che ha portato la potenza fotovoltaica installata presso il sito a 3,2 MW. A tale potenza si aggiungono gli impianti fotovoltaici installati presso le sedi di Ravenna e Cesena per complessivi 120 kW. Ancora nel fotovoltaico, Hera Energie Rinnovabili detiene una partecipazione del 33% nella società Ghirlandina Solare, proprietaria di un impianto fotovoltaico da 1 MW, situato a Marzaglia (MO) su terreno di proprietà del Comune di Modena. Oltre agli impianti fotovoltaici, Hera Energie Rinnovabili è titolare di un impianto idroelettrico da 143 kW nel comune di Verghereto (FC).

Per quanto riguarda Herambiente, il 2011 è stato il primo anno di piena operatività dell'impianto a biomasse realizzato in partnership con Caviro, società leader in Italia nella produzione di vino. Tale impianto, di potenza pari a 12 MW, è alimentato in prevalenza da sfalci di potature, scarti di lavorazione dell'uva e altro combustibile di matrice organica. L'impianto è gestito dalla società Enomondo, partecipata al 50% da Herambiente, e nel 2011 ha trattato 105 mila tonnellate di rifiuti producendo energia elettrica per 73,2 gigawattora ed energia termica per 84,7 gigawattora.

Inoltre, sono sempre attivi gli impianti di sfruttamento del biogas presso 11 discariche e i due impianti di digestione anaerobica alimentati a biomasse e bioliquidi a Cesena e Spilamberto (MO).

La capogruppo Hera S.p.A. gestisce l'impianto di captazione di acqua calda da fonte geotermica che alimenta la rete di teleriscaldamento di Ferrara e tre turboespansori, a Bologna, Forlì e Ravenna, che producono energia elettrica sfruttando i salti di pressione nella distribuzione gas. Sono inoltre collegati al sistema idrico integrato gli impianti per il recupero di energia dai fanghi di depurazione, presenti a Bologna, Cesena, Forlì e Savignano sul Rubicone (FC).

Tra gli impianti che producono energia a basso impatto ambientale, ovvero con coefficienti di rendimento dell'80-90%, spicca la centrale di cogenerazione di Imola con i suoi 80 MW, a cui si affiancano diversi impianti di cogenerazione e trigenerazione di taglia inferiore, per un'ulteriore potenza installata complessiva di 27 MW.

Un impianto fotovoltaico a Ferrara

I principali impianti di produzione di energia da fonti rinnovabili e assimilate

27.200 metri quadrati fotovoltaici nel nuovo parco solare di Marzaglia

È stato inaugurato a maggio 2011 il nuovo parco fotovoltaico di Marzaglia, nel comune di Modena. A realizzarlo è stata la società di progetto Ghirlandina Solare, costituita da CPL Concordia, Hera Energie Rinnovabili e Ing. Ferrari. Il parco solare si estende per 27.200 metri quadrati (pari a oltre tre campi da calcio) e ha una potenza totale di circa 1 MW. È composto da 5.508 pannelli in silicio monocristallino da 180 watt. La produzione elettrica prevista ogni anno è pari a oltre 1 milione e 200 mila kilowattora, corrispondenti al consumo di circa 440 famiglie.

Il teleriscaldamento

Il teleriscaldamento è un servizio che consiste nella vendita al cliente di calore per riscaldamento e acqua calda sanitaria. Si tratta di un sistema alternativo alle tradizionali caldaie autonome o condominiali che permette di concentrare la produzione di calore in poli di produzione, più efficienti e meglio controllati rispetto alle caldaie domestiche.

Da queste centrali il calore, sotto forma di acqua calda, viene portato nelle abitazioni dei clienti attraverso una rete di distribuzione realizzata con tubazioni coibentate. Il calore alimenta poi il sistema di riscaldamento delle case attraverso scambiatori di calore a emissione nulla di inquinanti.

Per il cliente c'è il vantaggio di avere maggiore sicurezza e minori costi di conduzione e manutenzione (non c'è una caldaia a gas in casa), pur mantenendo la possibilità di regolare autonomamente la temperatura di casa.

Per la città il teleriscaldamento rappresenta una risposta ai problemi di inquinamento dell'aria poiché permette di sostituire le caldaie domestiche, a volte ancora alimentate a gasolio o a olio combustibile, e di utilizzare per la generazione del calore forme di produzione ad alta efficienza, energie rinnovabili o energia di recupero da altri processi.

Proseguendo nella politica di sostituzione dei combustibili fossili con energie rinnovabili e di recupero, è stato possibile ottenere importanti miglioramenti energetico-ambientali negli impianti di teleriscaldamento del Gruppo.

Vantaggi ambientali del teleriscaldamento

	2009	2010	2011
Energia primaria risparmiata (tep)	20.491	29.464	29.352
Ossidi di azoto evitati (t)	254,9	333,5	336,4
Anidride carbonica evitata (t)	117.794	156.341	154.023
Ossidi di zolfo evitati (t)	261,1	317,7	307,4

Calcolati come differenza tra un sistema tradizionale (parco caldaie esistenti composto da caldaie a metano per il 65% e caldaie a gasolio per il restante 35% con rendimento medio stagionale pari al 75% (fonte: Comitato Termotecnico Italiano, 2009), e il parco elettrico nazionale) e i sistemi di teleriscaldamento di Hera per le stesse quantità di energia (termica ed elettrica).

Nel 2011 gli impianti gestiti da Hera hanno permesso un risparmio di energia primaria pari a 29.352 tonnellate equivalenti di petrolio, con un decremento dello 0,4% rispetto al risparmio del 2010, con un differenziale in termini assoluti pari a 112 tonnellate equivalenti di petrolio.

Fonti utilizzate per il teleriscaldamento (2005- 2011)

Per quanto riguarda le fonti utilizzate per il teleriscaldamento, si evidenzia come la percentuale di energia termica prodotta con caldaie a gas è stata ridotta dal 61% del 2005 al 35% del 2011.

Fonti utilizzate per il teleriscaldamento (2011)

Dati del teleriscaldamento

	2009	2010	2011
Energia termica venduta (MWh)	475.026	534.808	499.350
Volumetria servita (migliaia di m³)	17.154	17.775	18.803
Unità abitative equivalenti servite (n)	71.475	74.064	78.347

Le unità abitative equivalenti sono state calcolate considerando un appartamento con volumetria media pari a 240 m³.

Per effetto del particolare andamento climatico del 2011, in parte compensato dalle nuove volumetrie servite, l'energia termica venduta ha subito una diminuzione del 7% circa. L'aumento della volumetria servita nel 2011 è stato pari al 6%; l'incremento più significativo è avvenuto nei territori di Forlì-Cesena, Imola e Modena. Nel corso del 2012 proseguiranno gli obiettivi di potenziamento favorendo lo sviluppo del teleriscaldamento con quote sempre più elevate di fonti rinnovabili, con particolare riferimento ai progetti generali di sviluppo di Forlì e Modena e all'autorizzazione del progetto Polo Energie Rinnovabili di Ferrara.

Unità abitative equivalenti servite per territorio (2011)

La cogenerazione a servizio del teleriscaldamento

Con il termine cogenerazione si indica la produzione combinata di energia elettrica ed energia termica partendo da un'unica fonte, sia fossile sia rinnovabile, attuata in un unico sistema integrato. Viene realizzata in particolari centrali termoelettriche, dove si recupera il calore dai fumi prodotti da un motore alimentato da un qualsiasi combustibile: si ottiene così un significativo risparmio di energia (circa il 40%) rispetto alla produzione separata dell'energia elettrica e dell'energia termica.

Anche le centrali di cogenerazione del Gruppo Hera, grazie al collegamento con reti di teleriscaldamento, contribuiscono al miglioramento della qualità dell'aria nei centri urbani in cui sono collocate: con la loro realizzazione sono state spente numerose caldaie ormai obsolete e gli enti locali hanno potuto sviluppare nuovi insediamenti residenziali caratterizzati da un moderno ed efficiente sistema di riscaldamento e di fornitura di acqua calda agli edifici. Con il teleriscaldamento la produzione di calore è centralizzata in impianti più efficienti e meglio controllati rispetto alle caldaie domestiche: il controllo è continuo, sia nei processi di combustione sia riguardo alle emissioni in atmosfera.

I progetti di teleriscaldamento più recenti, e i nuovi progetti cui le città guardano con sempre maggiore interesse, prevedono di affinare sempre più le analisi impiantistiche e commerciali, per ottimizzare la scelta delle fonti di produzione calore, l'individuazione dell'area in cui collocare l'impianto e quindi la rete distributiva del calore alle realtà che ne fanno richiesta.

Il Gruppo gestisce 14 centrali di cogenerazione per una potenza complessiva installata di 113 MW.

Centrali di cogenerazione a servizio del teleriscaldamento

Impianto	Ubicazione	Potenza nominale elettrica installata (MW)	Energia elettrica netta prodotta per impianto nel 2011 (MWh)	Energia termica prodotta per impianto nel 2011 (MWh)
Casalegno	Imola (BO)	84,5	333.534	99.607
Cogen Barca	Bologna	6,4	22.206	30.653
Sede	Bologna	4,8	16.679	8.748
Ecocity	Casalecchio di Reno (BO)	4,0	9.926	9.399
Quartiere Giardino	Modena	3,6	16.079	14.103
Fossolo	Bologna	2,2	927	1.400
Bufalini	Cesena	1,9	-	-
Ippodromo	Cesena	1,7	2.518	3.178
3° PEEP	Modena	1,1	2.764	1.584
Altri 5 impianti minori	Bologna e Forlì-Cesena	2,8	3.925	4.677
Totale		**113,0**	**408.558**	**173.349**

A Modena tutti i vantaggi della cogenerazione

Nel novembre 2011 è stata inaugurata a Modena la nuova centrale di cogenerazione al servizio del teleriscaldamento nel quartiere III Peep. L'impianto ad alta efficienza energetica permetterà di risparmiare 330 Tonnellate Equivalenti di Petrolio e di evitare la produzione di 780 tonnellate di CO_2. Il Gruppo Hera sostiene l'investimento, con oltre 1,6 milioni di euro. Importante il beneficio economico per le famiglie allacciate al servizio: le loro bollette sono, infatti, ridotte dell'11%. In media, questa agevolazione si traduce in un risparmio di oltre 100 euro ogni anno.

Il nuovo impianto di cogenerazione a Modena

La cogenerazione industriale

Il Gruppo Hera opera nel settore della cogenerazione industriale proponendo contratti pluriennali di fornitura di energia mediante la realizzazione e la conduzione di impianti di produzione di energia elettrica e termica dedicati a garantire tutti i fabbisogni energetici di primari clienti.

I principali settori merceologici su cui il servizio di energy service risulta maggiormente efficace sono il plastico, l'alimentare, il farmaceutico, il ceramico e il terziario di grandi dimensioni (musei, centri commerciali, complessi termali e condomini).

Con la cogenerazione e la trigenerazione (produzione attraverso uno stesso impianto di energia elettrica e termica e servizi di raffrescamento) si risparmia energia primaria rispetto alla configurazione di consumo tradizionale, si riducono le emissioni, aumenta l'efficienza energetica e si riducono i costi di fornitura.

L'offerta "Energy service" del Gruppo prevede la fornitura di tutti i vettori energetici da parte di Hera Comm riducendo gli impegni economici e gestionali del cliente. Hera Comm individua, in ragione dei fabbisogni energetici del cliente, le caratteristiche dell'impianto tecnologico, cura la predisposizione di tutti i documenti autorizzativi, conduce e gestisce l'impianto.

Orogel e Gruppo Hera insieme nella cogenerazione

Nel giugno 2011 Orogel e Hera Comm hanno siglato un accordo per la realizzazione di un impianto di cogenerazione a gas metano presso gli stabilimenti Orogel di Cesena. L'accordo prevede la realizzazione, entro fine 2012, di un sistema di cogenerazione in grado di produrre energia elettrica, calore e freddo, bruciando gas metano. L'impianto comporterà un consistente vantaggio, oltre che di costi, anche e soprattutto in termini di riduzione di emissioni di CO_2, circa 1.600 tonnellate annue (un risparmio pari a 670 tonnellate equivalenti di petrolio annue). L'impianto cogenerativo garantirà il 70% dei fabbisogni di energia elettrica dello stabilimento Orogel, per complessivi 26.550 MWh e il 92% dei fabbisogni di energia termica, per complessivi 13.536 MWh.

A fine 2011 sono attivi 14 impianti, di cui due attivati nel 2011 (Granarolo e Ceramiche CCV), e altri due sono in corso di realizzazione. I benefici ambientali realizzati nell'anno 2011 sono quantificabili in minori emissioni di 17.000 tonnellate di CO_2 e nel risparmio di energia primaria di 7.200 tep.

Hera Comm attraverso i contratti "Energy service" ha garantito un risparmio complessivo di oltre 3,5 milioni di euro corrispondente a un risparmio del 7-13% che dipende dall'equilibrio energetico e dalla contemporaneità di utilizzo dei vettori energetici del cliente.

Centrali di cogenerazione in service gestite

Impianto	Ubicazione	Potenza nominale elettrica installata (MW)	Energia elettrica netta prodotta per impianto nel 2011 (MWh)	Energia termica prodotta per impianto nel 2011 (MWh)
Safta	Piacenza	7,3	30.831	16.518
Ceramiche CCV	Castelvetro (MO)	4,3	17.495	39.408
Cerindustries	Castelbolognese (RA)	3,6	13.887	7.159
Granarolo	Granarolo (BO)	2,4	13.365	7.457
Magema	S.Zaccaria (RA)	2,0	9.553	7.773
Covalpa	Celano (AQ)	1,6	7.073	5.283
Centroplast	Meldola (FC)	1,2	3.716	2.199
Cafar	Gatteo (FC)	0,8	4.621	3.141
Fox Bompani	Ostellato (FE)	0,7	2.033	1.213
Aldini	Bologna	0,6	951	3.450
Palazzo Pepoli	Bologna	0,4	130	145
Le fonti di Matilde	Reggio Emilia	0,2	117	128
Filomarket	Imola (BO)	0,2	528	617
Terme di Riolo	Riolo Terme (RA)	0,1	782	769
Totale		**25,4**	**105.082**	**95.260**

I consumi di energia

I consumi energetici di Hera riflettono la natura multibusiness del Gruppo (energia, idrico, ambiente, altri servizi, quali illuminazione pubblica e telecomunicazioni).

Il portafoglio delle attività è bilanciato, permettendo di creare sinergie che hanno l'effetto di aumentare la produttività in più settori mantenendo limitati i consumi energetici.
Hera gestisce a esempio impianti di cogenerazione che contribuiscono al fabbisogno di energia elettrica e al tempo stesso alimentano reti di teleriscaldamento, termovalorizzatori che soddisfano le necessità di smaltimento rifiuti realizzando un importante recupero energetico, turboespansori che valorizzano il salto di pressione nelle cabine di consegna del gas naturale destinato alla distribuzione nelle reti locali gestite. Attuando per quanto possibile interventi sui propri sistemi produttivi e presso i clienti finali presenti nel territorio di riferimento, Hera persegue una politica volta a incrementare l'efficienza energetica in tutte le attività svolte.

Nel 2011 si registra una riduzione dei consumi sia per quanto riguarda i consumi riferibili alla produzione energetica, ivi inclusa la componente riguardante la termovalorizzazione dei rifiuti (-2%) sia per la restante quota di consumi (-1%). Escludendo la spesa energetica per usi produttivi, le altre tipologie di consumo registrano nel complesso un riduzione dell'1% rispetto al 2010 e del 5% rispetto al 2009. Questi risultati sottolineano gli effetti di una politica di uso razionale delle risorse energetiche. In particolare, l'energia elettrica per illuminazione pubblica diminuisce dell'8% per effetto della riduzione dei punti luce gestiti a seguito della cessazione del servizio presso il comune di Bologna e per effetto delle iniziative di risparmio energetico attivate.

Consumi di energia primaria per tipologia

migliaia di GJ	2009	2010	2011
Metano per usi produttivi	5.619	6.644	6.116
Rifiuti termovalorizzati	7.718	8.411	8.601
Totale energia consumata in impianti di produzione di energia elettrica o termica	***13.337***	***15.055***	***14.717***
Energia elettrica esclusa illuminazione pubblica	1.681	1.570	1.626
Energia elettrica per illuminazione pubblica	600	589	540
Metano per riscaldamento delle sedi	134	133	105
Carburanti per mezzi di trasporto	363	383	366
Totale energia consumata per usi diversi dalla produzione di energia elettrica o termica	***2.778***	***2.675***	***2.637***
Totale	**16.115**	**17.730**	**17.354**

I dati sono calcolati utilizzando gli standard di conversione definiti dalla linea guida GRI G3. I dati si riferiscono ai consumi energetici di Hera S.p.A., Uniflotte, Herambiente, FEA, Hera Luce e Marche Multiservizi.

Obiettivi di Certificati bianchi

tep	2009	2010	2011
Distribuzione gas	106.359	147.896	161.640
Distribuzione energia elettrica	14.959	19.946	27.209
Totale	**121.318**	**167.842**	**188.849**

I decreti ministeriali del 20 luglio 2004 definivano per il quinquennio 2005-2009 gli obiettivi annui nazionali di efficienza energetica negli usi finali di energia a carico dei distributori di energia elettrica e di gas con più di 100.000 clienti finali allacciati alle proprie reti alla data del 31 dicembre 2001. Il decreto ministeriale del 21 dicembre 2007 ha esteso gli obblighi sanciti dal meccanismo dei Certificati bianchi fino al 2012 allargando il panorama dei soggetti obbligati al loro conseguimento ai distributori di

energia elettrica e gas con almeno 50.000 clienti finali allacciati alle proprie reti, alla data del 31 dicembre di due anni precedenti l'anno dell'obbligo. Hera S.p.A. è soggetto obbligato sia con riferimento all'attività di distribuzione di gas sia a quella di distribuzione di energia elettrica.

La produzione di Certificati bianchi del Gruppo ha perseguito negli ultimi tre anni gli obiettivi prefissati tramite interventi per i clienti residenziali e interventi sui propri impianti o tramite quelli realizzati su commissione di clienti industriali presso loro strutture. Si ricorre anche alla valorizzazione di interventi realizzati in proprio da terzi con accordi che prevedono la suddivisione del contributo economico ricavabile dai certificati e infine all'approvvigionamento sul mercato per la quota di certificati non disponibile.

Le iniziative di risparmio energetico

Continuano e si rafforzano le iniziative di risparmio energetico promosse dal Gruppo su due principali direzioni:

- attivazione di collaborazioni con partner ai quali Hera mette a disposizione il proprio know-how per l'individuazione e la progettazione di interventi di ottimizzazione energetica, con particolare riguardo al settore industriale, mirati all'ottenimento di incentivi (Certificati bianchi) attraverso il recupero di significative quote di energia termica di processo o all'impiego di fonti rinnovabili. Questa attività ha visto incrementare il numero di progetti approvati dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas. Nel solo anno 2011 i progetti approvati sono in grado di generare un risparmio addizionale di oltre 25.000 tep nel periodo di vita utile (5 anni);
- sviluppo di nuovi interventi sugli edifici e impianti del Gruppo mirati a razionalizzare l'uso finale dell'energia.

Il 2011 si è caratterizzato per il consolidamento delle iniziative individuate nell'anno precedente, in particolare nel ciclo idrico e nel settore della termovalorizzazione dei rifiuti.

Nel 2011 i principali interventi realizzati sono stati:

- nel teleriscaldamento, l'entrata in funzione della nuova centrale cogenerativa Bufalini di Cesena e della centrale a servizio del quartiere 3° PEEP di Modena, che permettono di produrre energia termica ad alta efficienza in sostituzione delle caldaie a gas, mentre continua l'estensione della rete di Imola per incrementare la quota di recupero termico della centrale a ciclo combinato;
- efficientamento degli impianti di illuminazione pubblica tramite sostituzione delle lanterne semaforiche a incandescenza con tecnologia a LED e soprattutto l'utilizzo di tele gestione e impiego di lampade a vapori di sodio e alimentatori ad alta efficienza;
- miglioramento dell'efficienza della regolazione dei motori elettrici tramite inverter e l'installazione di nuovi motori elettrici in classe di efficienza 1.

