Aziende associate/Gruppo Hera, approvato il bilancio di sostenibilità 2016

BOLOGNA – Tra le prime aziende in Europa a farlo, il Bilancio di Sostenibilità di Hera quantifica la quota di Margine operativo lordo che deriva da attività che rispondono alle priorità fissate dall'Agenda Globale, definite dall'Onu al 2030, e quindi in grado di **contribuire in modo concreto allo sviluppo sostenibile del territorio servito e alle sfide per il cambiamento.**
Si tratta del cosiddetto **valore condiviso**, ovvero della creazione di valore per l'azienda con attività e progetti che rispondono ai bisogni della società, una sfida che Hera ha colto pienamente e che corrisponde a **300 milioni di euro nel 2016**, pari al 33% circa del Margine operativo lordo totale. **Il Mol "a valore condiviso" è suddiviso in tre ambiti**: uso efficiente delle **risorse**, uso intelligente dell'**energia**, innovazione e contributo allo sviluppo del **territorio**. Un contributo certamente destinato a crescere in futuro.

Uso efficiente delle risorse: raggiunti con 10 anni di anticipo gli obiettivi europei al 2030
Nell'ambito dell'uso efficiente delle risorse, le attività rendicontate da Hera riguardano principalmente **l'economia circolare e la gestione sostenibile della risorsa idrica.** Sul fronte dell'**economia circolare** si parla di riciclo e

recupero energetico di rifiuti urbani e industriali, nelle quali **Hera si colloca come il principale gestore nazionale**, con risultati che anticipano di un decennio gli obiettivi fissati dall'Unione Europea; a esempio per quanto riguarda l'utilizzo della discarica per i rifiuti urbani, che scende ancora e si attesta al 7,6%, contro un obiettivo europeo del 10% al 2030 e una media italiana 2015 (ultimo dato disponibile) del 29,8%. Ma non solo. Nel riciclo, in particolare degli imballaggi, il territorio servito da Hera è in linea con i Paesi europei più virtuosi e raggiunge **il 64%** rispetto all'obiettivo europeo del 65% al 2025.

Uso intelligente dell'energia: riduzione del 5% dei propri consumi al 2020

L'impegno del Gruppo Hera sul versante **dell'efficienza energetica** prosegue con il superamento dell'obiettivo di ridurre i propri consumi del **3%** al 2017. Con i 117 interventi realizzati nel 2016 i consumi del Gruppo si sono già ridotti del 2,6%, con un risparmio di oltre 6.100 tonnellate equivalenti di petrolio, e con quelli pianificati per quest'anno si supererà infatti il traguardo del 3%, tanto che l'obiettivo è stato elevato al 5% al 2020.

Innovazione e sviluppo sostenibile del territorio: 1,7 miliardi di euro distribuiti agli stakeholder

Si conferma anche l'importante ruolo del Gruppo Hera nel tessuto in cui opera: considerando anche i 560,2 milioni di forniture locali, il valore economico complessivamente distribuito sul territorio a lavoratori, azionisti, finanziatori e istituti bancari, pubblica amministrazione e comunità locale nel 2016 sale a **1.729,7 milioni** (+4,9% rispetto al 2015). L'impatto occupazionale generato nel 2016 ha raggiunto un totale di oltre **14.500 unità**: infatti, agli **8.487 dipendenti del Gruppo** si aggiunge un indotto di **6.037 unità generato dalle forniture**. E' importante inoltre evidenziare che i rapporti di collaborazione con 50 cooperative sociali hanno consentito l'inserimento lavorativo di oltre 740 persone svantaggiate.

Attenzione ai dipendenti, ai clienti e alla catena di fornitura

L'approccio alla sostenibilità del Gruppo richiede una forte condivisione anche dei lavoratori e per questo **sicurezza sul lavoro, formazione e sviluppo**

professionale, clima interno e welfare aziendale sono stati anche nel 2016 ambiti di grande impegno. L'anno scorso è stato varato il **nuovo piano di welfare aziendale**, **Hextra**, nel quale la quota di 1,9 milioni di euro a disposizione dei lavoratori è stata destinata a servizi di welfare in sei diversi ambiti, per favorire la conciliazione vita-lavoro e la solidarietà. Hera si colloca inoltre tra le prime 100 aziende al mondo nella classifica dell'indice Thomson Reuters Diversity and Inclusion, stilata secondo criteri legati alle politiche sulla diversità, inclusione, sviluppo delle persone. Le **ore di formazione pro capite, 29,3** nel 2016, hanno riguardato prevalentemente le aree tecnico operative, la qualità sicurezza ambiente e la responsabilità sociale; l'indice di frequenza di infortunio degli operai, la categoria professionale più esposta al rischio, è in netto miglioramento, 34,9 contro il 39 del 2015.

Al centro dell'attenzione di Hera anche **la soddisfazione dei clienti** e il 2016 ha registrato un ulteriore sviluppo del progetto che ha l'obiettivo di migliorare l'esperienza che il cliente ha con l'azienda (customer experience): **sono diminuiti del 45% i reclami** per contratti non richiesti (lo 0,05% del totale dei contratti conclusi); in aumento dell'11% gli iscritti ai servizi on-line saliti a 272 mila, il 17% dei clienti totali; l'attesa media agli sportelli clienti è stata di 12,3 minuti e di 40 secondi al call center per clienti residenziali (in linea con il 2015 nonostante un aumento del 18% del numero di chiamate pari a oltre 2 milioni 700 mila). Nel 2016 sono state concesse rateizzazioni per un valore di oltre 112 milioni di euro (in riduzione dell'8% rispetto al 2015) per andare incontro alle esigenze delle famiglie che si trovano in situazione di difficoltà.

IL COMMENTO

"I *risultati positivi del 2016 sul fronte della sostenibilità economica, sociale e ambientale che anche quest'anno rendicontiamo, sono frutto dell'impegno costante e della forte determinazione che guida la nostra attività quotidiana* – ricorda **Stefano Venier**, Amministratore Delegato di Hera. *Questa volta abbiamo scelto di fare un ulteriore passo in avanti e avviare un percorso che ci porta a rendicontare con trasparenza anche il contributo che portiamo alle call to action che l'Agenza Onu fissa al 2030, sollecitando le aziende ad adottare pratiche sostenibili per un cambiamento concreto. Si tratta di un'opportunità e una sfida per il mondo imprenditoriale, che Hera ha deciso di accettare pienamente e i*

risultati del 2016 danno il tono del lavoro serio e impegnato sin qui fatto".