Tra i vari progetti realizzati, si segnalano vari interventi effettuati dai partner industriali, mirati principalmente a un efficientamento energetico finalizzato al recupero termico e al miglioramento dell'efficienza delle apparecchiature. Continua lo sviluppo della cogenerazione industriale promossa da Hera Comm tramite contratti di servizio energia, nonostante l'incertezza normativa che ha caratterizzato il 2011.

Nel 2011 è stata inoltre ottenuta la certificazione della classe energetica per i principali edifici a uso non produttivo: 18 edifici di proprietà e 14 immobili in affitto.

Lampioni di Hera Luce nella piazza della stazione di San Donato Milanese

Il servizio di illuminazione pubblica

Secondo operatore nel settore a livello nazionale, Hera Luce gestisce 296.165 punti luce (-12% rispetto al 2010, in conseguenza della cessazione del servizio presso 5 comuni, tra cui il comune di Bologna, in parte compensata dell'acquisizione del servizio in 3 comuni) garantendo l'efficienza del servizio di pubblica illuminazione in 59 comuni compresi nelle province di Bologna, Ferrara, Firenze, Forlì-Cesena, Modena, Pesaro e Urbino, Ravenna, Perugia, Piacenza, Milano e Rimini per 26 dei quali fornisce anche la gestione degli impianti semaforici.

La gestione dell'illuminazione pubblica di Hera punta al miglioramento del servizio diminuendo i consumi grazie all'utilizzo di nuovi apparecchi illuminanti con alimentazione elettronica e possibilità di telecontrollo. Questi sistemi permettono di ridurre i consumi di energia, di regolare l'intensità luminosa in funzione del fabbisogno e di garantire una tempestiva manutenzione. Il tempo di intervento per la sostituzione di lampade spente è stato mediamente di tre giorni nel 2011.

Le iniziative di Hera Luce per l'efficienza energetica

L'illuminazione pubblica rappresenta per le comunità locali un'importante opportunità sia di risparmio economico sia di recupero di efficienza energetica e riduzione di impatti ambientali. Per supportare gli amministratori più attenti a questi obiettivi Hera Luce ha intrapreso tre iniziative:

- ha definito un sistema di certificazione energetica per apparecchi illuminanti e impianti di pubblica illuminazione che i produttori possono utilizzare e di cui gli acquirenti potranno usufruire per valutare gli aspetti ambientali dei propri acquisti;
- ha siglato un protocollo, primo del suo genere in Italia, volto all'abbattimento dell'inquinamento luminoso e all'ottimizzazione energetica delle soluzioni luminose adottate siglato con l'Unione Astrofili Italiana e la sezione italiana dell'International Dark Sky Association;
- ha valutato soluzioni tecnologiche che consentono l'ottimizzazione gestionale e manutentiva degli impianti di illuminazione.

...di più in: **bs.gruppohera.it**

La produzione e la distribuzione di acqua

Le fonti di approvvigionamento idrico del Gruppo Hera sono costituite da falde sotterranee, da acque superficiali e, in misura minore, da sorgenti.

In Romagna quasi tutta l'acqua distribuita è acquistata all'ingrosso da Romagna Acque - Società delle Fonti che gestisce i principali impianti di produzione idrica e le reti di adduzione primaria nelle province di Forlì-Cesena, Ravenna e Rimini.

I processi di potabilizzazione risultano più o meno complessi a seconda della qualità dell'acqua all'origine: si passa da processi chimico-fisici spinti, effettuati di norma su acque di origine superficiale a più semplici trattamenti di filtrazione e disinfezione (in alcuni casi solo disinfezione) effettuata su acque provenienti da pozzi profondi e da sorgenti che presentano buone caratteristiche fin dal prelievo.

Acqua immessa in rete per fonte di approvvigionamento

	2009		2010		2011	
	migliaia di m³	%	migliaia di m³	%	migliaia di m³	%
Falda	152.946	44,4%	135.806	39,8%	147.917	42,9%
Acque superficiali	165.171	47,9%	178.414	52,2%	171.487	49,8%
Sorgenti e fonti minori	26.474	7,7%	27.259	8,0%	25.069	7,3%
Totale	**344.591**	**100,0%**	**341.479**	**100,0%**	**344.473**	**100,0%**

I dati comprendono sia l'acquedotto civile sia l'acquedotto industriale (quest'ultimo è presente nelle Strutture Operative Territoriali di Forlì-Cesena, Imola-Faenza, Modena e Ravenna e incide per circa il 5% sul totale).

I trattamenti effettuati garantiscono che l'acqua distribuita abbia caratteristiche chimico-fisiche e microbiologiche idonee al consumo umano, nel costante rispetto dei limiti della normativa vigente.
I dati esposti mostrano un lieve incremento del volume totale dell'acqua immessa in rete (pari a poco meno del 1% rispetto al 2010), determinato prevalentemente dal territorio della Romagna per effetto delle condizioni climatiche. Le condizioni climatiche contraddistinte da precipitazioni molto scarse, hanno portato in generale a una ridotta disponibilità di acque superficiali che è stato necessario compensare con l'utilizzo di acque di falde.
In particolare le province di Forlì-Cesena, Ravenna e Rimini hanno dovuto affrontare una vera e propria condizione di emergenza idrica (sancita dal Decreto del Presidente della Regione Emilia Romagna 214/2011 che ha dichiarato lo stato di crisi) che ha determinato una notevole riduzione dei volumi forniti dall'Acquedotto della Romagna (invaso di Ridracoli). Le elevate richieste di rete hanno richiesto un forte sfruttamento delle riserve idriche sotterranee, con particolare riferimento alle falde riminesi.
Si evidenzia come nel 2010 la realizzazione dell'adduttore Reno-Setta abbia portato per il territorio bolognese a una riduzione del 21% nell'acqua prelevata da falda (circa 10 milioni di metri cubi) a fronte di un maggior prelievo di acqua superficiale. Questa variazione si riflette anche nei dati complessivi di Gruppo riportati in tabella.

...di più in: **bs.gruppohera.it**

Considerando il solo acquedotto civile, l'acqua immessa in rete negli acquedotti civili nelle sette SOT (escluso Marche Multiservizi), passa dai 305,5 milioni di metri cubi del 2008 ai 304,0 del 2011 (-0,5%). Nel 2008 si era a sua volta registrata (a parità di perimetro) una riduzione dell'1,5% rispetto all'anno precedente (pari a circa 4 milioni di metri cubi).

Acqua immessa in rete nell'acquedotto civile (milioni di metri cubi)

I dati non comprendono Marche multiservizi.

A Pontelagoscuro ulteriori garanzie per la qualità dell'acqua

Nel dicembre 2011 si è svolta l'inaugurazione del nuovo chiariflocculatore presso la centrale di potabilizzazione di Pontelagoscuro (importo dei lavori di circa 0,9 mln di euro), opera destinata a incrementare la qualità e la sicurezza del processo di potabilizzazione al servizio degli 11 comuni serviti.

La rete di distribuzione (includendo Marche Multiservizi) si sviluppa per oltre 31.000 chilometri ed è, ove possibile, interconnessa e collegata al fine di garantire continuità nell'erogazione anche in caso di presenza di interruzioni temporanee su una o più condotte.

Composizione della rete idrica

%	2009	2010	2011
Materiale plastico	52,9%	53,5%	53,8%
Cemento amianto	22,2%	21,6%	21,3%
Acciaio	17,7%	17,3%	17,1%
Ghisa	6,0%	6,6%	6,6%
Altri materiali	1,1%	1,1%	1,1%
Totale	**100,0%**	**100,0%**	**100,0%**

La composizione della rete idrica in termini di materiali evidenzia un trend il lieve progressiva diminuzione del cemento-amianto in conseguenza dell'utilizzo di materiali diversi nelle reti oggetto di manutenzione straordinaria e nelle reti di nuova realizzazione.

Che cosa si intende per acqua non fatturata

La percentuale di acqua non fatturata rispetto all'acqua immessa in rete è dovuta a perdite fisiche o reali (dovute a rotture di condotte od organi idraulici, ecc.) e a perdite amministrative o apparenti (errori di misurazione dei contatori, errori nella stima del consumo presunto al 31 dicembre, autoconsumi non rilevati, consumi abusivi); queste ultime si traducono in acqua che viene effettivamente consegnata al cliente finale ma che non viene conteggiata e quindi fatturata.

Fino al 2006 le perdite di rete erano calcolate come differenza tra l'acqua immessa nella rete dell'acquedotto nell'arco dell'anno e l'acqua contabilizzata come erogata ai clienti nello stesso periodo: quest'ultimo dato era stimato al 31 dicembre di ogni anno sulla base dei consumi storici dei clienti non essendo possibile effettuare un'unica lettura al 31 dicembre di tutti i contatori. Tale stima era poi integrata per tenere conto della corretta competenza del venduto ai clienti al 31 dicembre dell'anno precedente calcolata a valle della lettura di tutti i contatori.
Tale metodologia di calcolo da un lato consentiva la perfetta coerenza con i ricavi contabilizzati nel bilancio civilistico di ciascun anno, ma dall'altro era frutto di un disallineamento tra il dato relativo all'acqua fatturata e l'immesso in rete di ogni anno.
Dal 2007 viene calcolato in modo più puntuale il dato delle perdite di rete imputando le rettifiche derivanti dalle letture dei contatori nell'anno di competenza e garantendo così la perfetta confrontabilità tra acqua venduta e il relativo dato di immesso in rete di ciascun anno. Va da sé che è possibile calcolare il dato di consuntivo dell'anno con questa nuova impostazione solo dopo circa 4-6 mesi dalla chiusura del bilancio, ovvero dopo la lettura di tutti i contatori. Per questo motivo nella tabella sotto riportata non viene evidenziato il dato provvisorio relativo all'anno 2011.

I dati esposti nella tabella sottostante mostrano come le perdite di rete nell'anno 2010 sono state del 26,7% a fronte di una media nazionale nello stesso anno del 33,7% (Blue Book pubblicato da Utilitatis nel 2011). Nella tabella sotto riportata viene indicato il dato dell'acqua non fatturata escludendo il territorio di Marche Multiservizi per il quale nel 2009 si è rilevato un sensibile incremento dell'acqua immessa in rete; questo incremento risente dell'installazione di nuovi misuratori sulle fonti di approvvigionamento che ha portato ad avere un dato più puntuale rispetto all'anno precedente.
Una delle cause del lieve peggioramento degli indici dal 2009 al 2010 può essere ricercata nelle perdite straordinarie dovute all'eccezionale ondata di gelo registrata fra la fine del 2009 e l'inizio del 2010: nell'area territoriale di Bologna, a esempio, nella quale si concentra il maggior aumento del volume non fatturato è quella che ha registrato oltre il 50% dei circa 7.500 contatori rotti per gelo.
Si riporta anche il dato dell'acqua non fatturata per chilometro di rete in quanto maggiormente rappresentativo dell'efficacia e dell'efficienza del sistema di distribuzione oltre che maggiormente utilizzabile per effettuare confronti con altre aziende. Nel 2010 nelle sette SOT in cui Hera gestisce il servizio idrico l'acqua non fatturata è stata pari a 7,99 metri cubi per chilometro al giorno (compreso Marche Multiservizi il valore passa a 7,93) con una riduzione del 5,8% tra il 2010 e il 2006.

Acqua non fatturata (perdite fisiche e amministrative dell'acquedotto civile)

%	2006	2007	2008	2009	2010
Percentuale di acqua non fatturata (Gruppo Hera)	25,4%	25,3%	25,0%	25,8%	26,7%
Percentuale di acqua non fatturata (Gruppo Hera escluso Marche Multiservizi)	25,4%	25,3%	25,0%	24,8%	25,8%

Acqua non fatturata per chilometro di rete gestita (mc/km/giorno)

I dati non comprendono Marche Multiservizi.

Nel 2010 si è registrato un ulteriore avanzamento del processo di distrettualizzazione della rete: è stato attivato il distretto di Riccione e si sono conclusi gli interventi nel distretto di Rimini. Nella SOT di Bologna è stata completata l'attività di "strumentazione" di 20 punti ciascuno con un misuratore di portata magnetico e due trasduttori di pressione (a monte e a valle del gruppo di riduzione).

Presso le SOT di Ferrara e Modena proseguono i processi di distrettualizzazione, affiancati da una minuziosa riduzione della pressione di esercizio e dall'utilizzo di modelli matematici e di strumenti tecnologici per la ricerca delle perdite. La SOT di Ferrara nel corso del 2011 ha completato gli interventi di distrettualizzazione previsti che coprono l'80% dell'intera rete.

L'avanzamento del processo di distrettualizzazione della rete, affiancato a una minuziosa riduzione della pressione di esercizio e all'utilizzo dei modelli matematici e degli strumenti tecnologici più avanzati per la ricerca programmata delle dispersioni, nonché l'attento monitoraggio delle portate minime notturne in uscita dai serbatoi di accumulo, consentirà in tutti i territori gestiti dal Gruppo Hera di ridurre l'ammontare dell'acqua non fatturata. Proseguiranno, altresì, le installazione di misuratori di portata nei punti non ancora monitorati e la sostituzione dei vecchi misuratori con nuovi contatori magnetici, in modo da garantire bilanci idrici sempre più precisi e dettagliati.

Continua dunque la profusione di energie da parte del Gruppo Hera per la riduzione e il monitoraggio delle perdite idriche, con le tecnologie e le metodologie più avanzate indicate dalla massima autorità mondiale in tema di perdite: l'International Water Association (IWA).

...di più in: **bs.gruppohera.it**

Sala controllo dell'impianto di potabilizzazione a Sasso Marconi (BO)

L'acqua non fatturata nelle principali utility italiane

Si riporta un confronto tra le principali utility italiane rispetto all'acqua non fatturata per chilometro di rete nell'anno 2010.

Più lunga è la rete gestita, più complesso è contenere il fenomeno delle perdite fisiche. Pertanto per confrontare aziende diverse è opportuno tenere conto della lunghezza della rete. Hera, grazie a perdite contenute e una rete gestita molto vasta, ottiene il secondo posto tra le dodici aziende considerate (7,99 metri cubi per chilometro al giorno).

I consumi di acqua

Nel 2011 negli impianti e nelle sedi di Hera sono stati consumati complessivamente 3 milioni di metri cubi di acqua.
I consumi riguardano in particolare gli impianti di smaltimento di rifiuti (2,4 milioni di metri cubi, di cui in particolare 1,2 nei termovalorizzatori) e le centrali di cogenerazione (459 mila metri cubi, di cui in particolare 367 mila nella centrale di Imola). Negli uffici, il consumo è stato di 154 mila metri cubi.
Negli impianti con registrazione EMAS, i consumi idrici sono stati pari a 1,7 milioni di metri cubi. In alcuni impianti, parte di questa acqua viene riutilizzata all'interno del ciclo di produzione; nel 2011 l'acqua riutilizzata è stata circa il 28% del totale dell'acqua consumata.
Il sistema di depurazione dei fumi adottato nei nuovi impianti di termovalorizzazione rifiuti del Gruppo è del tipo a secco con una conseguente riduzione dei consumi di acqua rispetto agli impianti con sistema a umido; per l'impianto di Modena, per esempio, con l'avvio della quarta linea i consumi di acqua si sono ridotti da 176 mila a 28 mila metri cubi.
Nei nuovi impianti di termovalorizzazione, i consumi di acqua sono dovuti principalmente alla diluizione della soluzione ammoniacale impiegata negli impianti di abbattimento degli ossidi di azoto, agli spurghi di caldaia, al raffreddamento dei campionatori e allo spegnimento delle scorie.
Le acque reflue vengono trattate in impianti chimico-fisici ubicati in quasi tutti i casi nelle vicinanze dell'impianto stesso.
Nella centrale di cogenerazione di Imola, il consumo di acqua per la torre evaporativa di raffreddamento è pari a 299 mila metri cubi rispetto ai 300 mila metri cubi autorizzati per il 2011 per tale scopo.

Una parte interna della centrale di cogenerazione di Imola

La qualità della depurazione

Nel 2011 la gestione del servizio di fognatura e depurazione è stata svolta da Hera in 227 comuni (di cui 55 attraverso Marche Multiservizi).

La rete fognaria gestita (esclusa Marche Multiservizi) ha una lunghezza di 14.135 chilometri, ed è di tipo misto per il 59% del totale. La lunghezza della rete fognaria è aumentata del 2% in relazione agli interventi di collettamento effettuati (nel 2011 sono stati infatti collegati alla rete di fognatura un totale di 6.100 abitanti equivalenti mentre sono in corso i lavori per collegare ulteriori 1.900 abitanti equivalenti). Per il 2012 si prevede di collettare ulteriori 17.000 abitanti equivalenti. Da notare che contestualmente all'estensione della rete fognaria è diminuita la lunghezza della rete mista (33 chilometri in meno) per effetto degli interventi di separazione effettuati in alcune aree territoriali.

Sempre escludendo Marche Multiservizi e considerando solo gli agglomerati superiori a 2.000 abitanti equivalenti, nel 2011 il servizio di fognatura copre il 99% del fabbisogno del territorio (espresso in abitanti equivalenti, e cioè somma di abitanti residenti, utenze produttive trasformate in abitanti equivalenti e presenze turistiche).

Il Tavolo Tecnico per la separazione della rete e il Piano di Salvaguardia della Balneazione

Hera ha partecipato al Tavolo Tecnico del Comune di Rimini per la separazione delle reti fognarie della città. Il relativo Piano è stato presentato a inizio 2011: l'intervento vuole rispondere alla Direttiva Europea che prevede entro il 2016 l'abbattimento del 70% dei carichi inquinanti prodotti dagli scolmatori di acque reflue nelle reti unitarie. Nel dicembre 2011 il consiglio comunale ha approvato il Piano della Salvaguardia della Balneazione presentato da Hera che consentirebbe, nel medio periodo, di chiudere completamente il 70% degli scarichi a mare, riducendo sensibilmente la frequenza di apertura dei rimanenti.

La depurazione dei reflui è effettuata mediante 848 impianti di trattamento di cui 15 con potenzialità superiore a 100.000 abitanti equivalenti e 38 con potenzialità compresa tra 10.000 e 100.000 abitanti equivalenti.

Relativamente agli agglomerati di potenzialità nominale superiore a 2.000 abitanti equivalenti il servizio di depurazione copre, escludendo Marche Multiservizi, il 99% degli abitanti equivalenti presenti sul territorio.

Nel 2011 il Gruppo Hera ha trattato complessivamente circa 293 milioni di metri cubi di acque reflue rispetto ai 341 milioni del 2010, con un decremento del 14% causato dai minori afflussi di acque di origine meteorica.

Vista dall'alto dell'impianto di potabilizzazione di Sasso Marconi (BO)

Qualità dell'acqua depurata rispetto ai limiti di legge (valori ottimali <100%)

L'indicatore è relativo agli impianti con più di 10.000 abitanti equivalenti (i volumi trattati in questi impianti sono pari all'81% del totale dei reflui trattati) ed è calcolato sulla base del rapporto tra la concentrazione misurata di BOD5, COD, SST, azoto ammoniacale, fosforo e azoto totale e le relative concentrazioni massime ammesse dal D.Lgs. 152/2006 e s.m.i. I limiti per l'impianto di Bologna sono diversi rispetto alla normativa: azoto ammoniacale 25 mg/l; BOD5 40 mg/l; COD 160 mg/l; SST 80 mg/l. Per l'impianto di Imola, dove è presente un lagunaggio finale, il limite per SST è 150 mg/l.

L'efficienza di rimozione delle sostanze inquinanti rispetto ai limiti di legge, sintetizzata dall'indicatore esposto nel grafico, è collegata alla capacità depurativa dell'impianto e alle tecnologie adottate. L'andamento dell'indicatore presenta un lieve peggioramento nel 2011 derivante dagli interventi di adeguamento in corso in alcuni dei principali impianti (relativi prevalentemente alla fase di denitrificazione che rappresenta la fase più delicata del processo di depurazione biologica).

Nel 2011 si sono conclusi i lavori di ammodernamento negli impianti di Bologna, Bondeno (FE), Cona (FE), Formellino Faenza, Castel Guelfo (IF), Castelnuovo Rangone (MO) e Savignano, sono proseguiti i lavori di ammodernamento negli impianti di Argenta (FE), Forlì, Lugo (RA), Granarolo (BO), San Giorgio di Piano (BO) e San Matteo della Decima (BO) e sono stati avviati i lavori di ammodernamento dell'impianto di Riccione (RN).

...di più in: **bs.gruppohera.it**

Per una depurazione "biologica" e senza odori

È stato inaugurato il 16 aprile 2011 l'impianto di Bacciolino di Mercato Saraceno (FC), fra i più all'avanguardia in Italia. Il depuratore serve 15.000 abitanti equivalenti ma è predisposto per poter essere potenziato fino a servirne 30.000. L'impianto si basa su di una depurazione biologica delle acque che avviene facendo passare il flusso attraverso un letto di biglie di polistirene espanso che, grazie a un'elevatissima superficie, incrementa notevolmente le rese di depurazione.

Per il 2012 è previsto:

- il completamento dei lavori di ammodernamento nei depuratori di Argenta (FE), Casola Canina nel Comune di Imola (BO), Forlì, Granarolo (BO), Lugo (RA), Riccione (RN), San Martino in Gattara nel Comune di Brisighella (RA), San Giorgio di Piano (BO) e S. Matteo della Decima (BO) con una potenzialità complessiva di 754.000 abitanti equivalenti;
- l'avvio dei lavori nei depuratori di Cattolica (RN), Cesenatico (FC) e Rimini S. Giustina (RN) con una potenzialità complessiva di 460.000 abitanti equivalenti;
- la realizzazione degli investimenti previsti per il collettamento ai depuratori di scarichi non depurati per un totale di 17.000 abitanti equivalenti.

Questi lavori comporteranno l'adeguamento alla normativa di ulteriori 32 agglomerati urbani corrispondenti a circa 1,4 milioni di abitanti equivalenti.

Nel 2012 saranno adeguati alla normativa ulteriori 32 agglomerati urbani corrispondenti a 1,4 milioni di abitanti equivalenti

I fanghi di depurazione sono considerati rifiuti speciali e devono essere gestiti secondo quanto prescritto dal D.Lgs. 152/2006.

Per quanto riguarda la possibilità di recuperare parte dei fanghi in agricoltura la norma nazionale di riferimento è il D.Lgs. 99/1992; prescrizioni particolari per la Regione Emilia-Romagna sono contenute nella delibera n. 2773/2004.

Nel corso del 2011 sono stati prodotti 42 chilogrammi di fanghi per abitante equivalente servito (il dato si riferisce al quantitativo di fango smaltito avente un grado di secco mediamente compreso tra il 18-28% ed è relativo agli agglomerati con oltre 2.000 abitanti equivalenti).

I fanghi recuperati direttamente in agricoltura sono stati quasi il 2% del totale, in linea con il 2010, avendo caratteristiche e modalità di gestione conformi a quanto previsto dalla normativa nazionale e regionale in materia. I restanti fanghi prodotti sono stati gestiti attraverso incenerimento dedicato (circa 30.000 tonnellate), conferimento in discarica (circa 65.000 tonnellate) e reimpiego agronomico indiretto previo compostaggio (60.000 tonnellate).

...di più in: **bs.gruppohera.it**

Le emissioni in atmosfera

Le emissioni in atmosfera dei termovalorizzatori

Ogni impianto di termovalorizzazione rifiuti del Gruppo Hera è dotato di sistemi di depurazione fumi e di controllo del processo e delle emissioni progettati e realizzati con l'obiettivo di ottenere:

- elevate performance di depurazione fumi in tutte le condizioni di processo;
- elevata versatilità gestionale;
- elevata affidabilità dei sistemi di controllo delle emissioni.

Al fine di perseguire tali obiettivi, i nuovi impianti e quelli oggetto di ristrutturazione sono caratterizzati dalle seguenti dotazioni impiantistiche:

- doppio sistema di reazione e filtrazione per l'abbattimento delle concentrazioni di polveri, acido cloridrico, acido fluoridrico, anidride solforosa, metalli pesanti, diossine e furani e idrocarburi policiclici aromatici (nell'impianto di Modena sono presenti un filtro a maniche e un elettrofiltro);
- doppio sistema di reazione (non catalitico e catalitico) per la riduzione delle concentrazioni di ossidi di azoto;
- doppio sistema di monitoraggio fumi per il controllo del processo (SMP): i due sistemi misurano le concentrazioni dei principali inquinanti in uscita dal forno e a valle del primo stadio di reazione e filtrazione, sulla base delle quali è regolato il quantitativo di reattivi necessari all'ottenimento di performance di depurazione che garantiscano il rispetto dei limiti normativi alle emissioni e si attestino a valori mediamente inferiori dell'80-90% rispetto a essi;
- doppio sistema di monitoraggio in continuo delle emissioni al camino: uno di riserva all'altro al fine di garantire la continuità di analisi delle concentrazioni nelle emissioni in atmosfera.

La possibilità di disporre di doppi sistemi di depurazione e monitoraggio in serie (in parallelo per quanto riguarda

il monitoraggio al camino) permette di perseguire con efficacia gli obiettivi appena descritti.
Oltre a quanto descritto, in termini di controlli delle emissioni e degli impatti ambientali si operano annualmente:

- controlli puntuali ai camini, con frequenze definite nell'autorizzazione integrata ambientale, per quei parametri che non possono essere rilevati in continuo, ricorrendo a laboratori certificati;
- controlli sulle ricadute al suolo degli inquinanti: attraverso programmi di monitoraggio esterno in collaborazione con Università ed enti di ricerca vengono svolte analisi sulle deposizioni al suolo (sui terreni, sui vegetali, ecc.) al fine di accertare che le emissioni, ancorché all'interno dei restrittivi limiti di legge, non comportino alcun impatto significativo sull'ambiente circostante.

La verifica delle emissioni del termovalorizzatore di Ferrara

Come previsto nell'Autorizzazione Integrata Ambientale del termovalorizzatore di Ferrara, Hera sta attuando, con il coordinamento scientifico del CNR di Roma, il protocollo di sorveglianza ambientale e sanitaria definito da Arpa, Ausl e Provincia di Ferrara.
Gli studi su suoli, mutagenesi e qualità dell'aria sono stati trasmessi agli enti competenti ed esaminati a un tavolo tecnico promosso da Hera a gennaio 2012: all'incontro hanno partecipato Provincia, Arpa, Ausl, CNR e Università La Sapienza.
Gli studi sulla mutagenesi non hanno messo in evidenza differenze significative tra la mutagenicità indotta nella postazione collocata nelle vicinanze dell'impianto e quella di fondo urbano. Nei suoli è stata rilevata una lieve correlazione tra la concentrazione di microinquinanti e la distanza dalla sorgente emissiva, seppur con concentrazioni minime e ampiamente inferiori ai limiti indicati dalla normativa vigente. Non si è individuata correlazione tra concentrazione di metalli e distanza dal camino dell'impianto: la presenza di metalli nei terreni sembra quindi essere correlata alla tessitura stessa dei suoli ossia tipica del fondo naturale dei sedimenti alluvionali del Po.
Dalle relazioni sul monitoraggio della qualità dell'aria emerge sostanzialmente che le concentrazioni di inquinanti sono coerenti con quelle attese per un'area di tipo suburbano posta in una zona climaticamente sfavorevole quale la pianura padana, nella quale è tipica la condizione di cattivo rimescolamento atmosferico, fenomeno che tende a omogeneizzare spazialmente gli inquinanti emessi.

Emissioni in atmosfera dei termovalorizzatori

t	2009	2010	2011
Polveri	3,3	4,7	5,8
Acido cloridrico	3,6	2,9	3,5
Ossidi di azoto	413,8	310,7	283,7
Ossidi di zolfo	5,0	3,0	4,1
Monossido di carbonio	57,0	53,2	52,1
Acido fluoridrico	0,2	0,1	0,2
Carbonio Organico Totale	7,0	6,1	4,1
Rifiuti trattati negli impianti (t)	*734.492*	*800.576*	*819.341*
Energia elettrica netta prodotta (MWh)	*405.714*	*436.863*	*466.294*
Energia termica prodotta (MWh)	*70.446*	*88.755*	*118.345*

I dati sono calcolati utilizzando i sistemi di misurazione in continuo approvati dagli organi di controllo al momento dell'autorizzazione al funzionamento dell'impianto. I sistemi dei singoli impianti utilizzano procedure di raccolta e calcolo delle sostanze emesse parzialmente non uniformi.

L'analisi dei flussi di massa evidenzia una sostanziale stabilità dei quantitativi di inquinanti emessi dai termovalorizzatori del Gruppo Hera. Un'eccezione apparente è rappresentata dall'impianto di Modena per il quale si evidenzia un aumento dei quantitativi di inquinanti rilasciati in atmosfera, che, di fatto, non è determinato da una peggiore performance del sistema di depurazione fumi, ma bensì da un aumento delle ore di funzionamento conseguente la maggiore regolarità acquisita dalla nuova linea 4, e quindi dei rifiuti trattati. Si evidenzia per quasi tutti gli impianti un aumento dell'energia elettrica prodotta e ceduta alla rete nazionale. Per Bologna, Ferrara e Forlì, gli impianti connessi alla rete del teleriscaldamento, nel 2011 è aumentato il quantitativo di energia termica prodotta.

Prosegue l'andamento decrescente nei tre anni considerati delle emissioni totali di acido cloridrico (-4%), ossidi di zolfo (-19%), ossidi di azoto (-31%) e carbonio organico totale (-42%), anche a fronte di un aumento del 12% dei rifiuti trattati. Per l'acido fluoridrico il peggioramento (+9%) è legato esclusivamente all'aumento dei rifiuti trattati. Per le polveri il peggioramento è dovuto in parte al diverso sistema di monitoraggio e abbattimento delle polveri nella nuova linea dell'impianto di Modena (si tratta comunque di rese molto alte e di un sistema previsto dalle BAT, le migliori tecnologie riconosciute a livello europeo) e in parte all'aumento dei rifiuti qui trattati: le concentrazioni medie rilevate nel 2011 sono state inferiori del 72% rispetto ai limiti di legge. Inoltre, nel 2011 si sono avuti problemi a uno strumento di misurazione polveri presso l'impianto di Ravenna, risolti con un pesante intervento manutentivo.

Le emissioni in atmosfera dei termovalorizzatori sono inferiori dell'88% rispetto ai limiti di legge

Per quanto riguarda gli inquinanti non monitorati in continuo si possono stimare le emissioni totali partendo dai risultati delle analisi svolte nell'anno. Le emissioni totali registrano una riduzione nel 2011 rispetto al 2009 del 69% per le diossine, del 59% per gli idrocarburi policiclici aromatici e del 21% per i metalli. Nel 2011 sono stati emessi 121 chilogrammi di metalli (155 nel 2009), 0,1 chilogrammi di idrocarburi policiclici aromatici (0,3 nel 2009) e 16,3 milligrammi di diossine e furani (52,1 nel 2009).

Emissioni in atmosfera dei termovalorizzatori rispetto ai rifiuti smaltiti

g/t	2009	2010	2011
Polveri	4,5	5,9	7,1
Acido cloridrico	4,9	3,6	4,2
Ossidi di azoto	563	388	346
Ossidi di zolfo	6,8	3,7	5,0
Monossido di carbonio	77,6	66,5	63,6
Acido fluoridrico	0,3	0,1	0,2
Carbonio Organico Totale	9,5	7,7	4,9

I dati sono calcolati utilizzando i sistemi di misurazione in continuo approvati dagli organi di controllo al momento dell'autorizzazione al funzionamento dell'impianto. I sistemi dei singoli impianti utilizzano procedure di raccolta e calcolo delle sostanze emesse parzialmente non uniformi.

Confrontando le quantità di sostanze emesse in atmosfera con le quantità di rifiuti smaltiti si possono ottenere le emissioni specifiche per i vari inquinanti. Questo indicatore misura l'efficienza dei sistemi di abbattimento fumi utilizzati negli impianti e mette in evidenza i miglioramenti tecnici ottenuti con i nuovi impianti. Per alcuni inquinanti (ossidi di azoto e carbonio organico totale) si registra un deciso miglioramento. In media, per gli inquinanti indicati in tabella, la riduzione rispetto al 2009 è del 13%: si va da un -3% per l'acido fluoridrico a un -39% per gli ossidi di azoto. L'andamento delle emissioni di polvere è influenzato dai fenomeni evidenziati in precedenza per gli impianti di Modena e Ravenna.

Concentrazioni delle emissioni in atmosfera dei termovalorizzatori (2011)

mg/Nm³	Limite di legge D.Lgs. 133/2005	Bologna (linea 1 e 2)	Ferrara (linea 2 e 3)	Forlì (linea 3)	Modena (linea 4)	Ravenna (CDR)	Ravenna (rifiuti speciali)	Rimini (linea 4)
Polveri	10	0,7	0,5	0,6	2,8	3,7	0,2	0,5
Acido cloridrico	10	0,2	0,2	0,6	2,1	0,0	0,1	1,3
Ossido di azoto	200	89,4	44,6	35,9	54,6	132,7	68,0	22,8
Ossidi di zolfo	50	1,1	0,1	0,3	0,8	0,2	3,2	0,7
Monossido di carbonio	50	13,8	5,3	7,0	13,7	8,1	2,6	9,2
Acido fluoridrico	1	0,0	0,1	0,1	0,1	0,2	0,1	0,0
Carbonio Organico Totale	10	1,0	0,6	0,5	0,2	2,0	0,4	0,5
Somma metalli	0,5	0,067	0,006	0,003	0,007	0,003	0,002	0,005
Idrocarburi policiclici aromatici	0,01	0,00002	0,00003	0,00001	0,00005	0,00001	0,00001	0,00002
Diossine e Furani (ng_{FTE}/Nm^3)	0,1	0,00221	0,00154	0,00201	0,00696	0,01630	0,00247	0,00222
Cadmio e Tallio	0,05	0,00170	0,00035	0,00053	0,00039	0,00038	0,00027	0,00039
Mercurio	0,05	0,001	0,001	0,001	0,001	0,000	0,000	0,001

I limiti di legge fanno riferimento al D.Lgs. 133/2005. Per polveri, acido cloridrico, ossidi di azoto, ossidi di zolfo, monossido di carbonio, acido fluoridrico, carbonio organico totale i valori corrispondono ai valori medi misurati in continuo e i limiti corrispondono alla media giornaliera; per tutti gli altri composti i valori corrispondono alle medie delle rilevazioni periodiche e i limiti riguardano ogni singola rilevazione. Nelle linee nuove di Ferrara, Forlì, Modena e Rimini si effettua la rilevazione in continuo del mercurio.

I risultati delle misure effettuate alle emissioni dei termovalorizzatori del Gruppo Hera confermano che essi, essendo dotati delle migliori tecnologie disponibili ed eserciti al meglio, emettono particolato, diossine e furani, IPA e metalli in misura molto inferiore rispetto ai valori limite di emissione. Per le diossine e i furani i valori ottenuti dimostrano che le concentrazioni emesse si attestano a qualche centesimo dal limite normativo. Per gli IPA le concentrazioni sono pari a pochi millesimi rispetto al limite consentito. Le misure effettuate per la determinazione dei metalli evidenziano concentrazioni ampiamente sotto i limiti. Rispetto agli altri parametri, oggetto di monitoraggio in continuo, si evidenziano presso gli impianti dotati del sistema di abbattimento catalitico degli ossidi di azoto (Bologna, Ferrara, Forlì, Modena e Rimini) concentrazioni ampiamente al di sotto non solo dei limiti di legge, ma anche dei valori limite prescritti dalle autorità locali, molto più restrittivi di quelli stabiliti dalla normativa nazionale. Sono da evidenziare i miglioramenti dal punto di vista della performance generale degli impianti di Modena e Rimini, di più recente avviamento, per i quali nel 2011 si è raggiunto un netto miglioramento dei processi di combustione e depurazione fumi.

Il rinnovamento impiantistico ha consentito di migliorare

Emissioni in atmosfera dei termovalorizzatori rispetto ai limiti di legge D.Lgs. 133/2005 - parametri monitorati in continuo (valori ottimali <100%), media dei sette impianti

notevolmente le percentuali di abbattimento delle emissioni inquinanti: nel gennaio 2008 sono entrate a regime le due nuove linee del termovalorizzatore di Ferrara, dall'inizio del 2009 è a regime il nuovo impianto di Forlì, nell'aprile 2010 è entrata a regime la nuova linea 4 del termovalorizzatore di Modena e dall'ottobre 2010 è a regime la nuova linea 4 del termovalorizzatore di Rimini. Nel grafico riportato nella pagina precedente è esposto l'andamento dei parametri monitorati in continuo nel periodo 2004-2011. Nel 2011 le concentrazioni delle emissioni in atmosfera dei termovalorizzatori sono state mediamente pari al 12% dei limiti di legge a fronte di un 26% del 2004. Ciò significa che nel 2011 le emissioni erano inferiori dell'88% rispetto al consentito mentre nel 2004 questa percentuale era del 74%.

Operazione trasparenza per i termovalorizzatori del Gruppo Hera

Non si sono mai fermate le iniziative di Hera per garantire ai cittadini la massima trasparenza e accessibilità ai propri termovalorizzatori.
Come già descritto nel capitolo dedicato alla comunità locale, da gennaio 2011 nel canale web dedicato ai termovalorizzatori è presente anche il calendario con la disponibilità di visite guidate agli impianti e la possibilità di prenotarsi on line. Si sta completando l'allestimento di appositi percorsi visitatori che, attraverso cartelli esplicativi situati nel cuore degli impianti, illustrano il funzionamento delle diverse sezioni e rendono comprensibile anche a persone sprovviste di conoscenze tecniche come l'impianto funziona e come i nostri operatori gestiscono le apparecchiature. A fine 2011 sono attivi i percorsi visitatori per gli impianti di Bologna, Ferrara, Forlì e Modena: nel corso del 2012 sarà allestito quello di Rimini.
Nel 2011 sono state messe a disposizione on line 150 visite ai termovalorizzatori del Gruppo: le richieste arrivate sono state raccolte nelle 120 visite effettuate, 31 delle quali da parte di scolaresche e studenti universitari per un totale di quasi 2.000 persone.
Da fine 2009 presso l'impianto di Modena inoltre è attivo su prenotazione uno sportello informativo, disponibile ogni martedì pomeriggio dalle 16 alle 19, realizzato in collaborazione con l'Amministrazione Comunale e la Circoscrizione 2. Recandosi a questo sportello, i cittadini possono incontrare e richiedere informazioni sul funzionamento del termovalorizzatore direttamente ai tecnici che ogni giorno vi lavorano. Per prenotare un appuntamento allo sportello basta telefonare o mandare una mail all'URP della Circoscrizione 2.
Inoltre, dal 2006 a Ferrara è attivo un comitato consultivo della comunità locale (RAB) composto da cittadini che risiedono nei pressi dell'impianto che si riunisce periodicamente con referenti di Hera allo scopo di raccogliere informazioni sull'impatto ambientale dell'impianto di termovalorizzazione.

Emissioni in atmosfera dei termovalorizzatori rispetto ai limiti di legge D.Lgs. 133/2005 - parametri monitorati in continuo (valori ottimali <100%), dettaglio per impianto

Miglioramenti significativi di questi risultati si ottengono con la realizzazione dei nuovi impianti: gli impianti di Ferrara e Forlì, avviati nel 2008, e l'impianto di Rimini nell'ottobre 2011 dopo il completamento della fermata delle vecchie linee, mostrano infatti i valori migliori. Per Modena il miglioramento risulta meno evidente essenzialmente a causa del diverso sistema di monitoraggio delle polveri. Presso questo impianto nel 2011 con il miglioramento della combustione si sono migliorate le emissioni di ossido di azoto e di monossido di carbonio, mentre altri inquinanti sono stati contenuti con il miglioramento dei dosaggi dei reagenti raggiunto dopo diverse analisi e alla sperimentazione di nuove tipologie di carbone attivo al fine di trovare la miscela ottima per la tipologia di impianto.

Emissioni in atmosfera dei termovalorizzatori rispetto ai limiti delle autorizzazioni - parametri monitorati in continuo (valori ottimali <100%)

%	2009	2010	2011
Termovalorizzatore di Bologna (FEA)	18,7%	22,0%	19,5%
Termovalorizzatore di Ferrara	9,6%	8,2%	8,4%
Termovalorizzatore di Forlì	16,2%	19,9%	16,4%
Termovalorizzatore di Modena	24,3%	17,8%	17,7%
Termovalorizzatore di Ravenna (rifiuti speciali)	10,9%	10,9%	10,0%
Media aritmetica	**16,0%**	**15,8%**	**14,4%**

Le Autorizzazioni Integrate Ambientali relative agli impianti di Ferrara, Forlì, Modena e Rimini prevedono anche il monitoraggio in continuo del mercurio.

Lo stesso indicatore è stato calcolato per i cinque impianti con limiti autorizzativi più stringenti rispetto alla normativa italiana per l'anno 2011 (per gli otto parametri monitorati in continuo in media i limiti stabiliti nelle autorizzazioni corrispondono al 77% dei limiti presenti nel D.Lgs. 133/2005); i dati sono riportati nella tabella precedente. Anche in questo caso i risultati sono eccellenti: le concentrazioni sono mediamente inferiori dell'85% circa rispetto ai limiti più restrittivi. Si fa notare che i limiti previsti dalle singole Autorizzazioni sono differenti impianto per impianto e ciò non permette la confrontabilità delle performance dei singoli impianti. Quindi nel 2011 sono confermate le ottime performance degli impianti del Gruppo Hera. Le autorizzazioni integrate ambientali, rilasciate dalle province, autorizzano l'esercizio degli impianti imponendo restrizioni significative rispetto ai limiti previsti dalla normativa nazionale. Dai dati riportati è evidente che il bilancio emissivo di tutti gli impianti del Gruppo sia ampiamente positivo.

Relativamente ai parametri per i quali il D.Lgs. 133/2005 non prevede il monitoraggio in continuo (somma metalli, idrocarburi policiclici aromatici, diossine e furani, cadmio e tallio, mercurio), il Gruppo Hera ha effettuato, in tutti gli inceneritori gestiti, nel pieno rispetto delle autorizzazioni dei singoli impianti, un totale di 547 campionamenti, un numero considerevolmente superiore ai 105 previsti dalle norme nazionali, ai 335 previsti dalle AIA e ai 432 effettuati nel 2010.
Anche nel 2011 come negli anni precedenti gli impianti di Hera hanno rispettato i limiti autorizzativi relativi ai quantitativi dei rifiuti trattati, alla loro tipologia e laddove presente alla loro provenienza. Si segnala che relativamente all'impianto di Modena nel corso del 2011 il limite quantitativo dei rifiuti speciali è aumentato da 45.000 a 50.400 tonnellate all'anno (fino alla messa in esercizio della nuova linea 3).

Percentuale di saturazione della potenza termica dell'impianto

%	2011
Termovalorizzatore di Bologna (FEA)	100%
Termovalorizzatore di Ferrara	83%
Termovalorizzatore di Forlì	78%
Termovalorizzatore di Modena	94%
Termovalorizzatore di Ravenna	100%
Termovalorizzatore di Rimini	100%
Media	**93%**

Tenuto conto che nel 2011 i termovalorizzatori del Gruppo Hera hanno trattato le quantità di rifiuto sostanzialmente corrispondenti alle quantità autorizzate, e tenuto conto del potere calorifico di tali rifiuti, la percentuale di saturazione della potenza termica è stata pari al 93%. Ciò significa che gli impianti nel 2011 sono stati utilizzati per il 93% della loro potenzialità.

Presso i termovalorizzatori si utilizza metano nelle fasi di avviamento e di fermata e per sostenere la combustione qualora il potere calorifico del rifiuto trattato sia basso: il consumo complessivo del 2011 è stato di circa nove milioni di metri cubi. Il contenimento del consumo di metano rappresenta un obiettivo di miglioramento per gli impianti del Gruppo, obiettivo da perseguire riducendo le fermate non programmate e migliorando i processi di combustione attraverso l'omogeneizzazione dei rifiuti avviati al trattamento e il miglioramento dei processi di regolazione dell'aria di combustione.

...di più in: **bs.gruppohera.it**

Le emissioni in atmosfera del teleriscaldamento

Emissioni in atmosfera da teleriscaldamento

t	2009	2010	2011
Ossidi di azoto	128,0	125,1	106,4
Anidride carbonica	101.966	98.031	83.920

I dati si riferiscono alle centrali termiche e cogenerative che alimentano il teleriscaldamento.

Le emissioni di ossidi di azoto e di anidride carbonica sono diminuite nel 2011 rispetto al 2010 rispettivamente del 14,9% e del 14,5%. Ciò è conseguenza sia delle temperature che si sono registrate, l'anno 2011 è stato mediamente più caldo rispetto al precedente, sia del maggiore utilizzo di calore prodotto con fonti rinnovabili e assimilate (geotermia, recupero calore da termovalorizzatori e cogenerazione): il ricorso alle centrali termiche è diminuito, passando dal 44% del 2010 al 35% del 2011 (era il 61% nel 2005).
Nel 2011 gli impianti a servizio del teleriscaldamento hanno prodotto complessivamente 638 GWh di energia elettrica e termica. Il rapporto tra le emissioni e l'energia prodotta fornisce una misura delle emissioni specifiche. Nel 2011 sono stati emessi 167 grammi di ossidi di azoto per ogni megawattora di energia prodotta e 131 grammi di anidride carbonica per ogni chilowattora (per entrambi gli inquinanti l'11% in meno rispetto al 2010).
Un contributo positivo ai risultati conseguiti nel 2011 deriva dalla messa a regime degli impianti cogenerativi di Modena, la cui produzione di calore sostituisce quella in caldaia. Inoltre gli incrementi, in linea con i piani di produzione attesi, di calore prelevato dai termovalorizzatori di Ferrara e Bologna e dalla geotermia di Ferrara, hanno determinato l'aumento dell'uso di fonti rinnovabili e assimilate all'interno dei sistemi di teleriscaldamento.

...di più in: **bs.gruppohera.it**

Il termovalorizzatore di Forlì

A Ferrara un teleriscaldamento sempre più green

Fare diventare quello di Ferrara uno dei sistemi di teleriscaldamento più "green" del pianeta, grazie soprattutto alla geotermia, cioè lo sfruttamento di acqua calda presente naturalmente nel sottosuolo: è questo uno dei principali obiettivi del progetto "Polo Energie Rinnovabili", predisposto da Hera, che nel 2012 sarà sottoposto all'iter autorizzativo.

Il progetto prevede lo sviluppo della rete di teleriscaldamento nella zona est di Ferrara, incrementando il numero di appartamenti equivalenti serviti dagli attuali 22.000 a 37.500, circa il 40% degli alloggi della città. Cuore della nuova articolazione del sistema sarà il "Polo delle Energie Rinnovabili", con due nuovi pozzi di prelievo geotermici che potranno sviluppare una potenza di 14 megawatt termici.

Ferrara, già oggi dotata di un sistema energetico integrato all'avanguardia in Europa, compirà così un ulteriore passo avanti nell'utilizzo delle fonti rinnovabili per il riscaldamento. L'attuale rete di geotermia, in grado di immettere in rete energia per 179 GWht, è alimentata per oltre l'80% da fonti rinnovabili. Con il nuovo Polo l'energia prodotta sarà di 289 GWht, di cui il 91% da fonte rinnovabile e di recupero (163 GWht da geotermia, 99 GWht da termovalorizzatore e 1 GWht da solare termico).

Le emissioni della centrale di cogenerazione di Imola

L'anno 2011 è stato contraddistinto da una situazione climatica più mite rispetto al 2010, con conseguente minor recupero di calore, che a sua volta ha determinato un maggior consumo di acqua. L'impianto è stato caratterizzato da un funzionamento parziale delle unità di produzione.

Le emissioni specifiche si mantengono su livelli estremamente bassi, gli ossidi di azoto, che sono l'elemento presente in maggior misura nei fumi, si mantengono al di sotto del 50% della concentrazione autorizzata, mentre il monossido di carbonio è al 20% circa e polveri e ammoniaca sono praticamente assenti.

Il consumo di acqua rasenta il limite autorizzato in virtù del clima particolarmente mite che ha generato un minor recupero di calore per il teleriscaldamento: sono stati consumati per reintegri alla torre di raffreddamento 299.154 metri cubi di acqua rispetto ai 283.000 del 2010, a fronte del limite AIA di 300.000 (nel 2011, mentre nel 2010 era di 350.000). Le due linee hanno funzionato rispettivamente per 3.899 e 5.335 ore.

Emissioni in atmosfera della centrale di cogenerazione di Imola

mg/Nm³	Valore limite nazionale	Valore limite autorizzato	2009	2010	2011
Ossido di azoto (NO_x)	60	15	8,7	7,7	7,7
Monossido di carbonio (CO)	50	10	2,1	2,2	2,0
Slip di ammoniaca (NH_3)	non previsto	2,5	0,2	0,1	0,1
Polveri sottili totali (PTS)	non previsto	5	0,004	0,004	0,010
PM_{10}	non previsto	3,5 (1 come obiettivo di qualità)	0,07	0,15	0,15

I limiti alle emissioni autorizzate fanno riferimento al decreto di pronuncia di compatibilità ambientale rilasciato dal Ministero dell'Ambiente e della Tutela del territorio DEC/DAS/2006/00142 del 15/02/06 (solo NO_x, CO e NH_3) e all'Autorizzazione Integrata Ambientale della Provincia di Bologna del 11/04/07 prot. n. 124043 e s.m.i. I valori corrispondono ai valori medi misurati in continuo (per le PM_{10} i valori corrispondono alla media delle 6 analisi svolte). I limiti corrispondono alla media oraria (a eccezione delle PM_{10}).

Nuovi riconoscimenti per la centrale di Imola

Agli European Emas Award 2011 la centrale di cogenerazione di Imola, che ha conseguito nel 2011 la registrazione Emas, è stata selezionata per concorrere al premio nella categoria grandi imprese private, unica italiana tra 6 grandi imprese europee. La Commissione ha spiegato che la scelta di Hera è derivata dall'approccio positivo dimostrato dall'azienda nel coinvolgimento delle parti interessate e dei lavoratori, con specifico riferimento al RAB, il Comitato Consultivo della comunità locale. Un riconoscimento di livello nazionale è giunto durante il Forum nazionale Emas-Ecolabel EU, tenutosi a Roma il 12 dicembre scorso, dove il Comitato Ecolabel-Ecoaudit ha premiato Hera per "lo speciale impegno dimostrato nel coinvolgimento delle parti interessate", ancora una volta in riferimento al RAB.

Il parco veicoli aziendali

Numero automezzi

n	2009	2010	2011
Gasolio	1.869	1.884	1.904
Benzina	844	777	698
Metano	496	538	539
GPL	36	17	41
Elettrico	46	44	40
Totale	**3.291**	**3.260**	**3.222**

Sono stati esclusi i mezzi non circolanti previsti in dismissione.

Il Gruppo conferma la consolidata strategia nella razionalizzazione dell'utilizzo dei mezzi, che parte dall'acquisto di mezzi alimentati a carburanti con minore impatto ambientale e tecnologicamente avanzati in sostituzione dei mezzi obsoleti. Nel 2011, escludendo Marche Multiservizi, sono stati venduti 195 mezzi e sono stati immatricolati 86 mezzi a gasolio, 23 alimentati a gpl e 8 a metano, tutti conformi alle più recenti normative vigenti in materia di emissioni.

Le tecnologie ora adottate rendono inutilizzabile il

biocarburante utilizzato sulla base di una propria scelta volontaria dal Gruppo fino al 2009. Inoltre l'applicazione delle norme di legge che prevedono obblighi di immissione di una quota di biocarburante a carico dei produttori di gasolio per autotrazione ha causato forti problemi di disponibilità di biocarburante sul mercato e quindi il Gruppo ha dovuto abbandonare la propria scelta volontaria e adottare il mix standard previsto dalla legge. Il decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 25 gennaio 2010 ha fissato la quota minima per il 2010 al 3,5%, per il 2011 al 4% e per il 2012 al 4,5%. È inoltre operativo il sistema di sanzioni a carico dei produttori previsto dal decreto del Ministero dello Sviluppo Economico 23 aprile 2008, n. 100.

Nel 2011 è stato condotto uno studio con l'Università di Modena finalizzato a individuare gli impatti ambientali delle diverse alimentazioni disponibili per le tipologie di mezzi utilizzati dal Gruppo Hera. Lo studio ha confermato l'impostazione strategica della società.

Nei prossimi anni, a integrazione del percorso di sostituzione di mezzi a gasolio/benzina con mezzi a metano/gpl, si procederà all'acquisto di mezzi elettrici di ultima generazione, al fine di stimolare il mercato di riferimento ottenendo, di conseguenza, benefici ambientali.

Combustibile consumato dai mezzi

Il confronto tra le varie tipologie di combustibili è stato effettuato considerando l'energia primaria presente nei singoli combustibili calcolata con la metodologia GRI.

Composizione dei mezzi per anno di immatricolazione

I dati non comprendono Marche Multiservizi. Le classi in cui sono stati segmentati i mezzi fanno riferimento all'anno di immatricolazione e alle direttive europee (Euro 1, Euro 2, Euro 3, Euro 4, Euro 5).

Nel 2011 si conferma un calo dei consumi per carburanti, -6,8% rispetto al 2010. Il trend positivo è accentuato anche dal mantenimento nel 2011 rispetto al 2010 di una medesima quota di consumi riferibili a mezzi metanizzati sul totale, rispetto ad altri mezzi che utilizzano carburanti più impattanti per l'ambiente. Per quanto sopra riportato a proposito del biocarburante la quota del consumo di carburanti a basso impatto ambientale (calcolati in termini di energia primaria contenuta nei carburanti stessi espressi in GJ) è diminuita nel 2010 rispetto al 2009, mentre, seppur lievemente, è aumentata nel 2011 attestandosi all'8,2% del totale. Attualmente nel Gruppo Hera sono utilizzati 14 autocompattatori alimentati a metano sui 179 complessivi.

Escludendo Marche Multiservizi, l'età media del parco mezzi di Hera S.p.A. è di 8,5 anni.

Con Hera, l'auto fa il pieno di energia

A fine 2011 a Imola e Modena Hera ha installato i primi 20 punti per la ricarica dei veicoli elettrici, all'interno del programma "Mi Muovo elettrico" della Regione Emilia-Romagna che, d'intesa con Hera, Enel e i Comuni interessati, prevede l'installazione di circa 100 punti di ricarica per veicoli elettrici tra Reggio Emilia e Rimini. I veicoli saranno ricaricabili con una tessera per l'abilitazione della fornitura collegata al contratto di vendita di energia con il fornitore scelto, oppure tramite l'integrazione del contratto nella carta regionale "Mi Muovo elettrico". Hera, inoltre, ha presentato al Motor Show "Hera Mobility" l'app per iPhone che consente di trovare in tutta Italia la colonnina di ricarica pubblica più vicina.

Il mobility management

Nel 2011 sono proseguite le azioni mirate a ridurre l'impatto ambientale (traffico, emissioni in atmosfera, rumore, consumi energetici, ecc.) degli spostamenti casa-lavoro dei lavoratori del Gruppo. È stata ulteriormente sviluppata la sezione della rete intranet aziendale in cui si informa sulle agevolazioni avviate dal Gruppo, in stretto raccordo con gli enti locali, per incentivare il minor uso dell'auto privata. Sono proseguite con successo le azioni a supporto del trasporto pubblico e dell'uso della bicicletta rivolte a chi lavora presso le sedi di Bologna di viale Berti Pichat e del Frullo e nella sede di via Casalegno a Imola.

...di più in: **bs.gruppohera.it**

Sempre più utilizzata la telepresenza

Completata, con l'estensione a più sedi del Gruppo, la sperimentazione avviata ad agosto 2010 del servizio di telepresenza con cui si collegano in modalità audio e video, attraverso una infrastruttura di rete ad alta affidabilità, tutte le principali sedi aziendali. Grazie a tale servizio, che rispetta tutti gli standard di sicurezza e di affidabilità, sono state ottimizzate le riunioni tra persone presenti in varie sedi. Un risparmio di tempo, energia, stress e costi di trasferta derivanti dagli spostamenti. L'incremento rispetto al 2010 è veramente significativo, si parla di quasi un ordine di grandezza. Le sale attrezzate per la telepresenza sono passate da 13 a 17 e gli utilizzi di sale con questa modalità sono stati 1.076 per un tempo totale di 1.632 ore (nel 2010 gli utilizzi erano 166 per complessive 199 ore).

Le emissioni di gas serra

Le emissioni di gas serra degli impianti soggetti alla normativa Emission Trading

Il principale e più diffuso gas responsabile di causare effetto serra è l'anidride carbonica, che viene prodotta durante i processi di combustione. A partire dal Protocollo di Kyoto, nel corso degli ultimi 25 anni sono stati siglati numerosi accordi internazionali aventi lo scopo di regolare e controllare le emissioni di gas serra.

Il periodo 2008-2012 costituisce il "first commitment period" agli obiettivi del Protocollo di Kyoto di riduzione delle emissioni di gas serra, da raggiungersi in Europa con il sistema EU-ETS (European Union Emission Trading System), un meccanismo di tipo cap & trade in base al quale sono definite quote massime di emissioni di gas serra in atmosfera consentite agli Stati membri, anche se solo l'anidride carbonica (CO_2) è per ora considerata.

In cascata gli Stati membri hanno assegnato le quote massime di emissione agli operatori titolari di impianti ricadenti nell'ambito di applicazione. Gli impianti del Gruppo Hera interessati sono impianti di combustione di potenzialità termica al focolare complessiva maggiore di 20 MWt: sono infatti esclusi dal meccanismo gli impianti di termovalorizzazione alimentati con rifiuti. A ognuno degli impianti sono assegnate dal Ministero dell'Ambiente delle quote massime di emissione di anidride carbonica su base annua, espresse in tonnellate di CO_2. Annualmente è poi necessario quantificare e sottoporre a verifica le emissioni prodotte, rapportandole alle quote assegnate. Se le emissioni sono in difetto, le quote in eccesso costituiscono un bene con un valore economico realizzabile su un apposito mercato loro dedicato; viceversa se le emissioni sono in eccesso occorre rivolgersi al mercato e acquistare le quote mancanti. Ne consegue che ogni operatore è stimolato a contenere le emissioni di gas serra dei propri impianti, e che mediante un meccanismo di progressiva riduzione del cap annuo complessivo sono perseguibili la policy globale e i target del Protocollo di Kyoto, al fine di contenere gli impatti ambientali.

Livello di rispetto del Protocollo di Kyoto

Impianto	Potenza (MW)	Tipologia	2009	2010	2011
ACER Barca (Bologna)	28,8	Centrale termica	153%	208%	130%
ACER Pilastro (Bologna)	32,8	Centrale termica	276%	906%	449%
Berti Pichat (Bologna)	25,7	Centrale di cogenerazione	49%	49%	53%
COGEN (Bologna)	26,9	Centrale di cogenerazione + centrale termica	75%	87%	91%
Ecocity (Bologna)	33,8	Centrale di cogenerazione + centrale termica	176%	186%	178%
San Giacomo (Bologna)	21,7	Centrale termica	163%	176%	171%
Canal Bianco (Ferrara)	92,3	Centrale termica	88%	91%	35%
Casalegno (Imola)	222,7	Centrale di cogenerazione	174%	59%	61%
Montericco (Imola)	20,2	Centrale di cogenerazione + centrale termica	24%	0%	1%
Giardino (Modena)	33,4	Centrale di cogenerazione	-	58%	59%
SAFTA (Piacenza)	41,3	Centrale di cogenerazione	43%	48%	50%
Media ponderata			**89%**	**57%**	**56%**

Il livello percentuale di rispetto del Protocollo di Kyoto è uguale alle quantità emesse diviso per le quantità assegnate. Un valore superiore al 100% indica un superamento delle emissioni autorizzate. Le quote riferite alla centrale Casalegno di Imola sono state riconosciute in qualità di impianto "nuovo entrante". Le quote riferite alla centrale Giardino di Modena sono stimate in quanto ancora in attesa di assegnazione.

Gli impianti del Gruppo Hera autorizzati a emettere gas a effetto serra in base alla normativa Emission Trading sono 11 con una potenza al focolare installata totale di 579,6 MW; non si registrano variazioni rispetto all'anno precedente. Anche le emissioni di anidride carbonica registrate nel 2011, pari a 240.359 tonnellate, sono in linea con il dato dell'anno 2010. Si fa presente che il superamento delle quote autorizzate per alcune centrali è conseguenza di un livello di quote autorizzate definito sulla base del consumo storico ante 2005, anno in cui il teleriscaldamento era meno sviluppato. Inoltre si segnala che la centrale cogenerativa Montericco a Imola è stata dismessa nel 2010.

Le emissioni di gas serra complessive

Le emissioni totali di gas serra prodotte dagli impianti del Gruppo ammontano a 655.866 tonnellate di CO_2 equivalente. L'aumento delle emissioni pari al 7% nei tre anni considerati è dovuto all'avvio di nuovi impianti ed è comunque minore rispetto all'aumento dell'energia prodotta da questi impianti nello stesso periodo (+24%).

Emissioni totali di gas serra degli impianti

t	2009	2010	2011
Termovalorizzatori	415.046	378.575	415.552
Impianti autorizzati in base alla direttiva Emission Trading	200.121	240.855	240.314
Totale	**615.167**	**619.430**	**655.866**

A queste emissioni si aggiungono quelle derivanti dalle discariche, dalle perdite della rete gas e dagli automezzi che possono essere stimate in 793.393 tonnellate. Le emissioni indirettamente provocate dai consumi di energia elettrica sono pari a 231.577 tonnellate.

Nel dettaglio, le componenti considerate sono le seguenti:

- discariche: metano contenuto nel biogas che esce dal corpo discarica più l'anidride carbonica da combustione del biogas captato;
- termovalorizzatori: anidride carbonica da combustione dei rifiuti, cui sono state sottratte le quote corrispondenti alla presenza di sostanza biodegradabile;
- teleriscaldamento: anidride carbonica da combustione di metano;
- perdite di rete gas: stimate per differenza tra metano in ingresso nelle cabine Hera e metano fatturato ai clienti; il calcolo comprende quindi sia perdite fisiche (per rotture di condotte) sia perdite amministrative o apparenti (errori di misurazione dei contatori, nella stima del consumo presunto al 31 dicembre);
- automezzi: anidride carbonica dall'utilizzo di carburanti.

Le emissioni delle discariche sono state stimate attraverso un modello matematico che utilizza come dati di partenza le quantità di rifiuti conferiti in undici discariche nei singoli anni, la tipologia, composizione e biodegradabilità del rifiuto, le quantità di biogas captato.

Le emissioni dei termovalorizzatori si basano su misurazioni dirette al camino. Quelle di teleriscaldamento, riscaldamento delle sedi e consumi di energia elettrica sono calcolate con l'utilizzo dei coefficienti previsti dalla normativa Emission Trading mentre le emissioni derivanti dall'utilizzo di automezzi e dalle perdite della rete gas vengono calcolate con l'utilizzo di coefficienti di letteratura.

I rifiuti raccolti

Il Gruppo Hera ricopre un ruolo primario nelle attività relative alla gestione dei rifiuti urbani.

Hera gestisce il servizio integrato in 6 province dell'Emilia-Romagna, per un totale di 142 comuni; inoltre, tramite Marche Multiservizi, serve 39 comuni nella provincia di Pesaro e Urbino. Complessivamente i Comuni serviti da Hera, nel 2011, ammontano a 181 per una popolazione complessiva di 2,78 milioni di abitanti.

CiboAmico porta la solidarietà in mensa e aiuta l'ambiente

Nel 2011 CiboAmico, l'iniziativa avviata nel 2009 per il recupero degli alimenti non utilizzati nelle mense del Gruppo attraverso la distribuzione ad associazioni del territorio che aiutano persone che vivono situazioni di difficoltà, è stato applicato alla quinta mensa, quella di Ferrara.

Il consuntivo 2011 evidenzia 9.000 pasti completi donati alle 5 onlus coinvolte (Opera di Padre Marella, Papa Giovanni XXIII, Arcobaleno, Il Piccolo Principe e Viale K) e che ospitano circa 170 persone.

Il progetto è stato avviato e ora è costantemente monitorato con il supporto di Last Minute Market, spin-off dell'Università di Bologna che promuove la lotta allo spreco.

Sono stati recuperati nel 2011 3.670 chilogrammi di prodotti cotti e crudi, 35 pasti completi al giorno, che corrispondono al 3% del totale dei pasti preparati ogni giorno nelle cinque mense, un livello di eccedenze davvero minimo.

Hera ha sviluppato un modello organizzativo delle raccolte differenziate e indifferenziate dei rifiuti urbani che trae la propria origine dalle esperienze di gestione delle sue aziende locali fondatrici: lo studio e l'analisi delle migliori pratiche gestionali ha permesso di fondare le basi del nuovo modello organizzativo su un vero e proprio consolidato patrimonio di conoscenze ed esperienze pluridecennali.

Il sistema di gestione integrata dei rifiuti di Hera (SGR)

Il Sistema di Gestione dei Rifiuti (SGR) di Hera è caratterizzato da tre servizi principali:

- raccolte territoriali: per utenze familiari e piccole utenze non domestiche, effettuata secondo le modalità che meglio si adattano al contesto servito (isole ecologiche di base con il modello IEB - Isole Ecologiche di Base - anche con sistemi di chiusura, sistemi domiciliari);
- raccolte domiciliari "utenze target": rivolto a utenze non domestiche produttrici di specifici rifiuti assimilati agli urbani (cartone nei negozi, vetro o lattine nei bar, organico in mense e ristoranti, ecc.);
- Centri di Raccolta Differenziata: noti anche come Stazioni Ecologiche Attrezzate, sono infrastrutture che completano l'offerta di servizio al cittadino per il conferimento differenziato di tutte le filiere dei rifiuti urbani, anche pericolosi.

Il sistema è inoltre integrato dalla raccolta domiciliare dei rifiuti ingombranti (gratuita mediante chiamata o appuntamento), dalle raccolte di rifiuti da manutenzione del verde, da quelle di alcune tipologie di rifiuti pericolosi presso specifici esercizi (a esempio pile e farmaci).

Chiave elettronica per cassonetti a San Mauro (FC)

A novembre 2011 è stato avviato a San Mauro Pascoli un progetto pilota a livello nazionale per la raccolta stradale dei rifiuti, che consiste nell'installazione di un dispositivo elettronico su ogni contenitore che ne consente l'utilizzo solo tramite una chiavetta elettronica personalizzata (e-key). Il progetto, che coinvolge circa 4.100 utenze, offre garanzia, tra l'altro, di tracciabilità e trasparenza dei processi di gestione dei rifiuti e la possibilità di introdurre una tariffa premiante per chi differenzia di più.

Riguardo le raccolte territoriali, il modello organizzativo IEB prevede la distribuzione dei vari contenitori in un unico punto di raccolta in cui è possibile conferire le principali filiere di materiali: indifferenziato, carta, plastica, vetro, lattine, organico, verde (alcuni materiali anche in forma congiunta); l'obiettivo è l'incremento dei rendimenti di raccolta differenziata e un contestuale miglioramento dell'impatto urbanistico.

Il modello IEB comporta la riduzione del numero di contenitori dell'indifferenziato a favore di quelli per le raccolte differenziate. Con l'obiettivo di fornire il più efficace servizio in ragione delle caratteristiche territoriali, i servizi di raccolta vengono differenziati per area omogenea territoriale (centri storici, aree residenziali, aree turistiche, aree extraurbane, zone industriali). Per ciascun territorio viene individuato il sistema di raccolta che meglio si integra con le caratteristiche urbanistiche (densità abitativa, configurazione stradale, disponibilità spazi, …), ambientali (limiti di rumorosità, decoro dell'area, …) e territoriali (presenza turistica, centro storico, …), con l'orientamento alla massimizzazione della percentuale di raccolta differenziata e della sua qualità attraverso un servizio tecnicamente ed economicamente sostenibile.

...di più in: **bs.gruppohera.it**

Rimini prima in Emilia Romagna per la raccolta della carta

Rimini è la prima provincia in Emilia-Romagna per la raccolta di carta e cartone, e l'Emilia-Romagna la prima regione in Italia. Il Comieco, con il suo 16° Rapporto sulla raccolta riciclo e recupero di carta e cartone, evidenzia che, a fronte di una media nazionale di raccolta di carta e cartone che si attesta sui 52,2 Kg/abitante, e di una Regione Emilia-Romagna che sale in testa alla classifica con 87,7 kg/ab-anno, la provincia di Rimini, con oltre 131 kg/ab, è la prima provincia in Emilia-Romagna per raccolta procapite.

La raccolta dei rifiuti urbani

Nel 2011 si è registrata una riduzione della quantità di rifiuti urbani gestiti direttamente da Hera (-3,0%) rispetto all'anno precedente. In termini procapite tale riduzione è ancora più evidente (-3,8%) in considerazione che la popolazione è incrementata dello 0,8%. Tale decremento è da imputarsi al momento economico sfavorevole, sia per le famiglie sia per le attività economiche, ma anche a fenomeni di parziale deassimilazione e a un'aumentata coscienza ambientale: su

questo aspetto Hera ha promosso o favorito azioni e campagne rivolte alla prevenzione della produzione dei rifiuti, elemento in cima alle priorità di gestione dei rifiuti richieste dalle Direttive Europee.
Escludendo i rifiuti provenienti dalla pulizia degli arenili, la riduzione registrata nel 2011 è stata del 3,1% che si è riflesso anche in un calo della produzione procapite (-3,4% rispetto al 2010).
È importante evidenziare che nel 2011 è aumentata la quantità di rifiuti differenziati raccolti (+3,2%) mentre per gli indifferenziati si è riscontrato un decremento (-7,6%): l'effetto combinato dei due andamenti ha avuto come risultato il superamento dell'obiettivo di raccolta differenziata fissato per il 2011 pari al 50%, attestandosi al 50,5%.

Rifiuti urbani raccolti per Struttura Operativa Territoriale

migliaia di t	2009	2010	2011
SOT Bologna	359,2	365,0	349,3
SOT Ferrara	90,5	93,1	87,0
SOT Forlì-Cesena	274,4	290,9	279,0
SOT Imola-Faenza	137,8	142,0	141,4
SOT Modena	306,2	315,2	307,2
SOT Ravenna	237,1	244,2	234,3
SOT Rimini	257,0	271,1	259,4
Marche Multiservizi	133,3	144,1	151,0
Totale	**1.795,5**	**1.865,6**	**1.808,7**
Chilogrammi per abitante*	**657**	**667**	**642**

*Escluso rifiuti provenienti da arenili.

Il territorio servito da Hera è caratterizzato da un elevato livello di assimilazione che determina una produzione di rifiuti urbani annua procapite posizionata sui valori massimi nazionali: sono stati 642 i chilogrammi raccolti per abitante nel 2011 a fronte di una media italiana pari a 532 chilogrammi nel 2009 (fonte Rapporto Rifiuti urbani Ispra 2011).
A fronte della contrazione dei rifiuti urbani sopra descritta

Rifiuti urbani raccolti per destinazione

si rileva per il 2011 un allineamento al 2010 della percentuale di rifiuti termovalorizzati e una riduzione dei rifiuti smaltiti in discarica (-1,9 punti percentuali). Questi trend sono coerenti con gli obiettivi nazionali e internazionali. L'incremento della raccolta differenziata ha generato un incremento dei rifiuti trattati presso gli impianti di selezione e recupero. Per quanto riguarda la frazione umida, tale incremento è stato gestito dal Gruppo Hera grazie all'entrata a pieno regime del digestore di Romagna Compost e a un ulteriore efficientamento degli altri impianti esistenti (+ 3,2 punti complessivi).
Nel 2011 la quota di rifiuti urbani smaltiti in discarica a valle di pretrattamento è pari al 23,1% (includendo Marche Multiservizi che smaltisce il 59,1% dei rifiuti urbani in discarica) contro una media italiana che nel 2009 era del 48% (Rapporto rifiuti urbani Ispra 2011). Se si esclude Marche Multiservizi la quota scende al 19,8%.
La percentuale di rifiuti urbani smaltiti in discarica senza pretrattamento risulta invece del 16,2%; escludendo Marche Multiservizi il dato scende al 13,9%.

Lo smaltimento dei rifiuti urbani in Europa

La normativa comunitaria e nazionale definisce principi e priorità nella gestione dei rifiuti che, partendo dalla minimizzazione del rifiuto all'origine, prevedono il recupero di materia, il recupero di energia e, solo quale sistema finale e residuale, lo smaltimento in discarica.
La discarica è invece ancora la principale modalità di trattamento in Italia (fonte Eurostat): il 51% dei rifiuti urbani smaltiti nel 2009 è stato conferito in discarica a fronte di un 15% avviato alla termovalorizzazione. Il bacino Hera nel 2011 ha utilizzato come forma di smaltimento la discarica per il 23% dei rifiuti urbani raccolti.
A livello europeo continua il trend di riduzione del ricorso alla discarica come forma di smaltimento dei rifiuti urbani: nell'Europa dei 16 il valore è sceso nel 2010 al 31% mentre nell'Europa dei 27 il valore è pari al 38% nel 2010 (fonte Eurostat).
In Europa i paesi che ricorrono maggiormente alla termovalorizzazione sono Danimarca, Svezia e Svizzera, con percentuali intorno al 50%. In questi paesi la percentuale di rifiuti avviata a recupero è vicina al 50%, a dimostrazione della possibile coesistenza di sviluppo della termovalorizzazione e di elevata raccolta differenziata. In Belgio, Francia, Germania, Lussemburgo, Norvegia e Olanda, la percentuale dei rifiuti avviati alla termovalorizzazione si attesta tra il 32% e il 41%.
In Austria, Germania, Olanda, Svezia e Svizzera il ricorso alla discarica è pressoché nullo: si registrano percentuali inferiori al 2%.

Le iniziative per la prevenzione dei rifiuti

La Direttiva europea 2008/98/CE relativa ai rifiuti, recepita nella normativa italiana con il D.Lgs. 205/2010, definisce la seguente gerarchia in materia di prevenzione e gestione dei rifiuti:

- prevenzione;
- preparazione per il riutilizzo;
- riciclaggio;
- recupero di altro tipo, per esempio il recupero di energia;
- smaltimento.

Hera, pur operando come gestore della raccolta rifiuti e quindi nel rispetto delle prerogative degli amministratori responsabili della pianificazione in materia di rifiuti, ha sviluppato e collaborato a numerose iniziative tese a incentivare la prevenzione dei rifiuti: si tratta di circa 20 iniziative per la riduzione dei rifiuti attive nel 2011, tre delle quali attivate nell'anno.

...di più in: **bs.gruppohera.it**

Oscar della salute 2011 al progetto "Ancora utili"

"Ancora Utili" ha conquistato l'"Oscar della Salute 2011" assegnato dall'associazione Rete Italiana Città Sane promossa dall'Organizzazione Mondiale della Sanità. Il progetto, nato nel 2010 a Ferrara, si pone l'obiettivo di raccogliere e riutilizzare medicinali non scaduti donati da privati cittadini, ambulatori e ospedali, a Enti no profit che operano in paesi in via di sviluppo. Nel 2010 sono state raccolte circa 6.500 confezioni, salite a oltre 9.000 nel 2011. Hera ha contributo al progetto collaborando con Comune di Ferrara, Farmacie Comunali di Ferrara, Università degli Studi di Ferrara, Associazione Farmacia senza Frontiere, Azienda USL, Provincia di Ferrara e Last Minute Market S.r.l.

"Riuso" e arte nella nuova stazione ecologica a Bologna

Da settembre 2011 Bologna ha la sua terza Stazione Ecologica accanto a un centro commerciale molto frequentato. Nella stessa area si trova anche "Second Life", il primo spazio cittadino dedicato al riuso degli oggetti in cui è possibile scambiare, liberamente e gratuitamente, qualunque oggetto in buono stato: dai piatti ai lampadari, dai libri ai giocattoli, da piccoli elettrodomestici a soprammobili. Presente all'esterno dell'area, un'installazione artistica di due giovani vincitori di un concorso indetto dal Comune di Bologna: l'opera, E-chokhor, prende il nome dallo strumento di preghiera tibetano ed evoca una sorta di preghiera del vivere sostenibile.

La raccolta differenziata

Le raccolte differenziate, effettuate dal Gruppo Hera prevalentemente con il sistema monomateriale, riguardano un'ampissima gamma di rifiuti.

I principali sono carta, cartone, vetro, plastica, lattine, organico, verde, ingombranti, raccolti prevalentemente con sistemi stradali e domiciliari. A questi si aggiungono i conferimenti dei cittadini nei Centri di Raccolta Differenziata (o Stazioni Ecologiche Attrezzate) ove viene completata la gamma di filiere gestite, in particolare rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) distinti per categorie, oli minerali e oli alimentari, pile e accumulatori, farmaci, altri rifiuti pericolosi. In specifici casi sono previste raccolte multimateriali attraverso le quali vengono raccolte contemporaneamente differenti tipologie di materiali, privilegiando quelle che consentono una più efficace separazione negli impianti di selezione.

Numero e volumetria dei contenitori per la raccolta differenziata

	2009	2010	2011
Numero dei contenitori (n)	147.604	162.511	175.793
Volumetria dei contenitori (mc)	181.941	196.197	210.261

L'attuazione del sistema SGR e della sua evoluzione con il progetto IEB (Isole Ecologiche di Base) ha portato a un sensibile aumento sia del numero dei contenitori stradali (cassonetti, campane, bidoni) per la raccolta differenziata a disposizione dei cittadini sia della volumetria complessiva degli stessi contenitori e a una contestuale riduzione dei contenitori per i rifiuti indifferenziati.
Rispetto al 2010 sono cresciuti sia il numero di contenitori per raccolta differenziata (+8%) sia la loro volumetria (+7%). Gli aumenti hanno riguardato in particolare i territori di Ferrara, Forlì-Cesena, Modena e Pesaro. Contestualmente, al fine di raggiungere una maggiore efficienza del servizio, il Gruppo ha ridotto il numero e la volumetria dei cassonetti per la raccolta indifferenziata (la volumetria a disposizione di ciascun cittadino servito è diminuita del 6% negli ultimi tre anni).
Un ulteriore sistema di raccolta differenziata è quello attuato tramite i centri di raccolta differenziata, ben 138 nel territorio in cui opera Hera. Queste strutture, note anche con il nome di stazioni ecologiche attrezzate, sono aree dedicate con piazzali e contenitori, aperte al pubblico, per il conferimento diretto da parte dei cittadini di rifiuti differenziati che sono poi inviati al recupero o allo smaltimento appropriato. Molti centri di raccolta sono dotati di sistemi di pesatura e riconoscimento dell'utente: tali sistemi, oltre a una tracciabilità dei conferimenti, permettono l'applicazione di sconti tariffari.

Raccolta differenziata

La percentuale di raccolta differenziata è calcolata escludendo i rifiuti provenienti da arenile e senza tenere conto della DGR n. 2317/2009.

Negli ultimi anni è significativamente aumentata la quantità di rifiuti raccolti in maniera differenziata, mantenendo una buona qualità: ciò favorisce la valorizzazione del rifiuto come materiale negli impianti di recupero e riciclaggio e la riduzione degli scarti destinati a smaltimento.
La percentuale di raccolta differenziata rappresenta il rapporto tra la quantità di rifiuti urbani raccolti in forma differenziata e la quantità totale di rifiuti urbani.
Nel 2011 la raccolta differenziata è stata pari al 50,5% (51% se si esclude Marche Multiservizi).
A tale proposito va evidenziato che per il calcolo della raccolta differenziata, la normativa regionale (DGR n. 2317/2009, che ha modificato la DGR n. 1620/2001) ha stabilito un nuovo criterio di calcolo che, sostanzialmente, esclude i sovvalli (ossia gli scarti a valle dei processi di selezione) derivanti dalle raccolte multimateriali dal computo della raccolta differenziata. Con questo metodo, la percentuale di raccolta differenziata per l'anno 2011 risulta pari al 50,2% (50,7% se si esclude Marche Multiservizi).
In Italia la raccolta differenziata nei comuni capoluogo è stata nel 2010 pari al 32%; il dato è più elevato nei capoluoghi del Nord Italia: 41,5% (fonte Legambiente, Ecosistema Urbano).
Nella raccolta differenziata vengono inclusi i rifiuti assimilati conferiti a recupero dal produttore e i rifiuti differenziati raccolti da terzi così come previsto dal DGR n. 2317/2009 e recepito nei regolamenti Comunali e di ATO vigenti. Nel 2011 queste quantità sono state pari a 126 mila tonnellate, con un incidenza, come per l'anno precedente, del 13% sul totale della raccolta differenziata.

Oltre alla percentuale di raccolta differenziata, un indicatore altrettanto efficace è rappresentato dalla raccolta differenziata procapite, espressa in kg/abitante/anno, che consente importanti confronti sulle quantità di rifiuti avviate a recupero complessive e, in particolare, per singola filiera. La raccolta differenziata procapite è stata nel 2011 di 347 chilogrammi per abitante con un incremento del 2,2% rispetto al 2010. Il valore di tale dato è molto importante, soprattutto se confrontato con le performance a livello nazionale: da nostre elaborazioni su dati Legambiente riferiti al 2010, la raccolta differenziata è stata pari a 186 chilogrammi procapite e quella del Nord Italia pari a 245 chilogrammi.
Molto significative le quantità procapite relative al territorio servito da Hera e all'anno 2011 per le principali frazioni, presentate di seguito con indicazione tra parentesi del dato Nord Italia 2009 (fonte ISPRA, Rapporto Rifiuti Urbani 2011): carta e cartone 76 chilogrammi per abitante (63); plastica 22 (15); rifiuti organici e sfalci verdi 116 (93); vetro 30 (41).

La raccolta differenziata nelle principali città italiane

Considerando i capoluoghi di provincia con popolazione superiore a 100.000 abitanti, 5 delle prime dieci città con le migliori performance in Italia sono gestite da Hera.
Considerando invece i capoluoghi di provincia con popolazione superiore a 300.000 abitanti, il comune di Bologna si colloca al terzo posto in Italia (fonte: elaborazione su dati Legambiente, Ecosistema Urbano).

Raccolta differenziata procapite, chilogrammi, comuni con più di 100.000 abitanti (2010)

Raccolta differenziata procapite, chilogrammi, comuni con più di 300.000 abitanti (2010)

Nel 2011 la raccolta differenziata è stata pari a 958,5 mila tonnellate (+3,2% rispetto al 2010): questo valore è molto significativo se si confronta con la quantità di rifiuti urbani complessivi prodotti nell'intero territorio nazionale, pari a circa 30 milioni.

La conferma del trend positivo di crescita della raccolta differenziata è un risultato da ricondurre alle riorganizzazioni del servizio attuate da Hera in accordo con le amministrazioni comunali e le Agenzie di ATO e alla crescente maturazione ambientale dei cittadini. In particolare:

- differenziazione dei sistemi di raccolta per area e convergenza verso modelli organizzativi a elevata efficacia come le Isole Ecologiche di Base o raccolte domiciliari;
- ampliamento degli standard di fruibilità dei Centri di Raccolta Differenziata e leve tariffarie incentivanti;
- ricerca e innovazione in sistemi di controllo e tracciabilità dei conferimenti quali la "calotta" in provincia di Rimini e la tracciabilità elettronica della raccolta con contenitori;
- campagne di informazione e sensibilizzazione a livello istituzionale, con educazione nelle scuole, informazioni dirette ai cittadini e azioni rivolte alla prevenzione dei rifiuti.

Raccolta differenziata per Struttura Operativa Territoriale

%	2009	2010	2011
SOT Bologna	39,7%	39,0%	39,7%
SOT Ferrara	46,6%	49,0%	51,2%
SOT Forlì-Cesena	45,9%	48,4%	50,1%
SOT Imola-Faenza	43,8%	46,2%	49,2%
SOT Modena	49,7%	51,3%	53,6%
SOT Ravenna	51,7%	56,0%	58,1%
SOT Rimini	43,1%	52,8%	59,2%
Marche Multiservizi	37,2%	39,7%	44,3%

La percentuale di raccolta differenziata è calcolata comprendendo le quantità di rifiuti provenienti dalle attività di spazzamento delle strade ed escludendo i rifiuti provenienti da arenile e senza tenere conto della DGR n. 1620/2001. Tra la raccolta differenziata vengono conteggiati anche i rifiuti assimilati conferiti a recupero dal produttore e i rifiuti differenziati raccolti da terzi o direttamente dai Comuni. I diversi criteri di assimilazione definiti dalle Agenzie di ATO e dai Comuni possono concorrere a generare differenze tra le percentuali rilevate sui territori.

L'incremento delle raccolte differenziate registrato nel 2011 riguarda in particolare l'organico (+18%), la plastica (+14%), il ferro (+13%) e il vetro (+9%). Prosegue la riduzione della raccolta multimateriale (-19%) a favore delle raccolte monomateriali.

Forlì e Cesena fanno la differenza

Nel 2011 Hera ha potenziato a Forlì e Cesena il sistema di raccolta differenziata, tramite raccolta domiciliare a Forlì, con l'utilizzo di specifici contenitori dedicati ai vari materiali (4.100 le utenze coinvolte) e a Cesena con una raccolta effettuata attraverso un sistema che prevede raccolta domiciliare per rifiuti organici e indifferenziato e raccolta stradale per le altre tipologie di rifiuto (9.000 gli utenti).

Relativamente ai singoli territori, particolarmente virtuoso risulta quello di Rimini che continua la sua rapida ascesa attestandosi a ridosso del 60%. Significativa anche la crescita di Marche Multiservizi. Ai tre territori che nel 2010 avevano superato il 50% di RD (Modena, Ravenna e Rimini), si sono aggiunti nel 2011 quelli di Ferrara e di Forlì-Cesena; seguono Imola-Faenza e Bologna.

...di più in: **bs.gruppohera.it**

Raccolta differenziata per tipologia di rifiuto (2011)

Sulle tracce dei rifiuti: dove va a finire la raccolta differenziata?

Nel 2011 Hera ha pubblicato per il secondo anno consecutivo una rendicontazione sulla destinazione dei rifiuti raccolti in modo differenziato. Sono stati individuati i 48 impianti di prima destinazione dei rifiuti raccolti nel 2010 e, coinvolgendo i gestori di questi impianti, è stata determinata la percentuale dei rifiuti che si è trasformata in "materia prima seconda" (che sostituisce la materia prima di origine naturale) e sono stati identificati gli impianti produttivi che utilizzano i materiali provenienti dalla raccolta differenziata.

L'iniziativa ha riguardato i principali materiali raccolti in modo differenziato: carta, verde (sfalci e potature), organico, vetro, legno, plastica, ferro e metalli (imballaggi in acciaio, alluminio e banda stagnata).

Nel 2010 la percentuale effettivamente recuperata è stata complessivamente pari al 92,1%: il 90,3% della carta, il 94,3% dell'organico, il 96,6% del verde, il 94,2% del vetro, il 78,4% della plastica, il 93,3% del metallo, l'89,4% del legno e il 100% del ferro. I risultati sono stati presentati in un pieghevole

distribuito presso i principali sportelli clienti, nelle scuole e in eventi pubblici. Il pieghevole è stato anche distribuito a tutte le famiglie. Gli stessi dati sono consultabili sul sito internet del Gruppo. L'iniziativa, ripetuta con cadenza annuale, fa parte degli strumenti che l'azienda utilizza per rendere conto dei progressi fatti nell'ottica dello sviluppo sostenibile.

Rifiuti raccolti per abitante nel 2010

Ecco quanto materiale viene recuperato. Nel 2009 abbiamo recuperato il 91,1% della quantita di carta, verde, organico, vetro, plastica e metalli che hai differenziato.

All'interno dei tondi colorati è indicata lapercentuale recuperata per ogni materiale. La dimensione dei tondi indica quanto è stato raccolto per ogni abitante, la dimensione dei tondi bianchi indica invece la quantità non recuperata.

Carta/Paper 64,6 kg

Verde/Green 63,1 kg

Organico/Organic 45,0 kg

Vetro/Glass 28,4 kg

Legno/Wood 23,4 kg

Plastica/Plastic 21,6 kg

Ferro/Iron 2,9 kg

Metalli/Metals 1,6 kg

Si segnala che oltre alla parte di raccolta differenziata che viene effettivamente recuperata, anche una parte dei rifiuti raccolti in maniera indifferenziata viene avviata a recupero attraverso una lavorazione in impianti di selezione meccanica. In questi impianti sono stati conferiti nel 2011 circa 176 mila tonnellate di rifiuto indifferenziato pari al 18,2% del totale dei rifiuti urbani indifferenziati raccolti. Da questi materiali vengono separati metalli ferrosi (circa 1.281 tonnellate nel 2011, avviate a recupero) e la frazione umida dei rifiuti (92 mila tonnellate, avviate a impianti di compostaggio per la produzione di biostabilizzato per copertura delle discariche).

Lettori ottici per recuperare sempre più plastica

Incrementare ulteriormente il recupero dei materiali provenienti dalla raccolta differenziata in qualità e quantità, migliorando al contempo le condizioni di lavoro degli addetti alla selezione dei rifiuti.
Sono questi gli obiettivi della nuova linea a lettori ottici per la selezione della plastica inaugurata a ottobre 2011 a Voltana di Lugo (RA), nell'impianto della società Akron, controllata da Herambiente (Gruppo Hera).
Nella nuova linea i rifiuti subiscono una prima selezione tramite vaglio rotante, con separazione del materiale in tre frazioni di dimensioni diverse. I materiali idonei per dimensioni vanno quindi ai due lettori ottici, dotati di sensori a luce visibile, in grado di individuare i materiali sulla base delle loro caratteristiche cromatiche, e di infrarossi a corto raggio, che riconoscono i materiali dalle caratteristiche della loro luce riflessa. Qui avviene la separazione automatica: la plastica può essere selezionata per tipo di polimero (polietilene, polipropilene, pet, pvc, ecc.), per colore (azzurra, trasparente, ecc.) e viene separata dalle eventuali impurità presenti sul nastro.

I rifiuti smaltiti

Il Gruppo Hera, tramite la controllata Herambiente, gestisce il proprio sistema impiantistico di trattamento, mediante operazioni di recupero e smaltimento, di rifiuti urbani e speciali, con una dotazione che nel 2011 ha raggiunto il ragguardevole numero di 80 impianti.

Tale sistema impiantistico rappresenta un modello integrato e completo unico in Italia, che permette di rispondere in maniera efficace e appropriata ai principi comunitari e nazionali nella gestione dei rifiuti. Il sistema contempla diversi tipi di impianto: stoccaggio e pretrattamento iniziale, selezione e recupero dei materiali "secchi" (carta, cartone, vetro, plastica e lattine), compostaggio e digestione anaerobica con recupero energetico, termovalorizzatori a elevato recupero energetico, discariche, trattamento chimico-fisico dei rifiuti liquidi, trattamento, pretrattamento e ricondizionamento di rifiuti fangosi e polverulenti. Si copre così la totalità del fabbisogno di trattamento dei rifiuti urbani raccolti da Hera S.p.A. sul territorio di riferimento e di una vastissima gamma dei rifiuti del settore industriale e terziario pericolosi e non pericolosi sul bacino di riferimento nazionale.
Nel 2011 Herambiente ha sviluppato le seguenti attività:

- completato il nuovo termovalorizzatore di Rimini con inserimento del nuovo sistema di recupero energetico;
- ampliata la volumetria di diverse discariche esistenti (Ravenna, Tre Monti, Zocca, Pago) finalizzate allo smaltimento di rifiuti prevalentemente speciali. Effettuati diversi interventi per la copertura definitiva di discariche esaurite e il loro reinserimento paesistico-ambientale nel territorio (D.Lgs. 36/2003);
- relativamente agli impianti per rifiuti speciali è stato completato l'impianto di trattamento rifiuti fangosi e pulverulenti denominato "disidrat" in provincia di Ravenna; è stato completato il revamping dell'impianto chimico-fisico di Bologna e sono proseguiti gli ammodernamenti degli impianti per rifiuti speciali pericolosi e non del sito di Via Baiona a Ravenna.

Il progetto “biodigestori” di Hera: + energia e – gas serra

Il progetto prevede il recupero di biomasse di diversa natura sia come fertilizzante per i suoli agricoli sia come materia prima per la produzione di energia evitandone così lo smaltimento in discarica e la conseguente produzione di gas serra. Nel 2011 è stata completata la progettazione definitiva ed esecutiva di due impianti di digestione dry quali sezione aggiuntive agli impianti di compostaggio di Cà Baldacci (RN) e Voltana (RA), compresa una sezione di trattamento delle frazioni lignocellulosiche per la produzione di biomassa combustibile e ottenute le autorizzazioni alla costruzione dei due impianti.

Sono stati inoltre stipulati i contratti per la realizzazione dei suddetti interventi, con apertura cantieri a inizio 2012 e obiettivo di produrre energia entro la fine del 2012.

Infine è stata completata la progettazione preliminare di un impianto dotato di sezione di digestione dry e di sezione di compostaggio presso il sito di Area 3 a Modena. Ogni singolo biodigestore produrrà a regime 6.500 MWh di energia elettrica (corrispondenti al consumo di 2.400 famiglie) e compost con un bilancio positivo per quanto riguarda le emissioni di gas serra.

Rifiuti smaltiti per tipologia

Rifiuti speciali smaltiti per tipologia di impianto (2011)

Rifiuti urbani e speciali smaltiti per tipologia di impianto

migliaia di t	2009	2010	2011
Impianti di separazione	1,3	6,7	4,0
Impianti di selezione	289,3	322,2	299,2
Termovalorizzatori e centrale a biomasse	734,5	800,6	923,0
Impianti di compostaggio	402,0	463,8	504,7
Discarica	1.400,4	1.429,7	1.268,3
Inertizzazione e chimico fisico	1.084,6	1.227,4	891,6
Impianti di terzi	1.202,7	1.452,7	1.216,3
Totale	**5.114,8**	**5.703,1**	**5.107,1**

I dati fanno riferimento ai rifiuti in ingresso negli impianti e quindi possono prevedere duplicazioni. Una parte dei rifiuti trattati negli impianti di selezione, per esempio, può essere smaltita in discarica dopo il trattamento di selezione. Si è provveduto a sottrarre, dai quantitativi trattati negli impianti di separazione, i rifiuti in uscita da tali impianti che sono stati conteggiati negli impianti di destinazione finale.

La situazione congiunturale sfavorevole ha generato un calo generalizzato dei rifiuti trattati, sia urbani sia speciali, con la parziale eccezione dei rifiuti trattati da Marche Multiservizi. Il Gruppo ha operato per saturare prioritariamente gli impianti di recupero energetico che rilevano un incremento di 123 mila tonnellate anche grazie al consolidamento di Enomondo (il cui dato è riportato in tabella al 100%). Risulta, invece, evidente la contrazione del rifiuto smaltito in discarica in particolare nel ravennate e presso la discarica di Galliera (quest'ultima anche a seguito del limite posto dalla nuova autorizzazione). La dotazione impiantistica del Gruppo ha favorito il trattamento dell'aumento di rifiuto da raccolte differenziate. In particolare si rileva un incremento del trattamento presso gli impianti di compostaggio/digestione, in particolare grazie al pieno regime del digestore di Romagna Compost e del consolidamento di Enomondo. La contrazione del rifiuto trattato presso gli impianti di selezione è da ricondurre alla riduzione dei rifiuti speciali trattati. Le migliori condizioni meteorologiche verso l'anno precedente hanno determinato un'evidente contrazione dei sottoprodotti smaltiti presso gli impianti chimico-fisici e i depuratori di Hera S.p.A.

I rifiuti speciali: assimilati, pericolosi e non pericolosi

Quando si parla di rifiuti il pensiero va immediatamente ai rifiuti prodotti nelle abitazioni. Si tratta, di fatto, di una vista molto parziale della realtà, dato che questi non rappresentano neppure il 20% del totale dei rifiuti prodotti complessivamente.

In Italia infatti a fronte di una produzione complessiva di rifiuti di oltre 170 milioni di tonnellate all'anno, circa 140 milioni sono speciali, ovvero scarti prodotti dal complesso delle attività produttive, mentre circa 32 milioni di tonnellate sono rifiuti urbani. In Emilia Romagna, il rapporto non cambia: su circa 13,5 milioni di tonnellate di rifiuti complessivamente prodotti, solo 3 milioni sono urbani.

I rifiuti speciali, dunque, nonostante la forte incidenza, nell'immaginario collettivo diventano invisibili, sia perché più distanti dalla realtà quotidiana, sia per il diverso trattamento che la legge riserva alle due categorie di rifiuti. I rifiuti urbani devono essere raccolti, trattati e smaltiti nell'ambito della provincia in cui vengono prodotti, a costi per il cittadino predeterminati dalle autorità di pianificazione. I rifiuti speciali invece devono essere smaltiti dal produttore e le aziende si rivolgono per lo smaltimento all'operatore che meglio risponde alle loro esigenze, anche dal punto di vista economico.

I rifiuti speciali dunque prendono spesso vie che li portano lontano dal luogo di effettiva produzione: altre province, altre regioni o, addirittura, all'estero. Questa minore visibilità, cui spesso si unisce una minore tracciabilità si è riflessa negli anni in carenze di pianificazione di natura strategica rispetto all'impiantistica per il loro smaltimento, e purtroppo tende a facilitarne lo scivolamento verso forme di smaltimento illegale, che da anni arricchiscono le cosiddette ecomafie.

Il rapporto "Ecomafia 2011" di Legambiente evidenzia proprio che "il problema di fondo rimane il cosiddetto 'buco nero' dei rifiuti speciali, cioè la scarsa trasparenza nella loro tracciabilità: una denuncia che arriva dagli inquirenti e dagli

operatori del settore". Il rapporto evidenzia che il 2010 è stato l'anno record per le inchieste sulle attività organizzate per il traffico illecito di rifiuti (art. 260 del D.Lgs. 152/2006) con oltre 2 milioni di tonnellate di rifiuti sequestrati. Si tratta quest'ultimo di un dato parziale in quanto riferito a sole 12 indagini sulle 29 avviate nel 2010 dalle forze dell'ordine.

La classificazione dei rifiuti

La classificazione dei rifiuti nella normativa italiana si basa sul luogo in cui il rifiuto ha origine (abitazione o attività produttiva) e non sulle sue caratteristiche fisiche, chimiche e merceologiche. Il D.Lgs. 152/2006 classifica i rifiuti, in base alla provenienza, in urbani e speciali e, solo a valle di questa prima classificazione, secondo le caratteristiche di pericolosità, cioè pericolosi e non pericolosi.
Sul confine tra i rifiuti urbani e quelli speciali agiscono le regole di assimilazione definite dalla legge nazionale e applicate localmente. Ogni comune può applicare in diverso modo i criteri per assimilare rifiuti derivanti da attività produttive, commerciali e di servizio, agendo in particolare sulla soglia quantitativa.
Più rifiuti vengono assimilati agli urbani meno rifiuti speciali sono lasciati alla gestione privata e quindi con un rischio di minor controllo e tracciabilità. Nei territori gestiti dal Gruppo Hera e, in generale, in Emilia-Romagna, il livello di assimilazione è elevato: si stima che il rifiuto gestito nell'ambito del servizio pubblico sia composto al 50% da rifiuti di origine domestica e al 50% di origine non domestica, cioè da rifiuti speciali assimilati. Si possono inoltre stimare in circa 1,5 milioni di tonnellate i rifiuti speciali assimilabili per caratteristiche (e quindi non pericolosi) ma non assimilati perché prodotti nella singola attività produttiva in quantità superiore a quella stabilita.
In Europa, a differenza dell'Italia, la classificazione dei rifiuti è più direttamente correlata alla loro pericolosità o meno e alla tipologia di trattamento cui sono ammessi.

...di più in: **bs.gruppohera.it**

	Rifiuti non pericolosi	Rifiuti pericolosi
Rifiuti urbani	• Rifiuti domestici (secchi e organici) • Rifiuti da pulizia stradale e di altri luoghi pubblici • Rifiuti assimilati agli urbani	• Pile, accumulatori al piombo • Imballaggi contaminati • TV, monitor, frigoriferi, condizionatori e lampade • Oli minerali
Rifiuti speciali	• Rifiuti da attività agricole e agroindustriali • Inerti e laterizi (provenienti da attività imprenditoriale di costruzione e demolizione) • Imballaggi commerciali e industriali • Plastiche e vetro scarto di lavorazioni • Artigianali e industriali • Originati dalle operazioni di recupero e smaltimento dei rifiuti, anche urbani	• Scarti di produzioni petrolchimiche e farmaceutiche • Rifiuti metallurgici • Fanghi da attività di bonifica • Oli esauriti • Rifiuti di ricerca medica e veterinaria

La filiera dei rifiuti speciali in Hera

Il flusso di trattamento dei rifiuti speciali in Hera è estremamente articolato, vista la diversa natura di questi rifiuti che provengono dall'industria, dalla depurazione delle acque di scarico, dalle costruzioni, dal settore commerciale e dei servizi, dalla sanità.
Hera è dotata di ben 29 impianti adibiti esclusivamente allo smaltimento dei rifiuti speciali, con oltre 3 milioni di tonnellate gestite nel 2011 (compresi i sottoprodotti derivanti dalle attività degli impianti del Gruppo). Esistono limiti al conferimento definiti, impianto per impianto, dalle autorizzazioni provinciali oppure dalle autorizzazioni integrate ambientali.

...di più in: **bs.gruppohera.it**

Dal biogas energia elettrica per 2.000 famiglie del Comune di Ravenna

Nella discarica di Herambiente sulla SS Romea a Ravenna è entrato in funzione nel febbraio 2011 l'impianto di recupero energetico da 0,8 MW alimentato a biogas e costituito per la maggior parte da metano e anidride carbonica, prodotti dalla fermentazione batterica dei residui organici provenienti dai rifiuti in assenza di ossigeno: 15 anni la durata prevista con una produzione media annuale di circa 5.500.000 kWh, equivalenti al fabbisogno annuo di oltre 2.000 famiglie.

Area rifiuti nell'impianto di compostaggio di Voltana di Lugo (RA)

I rifiuti prodotti dall'azienda

Le attività gestite dal Gruppo Hera comportano la produzione di diverse tipologie di rifiuti: in funzione delle loro specifiche caratteristiche chimico-fisiche, questi possono successivamente rientrare in processi di recupero (di materia o di energia) o di smaltimento gestiti all'interno del Gruppo.

Nel 2011, i rifiuti prodotti dal Gruppo sono stati pari a circa 1,9 milioni di tonnellate. Nel 2011 le quantità di rifiuti prodotti dai termovalorizzatori (scorie, polverino e rifiuti solidi da inertizzatori) sono aumentate in conseguenza dell'incremento delle quantità di rifiuti termovalorizzati. Il percolato e i rifiuti da impianti chimico-fisico-biologici sono calati a causa della scarsa piovosità avvenuta nell'anno e della conseguente minore produzione di sottoprodotti. La produzione di sovvalli è stata inferiore a causa di minori quantità trattate dagli impianti di selezione in conseguenza dei minori rifiuti speciali trattati.

Di seguito sono riportate le modalità di smaltimento delle principali tipologie di rifiuti prodotti nelle attività del Gruppo:

- fanghi da potabilizzazione e distribuzione di acqua: disidratazione, discarica, riutilizzo in opere di ripristino ambientale;
- fanghi da depurazione: discarica, condizionamento e successivo riutilizzo in agricoltura, trattamento termico, disidratazione, conferimento diretto in agricoltura;
- polverino da termovalorizzatori: inertizzazione e successivo smaltimento in idonea discarica controllata;
- scorie da termovalorizzatori: discarica, recupero frazioni ferrose e metalliche, produzione calcestruzzo e laterizi;
- surnatante da impianti chimico-fisico-biologici: trattamento in impianto di depurazione biologico;
- percolato da discariche: trattamento in impianto chimico-fisico-biologico;
- sovvalli da impianti di selezione e produzione combustibile da rifiuti: termovalorizzazione, discarica.

Il recupero delle scorie da termovalorizzazione

Il programma di sviluppo e rinnovamento impiantistico portato avanti da Herambiente negli ultimi anni sul proprio parco termovalorizzatori, ha determinato un positivo riflesso sulla produzione delle scorie di combustione. I nuovi sistemi di combustione e, soprattutto, i sistemi di "spegnimento" (il termine spegnimento sta a indicare l'operazione di raffreddamento delle scorie in uscita dal forno mediante ammollo in bagno di acqua) ed estrazione delle scorie di combustione del tipo a "gondola", consentono infatti di avere una scoria a bassissimo tenore di incombusti e a ridotto contenuto di acqua. Questo determina sia una minore percentuale di scorie prodotte, sia, soprattutto, una qualità delle stesse più idonea per il successivo recupero.
Nel 2011 i 6 termovalorizzatori gestiti da Hera destinati allo smaltimento di rifiuti urbani hanno prodotto 166.317 tonnellate di scorie, pari al 21% dei rifiuti trattati in questi impianti. Il 55% delle scorie prodotte è stato recuperato mentre il restante 45% è stato smaltito in discarica. Il recupero avviene in impianti di società terze, grazie alla stipula di rapporti commerciali consolidati e di lungo termine. Le scorie vengono utilizzate per la produzione di materie prime seconde a loro volta impiegate nei cicli di produzione del calcestruzzo e dei laterizi. Durante la lavorazione vengono anche recuperati metalli ferrosi e non ferrosi, poi riutilizzati nell'industria metallurgica.

...di più in: **bs.gruppohera.it**

La biodiversità

In provincia di Ferrara i due maggiori impianti di captazione (Pontelagoscuro e Stellata, sul fiume Po) sono situati all'interno della Zona di Protezione Speciale denominata "Fiume Po da Stellata a Mesola e Cavo napoleonico".

In provincia di Ravenna il depuratore di Marina di Ravenna è situato all'interno del sito di interesse comunitario denominato "Piallassa Piombone", e il depuratore di Ravenna scarica i reflui depurati all'interno della Zona di Protezione Speciale denominata "Piallassa Baiona". Presso questi due impianti Hera esegue, a salvaguardia della biodiversità, test di tossicità acuta: nel periodo 2005-2011 tali test hanno evidenziato che le acque scaricate non presentano forme di tossicità.
Gli impianti di smaltimento di rifiuti in sede di ampliamento e nuova realizzazione sono assoggettati alla procedura di Valutazione di Impatto Ambientale. Per gli impianti che ricadono in prossimità di aree protette (generalmente entro i 5 km di distanza e comunque quando esistono particolari condizioni che possano determinare impatto anche limitato) Hera provvede a eseguire la Valutazione di Incidenza ossia una sorta di valutazione di impatto ambientale specifica per le peculiarità e ricchezza naturalistiche dell'area protetta.
La Sopraintendenza ai beni culturali, gli Enti Parco e la Regione Emilia-Romagna, analizzano tali valutazioni prescrivendo mitigazioni finalizzate al contenimento dell'eventuale impatto e alla salvaguardia della biodiversità e delle specie vegetali e animali autoctone (es. piantumazioni di specie arboree e arbustive, adozione di misure per evitare il richiamo di specie animali che presentano caratteristiche di spiccata sinantropia e opportunismo trofico).
Nel corso dell'anno 2011, sono state predisposte valutazioni di incidenza su siti SIC e/o ZPS nell'ambito del progetto di realizzazione di un impianto di trattamento fanghi a Cervia (RA), dei progetti di ampliamento della discarica di Voltana di Lugo (RA) e di Baricella (BO) e del progetto di "Landfill mining" con relativa realizzazione di una nuova discarica per rifiuti pericolosi di Ravenna. In tutti i casi l'esito della valutazioni evidenzia una "incidenza bassa" sui siti di interesse comunitario e zone di protezione speciale più prossimi all'area di intervento.

...di più in: **bs.gruppohera.it**

Appendici

Glossario

Abitante equivalente
Il concetto di abitante equivalente è stato introdotto per permettere di confrontare in termini di inquinamento organico le varie tipologie di scarichi idrici (urbani, domestici, industriali). Tramite fattori di conversione, si stima quanti abitanti occorrerebbero per produrre (con i normali scarichi domestici) la stessa quantità di inquinamento. Per convenzione, un abitante equivalente corrisponde a 60 grammi di BOD5 al giorno.

AEEG
Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas, istituita con la legge 481/1995.

Ambito Territoriale Ottimale (ATO)
L'Ambito Territoriale Ottimale, in base alla legge 36/1994, determina il livello territoriale di organizzazione del servizio idrico integrato in vista del superamento della frammentazione delle gestioni e del conseguimento di adeguate dimensioni gestionali.

Arpa
Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente. Il sistema delle Agenzie Regionali per la Protezione dell'Ambiente comprende attualmente 19 agenzie sul territorio nazionale.

Azoto ammoniacale
Con il termine azoto ammoniacale (NH_4) s'intende la concentrazione dello ione ammonio nelle acque. Rappresenta un indice di decomposizione di sostanza organica azotata. Il suo valore è espresso in mg/l.

Bilancio di Sostenibilità
Strumento che tiene conto degli impatti generati dall'azienda rispetto alle tre dimensioni della sostenibilità: economica, sociale e ambientale.

Biogas
Con il termine biogas si intende una miscela di vari tipi di gas (per la maggior parte metano) prodotto dalla naturale fermentazione batterica in anaerobiosi (assenza di ossigeno) dei residui organici provenienti da rifiuti.

BOD
Con il termine BOD (domanda biochimica di ossigeno), si intende la quantità di ossigeno consumato durante un tempo determinato (5 giorni per il BOD5), a una data temperatura, per decomporre le sostanze organiche presenti nell'acqua attraverso l'azione dei batteri (respirazione cellulare). Un'elevata domanda biochimica d'ossigeno è l'indice di un'intensa attività batterica di demolizione organica e può evidenziare la presenza di un inquinamento di tipo organico. Si tratta pertanto di una misura indiretta del carico inquinante. Il suo valore viene espresso in mg/l.

Bond
Prestito obbligazionario quotato emesso da una società. Rappresenta un finanziamento a lungo termine: gli investitori si garantiscono il diritto di godere annualmente di interessi prestabiliti e di ricevere a una scadenza prestabilita la restituzione del capitale.

Carta dei servizi
Documento aziendale che fissa gli standard di qualità riferiti ai servizi aziendali.

CCGT
Combined Cycle Gas Turbine, in italiano "impianto a ciclo combinato". È un impianto di generazione elettrica il cui principio di funzionamento è la presenza accoppiata di una turbina a gas e di una a vapore. La tecnologia CCGT è una delle più avanzate oggi disponibili e garantisce elevati rendimenti e una migliore compatibilità ambientale.

CDR
Combustibile derivato da rifiuti.

Certificati verdi
Certificati previsti dall'articolo 5 del decreto ministeriale 11 novembre 1999. Ogni soggetto produttore o importatore deve

immettere in rete una quota del 6,05% di energia elettrica prodotta da impianti a fonti rinnovabili. La produzione di energia elettrica degli impianti alimentati da fonti rinnovabili ha diritto alla certificazione di produzione da fonti rinnovabili (Certificati verdi). I Certificati verdi possono essere venduti per adempiere all'obbligo di immissione di energia da fonti rinnovabili.

CIPE

Comitato Interministeriale Programmazione Economica, stabilisce le linee generali di politica economico-finanziaria.

COD

Con il termine COD (richiesta chimica di ossigeno) s'intende la quantità di ossigeno necessaria per la completa ossidazione dei composti organici e inorganici presenti in un campione di acqua. Rappresenta quindi un indice che misura il grado di inquinamento dell'acqua da parte di sostanze ossidabili, principalmente organiche. Il suo valore è espresso in mg/l.

Codice Etico

È un documento che impone, nella conduzione di tutte le attività aziendali, una serie di principi, comportamenti, impegni e responsabilità etiche, attuate da parte degli amministratori, dei lavoratori e collaboratori di un'azienda.
Può definirsi come la "Carta Costituzionale" dell'impresa, una carta dei diritti e doveri morali che definisce la responsabilità etico-sociale di ogni partecipante all'organizzazione imprenditoriale.

Cogenerazione

Produzione contemporanea di energia elettrica e termica (sotto forma di vapore).

Compostaggio

Trattamento aerobico (in presenza di ossigeno) della frazione organica putrescibile dei rifiuti, che ha come prodotto finale un ammendante utilizzabile nelle colture vegetali, detto compost.

Cooperative sociali

Sono disciplinate dalla legge 381 dell'8 novembre 1991 che le suddivide in due tipologie:

- tipo A = cooperativa che svolge servizi socio-sanitari ed educativi;
- tipo B = cooperativa di produzione e lavoro che abbia tra i soci o i lavoratori almeno il 30% di diversamente abili o di altre categorie svantaggiate.

Corporate governance

Letteralmente "Governo societario", è l'insieme dei processi, politiche, abitudini, leggi e istituzioni che influenzano le modalità in cui una società è amministrata e controllata. La Corporate governance include anche relazioni tra i vari attori coinvolti (gli stakeholder, chi detiene un qualunque interesse nella società).

CSR-RSI

Corporate Social Responsibility o in italiano, Responsabilità Sociale d'Impresa, è l'insieme delle responsabilità sociali, ambientali ed economiche di cui l'impresa deve farsi carico per rispondere alle aspettative legittime dei propri stakeholder.

Diffida

La diffida è un atto emesso da parte di Pubbliche Amministrazioni e/o organi di controllo nell'esercizio delle attività ispettive e di controllo durante le quali sono state riscontrate avvenute o possibili future difformità rispetto a prescrizioni e a disposizioni della normativa nazionale e regionale: nella diffida si stabilisce un termine entro il quale devono essere eliminate le inosservanze.

Dispacciamento (settore energia elettrica)

Attività diretta a impartire disposizioni per l'utilizzazione e l'esercizio coordinati degli impianti di produzione, della rete di trasmissione e dei servizi ausiliari (decreto Bersani).

Dispacciamento (settore gas)

Attività diretta a impartire disposizioni per l'utilizzazione e l'esercizio coordinato degli impianti di coltivazione, di stoccaggio, della rete di trasporto e di distribuzione e dei servizi accessori (decreto Letta).

EMAS

Regolamento CE 761/2001 che prevede l'adozione da parte delle aziende di un sistema di gestione ambientale basato su politiche, programmi, procedure e obiettivi di miglioramento dell'ambiente e la pubblicazione di una Dichiarazione Ambientale che viene convalidata dal Comitato Ecoaudit.

Energia primaria

Per energia primaria s'intende il potenziale energetico presentato dai vettori energetici nella loro forma naturale, a esempio il petrolio, il gas naturale, il carbone, l'uranio naturale, l'acqua e altre fonti energetiche rinnovabili. Nella maggior parte dei casi, l'energia primaria deve essere trasformata in energia secondaria in centrali elettriche, raffinerie, ecc.

Focus group

Il focus group è una tecnica di rilevazione basata sulla discussione tra un gruppo di persone. La sua principale finalità è

quella di studiare in profondità uno specifico argomento in relazione a target specifici. L'interazione che si realizza tra i componenti del gruppo costituisce la base per la rilevazione.

Fondi etici

Con tale dizione si intendono fondamentalmente i fondi comuni di investimento che ispirano la scelta degli impieghi in azioni, obbligazioni e titoli di Stato a criteri etici di selezione. Tali parametri si definiscono di esclusione/inclusione.

Fonti energetiche rinnovabili

Le fonti energetiche rinnovabili sono: eolica, solare, geotermica, del moto ondoso, maremotrice, idraulica, biomassa, gas di discarica, gas residuati dai processi di depurazione e biogas. Per biomasse si intende la parte biodegradabile dei prodotti, rifiuti e residui provenienti dall'agricoltura (comprendente sostanze vegetali e animali) e dalla silvicoltura e dalle industrie connesse, nonché la parte biodegradabile dei rifiuti industriali e urbani.

Gas serra

Gas trasparenti alla radiazione solare che non consentono la dispersione del calore proveniente dalla terra e che quindi producono il surriscaldamento dell'atmosfera. Oltre a quelli di origine naturale, i principali gas serra di origine antropica sono l'anidride carbonica, il metano, i clorofluorocarburi e gli ossidi di azoto.

Geotermia

Scienza che studia i problemi relativi al calore interno alla terra e le sue applicazioni pratiche quale fonte di energia.

IAFR

La qualifica di IAFR, "Impianto Alimentato da Fonti rinnovabili" (IAFR), è un prerequisito per l'ottenimento di alcuni tra i più importanti incentivi previsti per la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili (rilascio dei Certificati Verdi e accesso alla Tariffa onnicomprensiva.) Il Gestore dei Servizi Energetici (GSE) ha il compito di qualificare gli impianti di produzione alimentati da fonti rinnovabili, una volta accertato il possesso dei requisiti previsti. La qualificazione IAFR può essere ottenuta sia da impianti già entrati in funzione sia da impianti che, al momento della richiesta, sono in progetto.

KPI

Key Performance Indicators, letteralmente "Indicatori chiave di rendimento", indicatori specifici scelti in funzione delle esigenze informative aziendali e utilizzati per monitorare l'impresa. Possono essere di tipo finanziario, produttivo, commerciale, ambientale, sociale, o riguardare più di una dimensione.

Mobility management

Letteralmente "gestione della mobilità", funzione interna a un'azienda preposta alla gestione della mobilità casa-lavoro dei lavoratori.

Nm^3

Normal metro cubo, volume di gas riferito a 0°C e 0,1 MPa.

OHSAS 18001: 2007

La norma OHSAS 18001 (Occupational Health & Safety Assessment Series) rappresenta un riferimento, riconosciuto a livello internazionale, per la certificazione di un sistema di gestione per la sicurezza e salute sui luoghi di lavoro.

Ossidi di azoto

Ossidi di azoto (principalmente NO e NO_2), gas prodotti dalla combustione di materiali fossili; contribuiscono alla formazione di ozono nella bassa atmosfera e di piogge acide.

PCB (policlorobifenili)

Composti organici a elevata tossicità usati in un'ampia gamma di applicazioni, a esempio come fluidi per condensatori e trasformatori. La loro gestione e il loro smaltimento devono essere attenti a evitarne la dispersione in ambiente, nel rispetto delle norme vigenti.

Percolato

Sostanza derivante dalla filtrazione di acqua e altre miscele liquide attraverso i rifiuti.

PM_{10}

Sono le polveri con diametro inferiore a 10 micron prodotte da un'ampia varietà di sorgenti sia naturali sia antropiche, sono costituite da un insieme eterogeneo di particelle solide o liquide che, a causa delle ridotte dimensioni, tendono a rimanere sospese in aria.

Pompa di calore

È una macchina in grado di trasferire calore da un corpo a temperatura più bassa a un corpo a temperatura più alta, utilizzando energia elettrica.

Rifiuto

Il D.Lgs. 22/1997 definisce rifiuto "qualsiasi sostanza od oggetto di cui il detentore si disfi o abbia deciso o abbia l'obbligo di disfarsi". Lo stesso decreto classifica i rifiuti, in base all'origine, in urbani e speciali e, secondo le caratteristiche di pericolosità, in pericolosi e non pericolosi.

SA 8000

È uno standard internazionale di certificazione che riguarda il rispetto dei diritti umani, il rispetto dei diritti dei lavoratori, la tutela contro lo sfruttamento dei minori, le garanzie di sicurezza e salubrità sul posto di lavoro.

SST

Con il termine SST (solidi sospesi totali) che sono la causa della torbidità dei liquami, s'intendo la somma dei solidi sospesi e dei solidi filtrabili. Rappresenta la totalità delle sostanze presenti nel campione dopo l'essiccamento a 105°C. Il valore si esprime in mg/l.

Stakeholder

Termine inglese che vuol dire "portatore d'interesse". Soggetti interni o esterni all'impresa, con interessi ed esigenze diversi, in grado di influenzare le scelte e i comportamenti dell'impresa e di condizionarne il successo.

Subsidenza

Fenomeno di abbassamento del suolo conseguente l'abbassamento del livello dell'acquifero sotterraneo derivante dallo squilibrio tra la velocità di estrazione delle acque profonde e i tempi naturali di ricarica della falda.

Sviluppo sostenibile

È "lo sviluppo che soddisfa i bisogni del presente senza compromettere la possibilità per le generazioni future di soddisfare le proprie necessità" (Rapporto Bruntland, World Commission for Economic Development, 1987).

Teleriscaldamento

Trasferimento a distanza di calore attraverso un vettore energetico (acqua calda, acqua surriscaldata, vapore), proveniente da centrali termiche o di cogenerazione o da impianti di termovalorizzazione dei rifiuti.

Tep

Tonnellate equivalenti di petrolio. Unità convenzionale di misura delle fonti di energia equivalente a 10.000 Mcal, pari all'energia ottenuta dalla combustione di una tonnellata di petrolio.

Termovalorizzatore

Impianto che utilizza rifiuti come combustibile per produrre calore o energia.

Turboespansore

Macchina motrice che trasforma energia di un dato tipo (per esempio energia potenziale) in energia meccanica, disponibile per l'utilizzo su un asse rotante. L'energia risultante può essere utilizzata per la produzione di ulteriore energia, a esempio accoppiando alla turbina un alternatore che sfrutta l'energia meccanica per produrre energia elettrica.

UNI EN ISO 9001:2008

Norma tecnica internazionale riguardante la certificazione dei sistemi di gestione della qualità.

UNI EN ISO 14001: 2004

Norma tecnica internazionale riguardante la certificazione dei sistemi di gestione ambientale.

Tavola dei contenuti GRI

La tabella seguente permette di identificare la collocazione delle informazioni richieste dalla linea guida GRI G3.1 indicando il codice corrispondente all'indicatore e il numero di pagina in cui è trattato l'argomento.

STRATEGIA E ANALISI	
1.1	Pag. 7
1.2	Pag. 154
PROFILO	
2.1	Pag. 13
2.2	Pag. 13
2.3	Pag. 23
2.4	Pag. 13
2.5	Pag. 13
2.6	Pag. 13
2.7	Pag. 13
2.8	Pag. 10
2.9	Pag. 10
2.10	Pag. 27
EU 1	Pag. 156
EU 2	Pag. 154
EU 3	Pag. 76
EU 4	Pag. 94
EU 5	Pag. 184
PARAMETRI DEL REPORT	
3.1	Pag. 10
3.2	Pag. 10
3.3	Pag. 10
3.4	Pag. 10
3.5	Pag. 10
3.6	Pag. 10
3.7	Pag. 10
3.8	Pag. 10
3.9	Pag. 10
3.10	Pag. 10
3.11	Pag. 10
3.12	Pag. 202
3.13	Pag. 203

GOVERNANCE, IMPEGNI, COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER	
4.1	Pag. 20
4.2	Pag. 20
4.3	Pag. 20
4.4	Pag. 20
4.5	Pag. 57
4.6	Pag. 25
4.7	Pag. 20
4.8	Pag. 15
4.9	Pag. 16
4.10	Pag. 20
4.11	Pag. 26
4.12	Pag. 26
4.13	Pag. 8
4.14	Pag. 31
4.15	Pag. 31
4.16	Pag. 31
4.17	Pag. 31
INDICATORI DI PERFORMANCE ECONOMICA	
Appr. gest.	Pag. 36
EU 6	Pag. 38
EU 7	Pag. 164
EU 8	Pag. 138
EU 9	Non significativo
EC 1	Pag. 40
EC 2	Pag. 26
EC 3	Pag. 60
EC 4	Pag. 42
EC 5	Pag. 57
EC 6	Pag. 124
EC 7	Pag. 46
EC 8	Pag. 147
EC 9	Pag. 121
EU 10	Pag. 154
EU 11	Pag. 156
EU 12	Pag. 94

INDICATORI DI PERFORMANCE AMBIENTALE	
Appr. gest.	Pag. 154
Materie prime	
EN 1	Pag. 193
EN 2	Non significativo
Energia	
EN 3	Pag. 164
EN 4	Pag. 164
EN 5	Pag. 164
EN 6	Pag. 164
EN 7	Pag. 164
Acqua	
EN 8	Pag. 166
EN 9	Pag. 166
EN 10	Pag. 170
Biodiversità	
EN 11	Pag. 198
EN 12	Pag. 198
EN 13	Non disp.
EN 14	Non disp.
EN 15	Non disp.
Emissioni, Scarichi e Rifiuti	
EN 16	Pag. 184
EN 17	Pag. 184
EN 18	Pag. 184
EN 19	Pag. 154
EN 20	Pag. 173
EN 21	Pag. 171
EN 22	Pag. 197
EN 23	Pag. 154
EN 24	Pag. 193
EN 25	Pag. 171
Prodotti e Servizi	
EN 26	Pag. 141
EN 27	Non significativo
Conformità	
EN 28	Pag. 151

Trasporti	
EN 29	Pag. 183
Generale	
EN 30	Pag. 39
INDICATORI DI PERFORMANCE SOCIALE	
Pratiche di lavoro	
Appr. gest.	Pag. 45
EU 14	Pag. 53
EU 15	Pag. 50
EU 16	Pag. 60
LA 1	Pag. 46
LA 2	Pag. 48
EU 17	Pag. 94
EU 18	Pag. 94
LA 3	Pag. 57
LA 4	Pag. 57
LA 5	Pag. 57
LA 6	Pag. 60
LA 7	Pag. 60
LA 8	Pag. 60
LA 9	Pag. 64
LA 10	Pag. 53
LA 11	Non disp.
LA 12	Pag. 57
LA 13	Pag. 22
LA 14	Pag. 50
LA 15	Pag. 50
Diritti umani	
HR 1	Aspetti già coperti dalla legislazione italiana.
HR 2	
HR 3	
HR 4	
HR 5	
HR 6	
HR 7	
HR 8	
HR 9	
HR 10	
HR 11	

Società	
Appr. gest.	Pag. 141
EU 19	Pag. 149
EU 20	Non significativo
EU 21	Pag. 94
SO 1	Pag. 32
EU 22	Non significativo
SO 2	Pag. 23
SO 3	Pag. 53
SO 4	Pag. 133
SO 5	Pag. 136
SO 6	Pag. 147
SO 7	Pag. 135
SO 8	Pag. 151
SO 9	Pag. 154
SO 10	Pag. 154
Responsabilità di prodotto	
Appr. gest.	Pag. 75
EU 23	Pag. 98
EU 24	Pag. 98
PR 1	Pag. 94
PR 2	Pag. 89
EU 25	Pag. 94
PR 3	Pag. 90
PR 4	Non significativo
PR 5	Pag. 103
PR 6	Non significativo
PR 7	Non significativo
PR 8	Pag. 101
PR 9	Pag. 151
EU 26	Non significativo
EU 27	Pag. 94
EU 28	Pag. 94
EU 29	Pag. 94
EU 30	Pag. 180

Dichiarazione di Assurance

Gruppo Hera – Bilancio di Sostenibilità 2011
Dichiarazione di Assurance

Introduzione

Det Norske Veritas Italia s.r.l ('DNV Business Assurance') è stata incaricata dal management di Hera S.p.A. ('Hera') di condurre una verifica sul suo Bilancio di Sostenibilità 2011 ('il Bilancio') rispetto alle Sustainability Reporting Guidelines versione 3.1 ('GRI G3.1') della Global Reporting Initiative ('GRI').
La nostra verifica ha riguardato il Bilancio di Sostenibilità 2011 nella sua versione resa disponibile agli stakeholder in formato cartaceo e pubblicata on line da Hera nel proprio sito web.
Per i dettagli sulla composizione del Gruppo Hera e sul perimetro del Bilancio, si rimanda a quanto dichiarato nell'apposito paragrafo del Bilancio di Sostenibilità.
Hera è responsabile della raccolta, analisi, aggregazione e presentazione delle informazioni contenute nel Bilancio. La nostra responsabilità nello svolgimento del lavoro commissionatoci è unicamente verso il management di Hera e risulta in accordo con le condizioni di riferimento concordate con l'Organizzazione. La verifica è fondata sull'assunzione che i dati e le informazioni forniteci sono complete, sufficienti e autentiche. Gli stakeholder di Hera sono i destinatari della presente dichiarazione di assurance.

Scopo dell'Assurance

Lo scopo del lavoro concordato con Hera include i seguenti aspetti.

- Dati e attività legati alla sostenibilità, riconducibili al periodo compreso tra gennaio 2011 e dicembre 2011, così come contenuti nel Bilancio 2011.
- Valutazione dei principi di reporting richiamati dalla linea guida GRI G3.1 e dei requisiti richiesti per il livello di applicazione 'A+'.
- Valutazione specifica delle informazioni sulle performance di sostenibilità relative a:
  - il rendiconto circa lo stato di raggiungimento da parte dell'organizzazione degli impegni 2011 così come riportato nel Bilancio di Sostenibilità 2010;
  - i core indicators definiti dalla GRI G3.1
- La nostra verifica è stata condotta nei mesi di febbraio, marzo e aprile 2012. Abbiamo visitato:
  - la sede centrale di Bologna;
  - il Settore Servizi Tecnici Operations e il Coordinamento Tecnico Reti a Forlì
  - il Settore Teleriscaldamento a Ferrara
  - il Coordinamento Servizi Ambientali a Bologna
  - le Strutture Territoriali di Bologna, Modena e Ferrara
  - le società controllate Herambiente ed Hera Luce

Le informazioni e i dati economici sono stati acquisiti dal bilancio d'esercizio 2011 certificato di Hera S.p.A.

Metodologia di verifica

La nostra verifica è stata pianificata e condotta nel rispetto del Protocollo di verifica DNV 'Protocol for Verification of Sustainability Reporting', disponibile nel sito all'indirizzo www.dnv.com/cr.
In accordo con il Protocollo, il Bilancio è stato valutato rispetto ai seguenti criteri.

- Aderenza ai principi di Inclusività, Materialità, Rispondenza e Completezza.
- GRI G3.1, specificatamente rispetto a tutti i requisiti richiesti per il livello di applicazione 'A+' e al 'Sustainability Reporting Guidelines & Electric Utility Sector Supplement' final version.

Si precisa comunque che l'applicazione del 'Sustainability Reporting Guidelines & Electric Utility Sector Supplement' è stata verificata unicamente nel rispetto delle attività di Hera legate al settore elettrico, business che incide per una parte non prevalente.

Parte integrante della verifica è stata l'analisi delle dichiarazioni e degli assunti legati alla sostenibilità riportati nel Bilancio e la valutazione della robustezza del sistema di gestione dei dati, dei flussi informativi e dei controlli.
Abbiamo esaminato e sottoposto a review i dati e le altre informazioni resi disponibili a DNV Business Assurance da parte di Hera.

Statement n. STAT-14872-2012-CSR-ITA-DNV

DET NORSKE VERITAS ITALIA S.r.l.
V.le Colleoni, 9 - 20864 Agrate Brianza (MB) – Italia
Tel. 039.68 99 905 - Fax 039.68 99 930 - www.dnv.it

Pagina 1 di 3

Abbiamo recepito le informazioni e i dati tecnici dai sistemi di gestione certificati.

Abbiamo condotto audit a campione su:
- i meccanismi attuati da Hera per l'implementazione delle proprie politiche di sostenibilità, come descritto nel Bilancio;
- i processi per la determinazione della materialità dei contenuti da includere nel Bilancio;
- i processi per la generazione, la raccolta e la gestione dei dati quantitativi e qualitativi inclusi nel Bilancio.

Abbiamo intervistato la funzione CSR e 30 referenti aziendali, coinvolti nella gestione operativa degli aspetti riportati nel Bilancio 2011 di Hera.
Abbiamo partecipato a un incontro di stakeholder engagement.
Abbiamo intervistato due rappresentanti di una categoria di stakeholder.

Conclusioni

Secondo l'opinione di DNV Business Assurance, il Bilancio di Sostenibilità 2011 di Hera è una rappresentazione accurata e imparziale delle strategie di sostenibilità, dei sistemi di gestione e delle performance della Organizzazione. Abbiamo valutato l'aderenza del Bilancio ai seguenti principi.

- ***Inclusività***

Hera è impegnata in numerose iniziative di coinvolgimento dei propri stakeholder e nella continua ricerca di attività e canali che consentano di rilevarne in modo efficace le istanze e le necessità. Attraverso processi consolidati di analisi delle risultanze di tali attività di dialogo, Hera intende farsi carico e bilanciare le diverse legittime istanze attraverso lo sviluppo di strategie e attività, in ottica di un modello di business strategicamente orientato alla responsabilità sociale d'impresa.
Appare degno di nota il sistema di balanced scorecard sviluppato da Hera, un modello che attraverso la declinazione delle strategie e delle politiche di responsabilità sociale in specifici progetti operativi intende perseguire obiettivi di business e di presa in carico delle esigenze dei propri stakeholder.
Si ritiene importante proseguire nello sviluppo delle attività e dei progetti programmati, volti a garantire l'allineamento tra i comportamenti e la cultura aziendale, al fine di un pieno conseguimento di tale modello di business.

Riteniamo che il Bilancio sia aderente al principio di Inclusività con livello: 'Buono'.

- ***Materialità***

Il bilancio di sostenibilità di Hera rappresenta uno strumento di comunicazione orientato alla trasparenza e che intende informare gli stakeholder delle scelte aziendali, in termini di strategie e azioni future, ma al contempo di performance e risultati raggiunti.
Appare degna di nota nel Bilancio la disclosure sempre più puntuale e dettagliata delle strategie future di Hera nelle diverse aree a maggiore impatto sulla sostenibilità.
Si valuta positivamente la percezione da parte di organi aziendali deputati al monitoraggio, circa il valore del Bilancio di sostenibilità quale strumento per rispondere a istanze sollevate dagli stakeholder.

I contenuti del Bilancio sono frutto di una consolidata mappatura degli stakeholder e di un processo strutturato per identificare i temi per loro rilevanti.
Si ritiene importante condurre un'attività strutturata di riesame delle analisi sin qui sviluppate in relazione alle aree ritenute rilevanti per gli stakeholder e le azioni intraprese a fronte di tali analisi. Ciò al fine di valutare nuove possibili aree di interesse per gli stakeholder, emergenti per esempio da cambiamenti di scenario, di mercato, di regolamentazione, o aspetti e nuovi trend in tema di sostenibilità.

Riteniamo che il Bilancio sia aderente al principio di Materialità con livello: 'Buono'.

- ***Rispondenza***

Hera in coerenza con il proprio impegno a perseguire un modello di business strategicamente orientato alla responsabilità sociale d'impresa, ha sviluppato e consolidato negli anni un modello di governance che, a partire dai valori aziendali, attraverso processi e strumenti interni quali il codice etico, il sistema di balanced scorecard, intende soddisfare in maniera equilibrata le esigenze dei diversi stakeholder.
Appare degno di nota in tal senso l'impegno continuo da parte di Hera nella realizzazione di un sistema di governance integrato con la sostenibilità e il processo di rendiconto.
Si apprezza l'impegno di Hera nello sviluppo di un modello di reporting della sostenibilità che da un lato si esplica in attività e canali di disclosure dedicati, volti a informare gli stakeholder in relazione a specifiche tematiche e performance raggiunte che possono essere ritenute rilevanti in virtù delle attività di business dell'Organizzazione (ad esempio: report "*In buone acque*", *Sulle tracce dei rifiuti*), dall'altro lato trova nel Bilancio di Sostenibilità lo strumento di unione armonica di tali specializzazioni tematiche.

Riteniamo che il Bilancio sia aderente al principio di Rispondenza con livello: 'Buono'.

- ***Completezza***

Il Bilancio consente agli stakeholder la valutazione delle performance economiche, sociali e ambientali di Hera nell'anno di rendiconto, così come la comprensione delle sue strategie e degli obiettivi di sostenibilità a medio-lungo termine.

Statement n. STAT-14872-2012-CSR-ITA-DNV

DET NORSKE VERITAS ITALIA S.r.l.
V.le Colleoni, 9 – 20864 Agrate Brianza (MB) – Italia
Tel. 039.68 99 905 - Fax 039.68 99 930 - www.dnv.it

Hera manifesta un costante impegno nell'inclusione di nuovi argomenti e indicatori che consentano una maggiore comprensione di aspetti ritenuti significativi per gli stakeholder.

Riteniamo che il Bilancio sia aderente al principio di Completezza con livello: 'Buono'.

- ***Principi per la qualità del report***

Il documento riflette la volontà dell'organizzazione di rappresentare le attività e i risultati relativi all'anno di rendiconto in maniera equilibrata e coerente con le strategie aziendali.
Il Bilancio risulta essere una descrizione completa e imparziale degli impatti di sostenibilità di Hera.

Riteniamo che il Bilancio sia aderente al principio di Neutralità con livello: 'Buono'.

Le informazioni contenute nel Bilancio risultano accurate e consentono al lettore di comprendere in modo agevole le ragioni e le attività che hanno generato variazioni nei trend delle performance incluse nel Bilancio.

Riteniamo che il Bilancio sia aderente al principio di Accuratezza con livello: 'Buono'.

- ***Valutazione specifica delle informazioni sulle performance di sostenibilità***

Riteniamo appropriata la metodologia e il processo sviluppato da Hera per la raccolta delle informazioni da inserire nel Bilancio.
I dati inseriti nel Bilancio, oggetto della nostra verifica, sono risultati identificabili e rintracciabili; il personale responsabile è stato in grado di dimostrare in modo attendibile l'origine e l'interpretazione dei dati.
Abbiamo analizzato il rendiconto predisposto da Hera circa gli impegni previsti per il 2011, così come espressi nel Bilancio di Sostenibilità 2010: il documento presenta una descrizione fedele delle attività sviluppate e dei risultati raggiunti.

Il processo di raccolta dati risulta ben definito e strutturato, tuttavia si suggerisce, per garantire una piena affidabilità del processo di reporting, di incrementare le attività di validazione dei dati provenienti dalle società controllate, in particolar modo nei casi di sistemi applicativi non ancora condivisi o a pieno regime.

Secondo la nostra opinione le informazioni e i dati comunicati nel Bilancio di Sostenibilità sono affidabili.

Tra i differenti livelli previsti e definiti dalla GRI G3.1, DNV conferma il raggiungimento del livello applicativo "A+".

Opportunità di miglioramento

Di seguito si riporta una sintesi delle osservazioni e opportunità comunicate al management di Hera, che non influiscono comunque sulle nostre conclusioni sul Bilancio; esse risultano, infatti, coerenti con gli obiettivi organizzativi già in essere.

- Si ritiene opportuno raffinare ulteriormente la metodologia per il calcolo della distribuzione del valore aggiunto, apportando ulteriori riclassificazioni ai dati economici finanziari utilizzati negli altri rendiconti aziendali (bilancio d'esercizio), al fine di attribuire con maggiore efficacia la ricchezza prodotta ai differenti stakeholder.
- Si apprezza l'inserimento di informazioni volte a descrivere le attività messe in campo da Hera per potenziare il modello di valutazione e monitoraggio dei fornitori, in particolar modo in relazione agli aspetti di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro. Si ritiene importante proseguire nella disclosure dei risultati delle attività di monitoraggio e nell'inserimento di informazioni provenienti dalle diverse società del gruppo.

Competenza e Indipendenza di DNV

DNV è uno dei principali provider di servizi legati alla sostenibilità, tra cui la verifica dei bilanci di sostenibilità. I nostri specialisti di assurance ambientale e sociale lavorano in più di 100 paesi. DNV Business Assurance non è stata coinvolta nella preparazione di alcuna dichiarazione o dato incluso nel Bilancio ad eccezione della presente Dichiarazione di Assurance. DNV Business Assurance conserva la completa imparzialità verso gli stakeholder intervistati durante il processo di verifica.
DNV Business Assurance declina ogni responsabilità o corresponsabilità per ogni decisione che qualsiasi persona o entità possa intraprendere basandosi sulla presente Dichiarazione di Assurance.

Per Det Norske Veritas Italia

Antonio Astone
Project Manager

Zeno Beltrami
Reviewer

Agrate Brianza (MB), 2012-04-10

Statement n. STAT-14872-2012-CSR-ITA-DNV

DET NORSKE VERITAS ITALIA S.r.l.
V.le Colleoni, 9 – 20864 Agrate Brianza (MB) – Italia
Tel. 039.68 99 905 - Fax 039.68 99 930 - www.dnv.it

BUSINESS ASSURANCE

Progetto: Koan moltimedia
Stampa: Grafiche Damiani
Fotografie: Ippolito Alfieri, Filippo Pincolini, Roberto Serra, Fabrizio Zani, Paolo Zappaterra, Archivio Hera, Foto dal Cielo.

Responsabilità progetto editoriale:
Direzione Centrale Relazioni Esterne Hera S.p.A.
Giuseppe Gagliano, Riccardo Finelli, Elena Marchetti.

Direzione Corporate Social Responsibility Hera S.p.A.
Filippo Bocchi, Gianluca Principato, Benny Buozzi.

Per la realizzazione di questo bilancio, abbiamo usato carta ecologica riciclata al 100% Revive Pure Natural Offset e fotografie digitali: le pellicole fotografiche non sono riciclabili.

Finito di stampare nel mese di aprile 2012.

Hera S.p.A.
Sede: Viale C. Berti Pichat 2/4 – 40127 Bologna
tel. + 39 051.28.71.11 fax. + 39 051.28.75.25

www.gruppohera.it

Capitale Sociale int. vers. € 1.115.013.754 i.v.
C.F./P. IVA Reg. Imp. BO 04245520376