PROFILO DI GRUPPO

L'identità, la storia, i numeri e le attività di un Gruppo al servizio del territorio e dei cittadini

The identity, history, numbers and activities of a Group serving the territory and its citizens

GRUPPO**HERA**

MISSION

Hera vuole essere la migliore multiutility italiana
per i suoi clienti, lavoratori e azionisti.
L'obiettivo è sviluppare un modello d'impresa
originale, capace di grandi innovazioni.
Nel pieno rispetto dell'ambiente e con un forte
radicamento sul territorio

Hera's goal is to be the best multi-utility in Italy
for its customers, workforce and shareholders.
It aims to achieve this through further development
of an original corporate model capable of innovation,
by forging strong links with the areas in which
it operates and respecting the local environment

3°
NELLA VENDITA
DI ENERGIA

3,3 *milioni*
DI CLIENTI ENERGY
SERVITI

2°
NEL CICLO IDRICO
INTEGRATO

circa **290** *milioni/mc*
ACQUA EROGATA

oltre **53** *mila km*
RETE IDRICA

3,6 *milioni*
CITTADINI SERVITI

1°
NELL'AREA AMBIENTE

7,2 *milioni/t*
RIFIUTI TRATTATI

oltre **4,5** *milioni/t*
RIFIUTI
COMMERCIALIZZATI

3,2 *milioni*
CITTADINI SERVITI

3rd in energy sales
3.3 million energy customers served

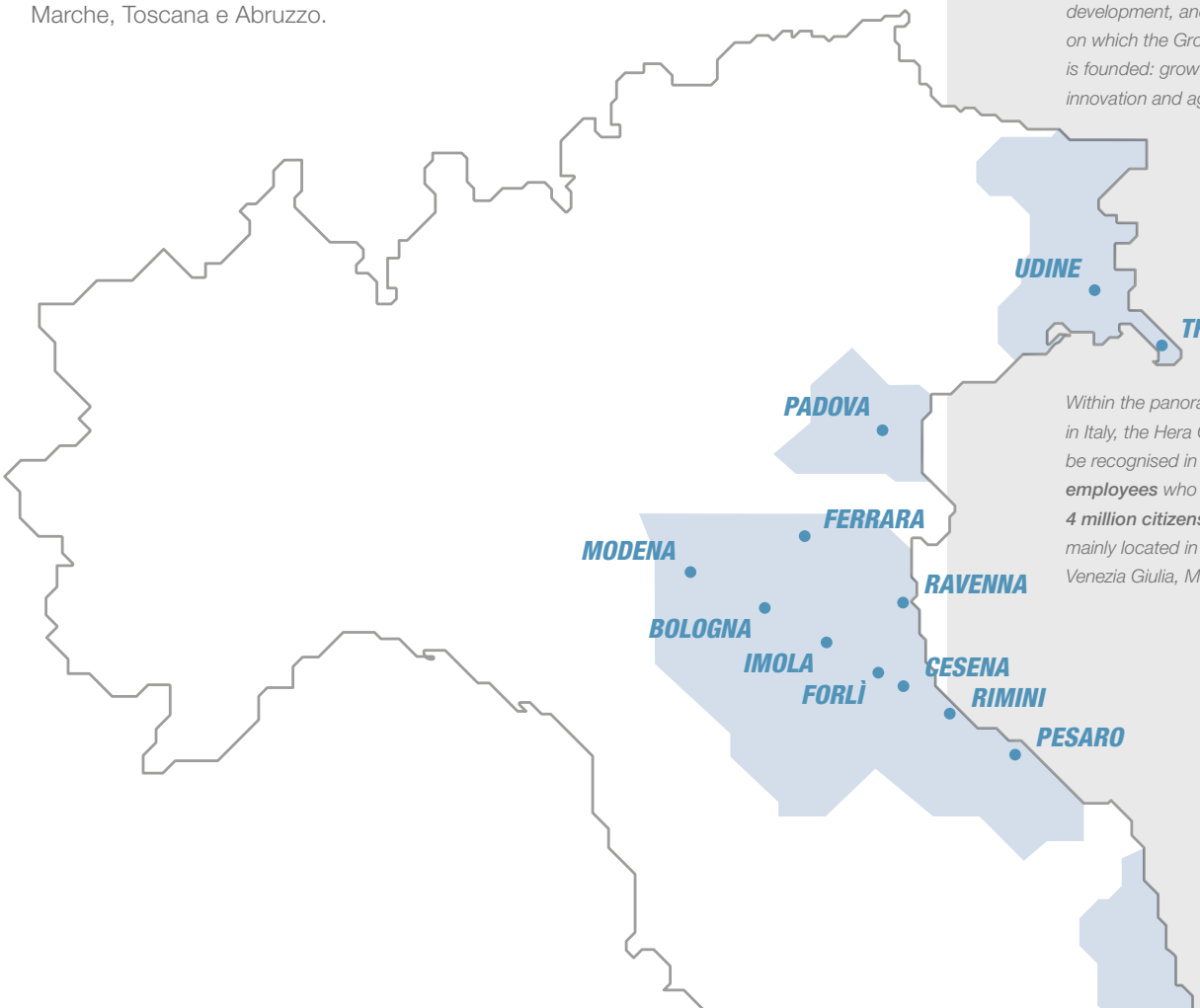
2nd in the integrated water cycle
about 290 million m³ water sold
over 53 thousand km water network
3.6 million citizens served

1st in the waste area
7.2 million tonnes waste treated
over 4.5 million tonnes waste
commercialised
3.2 million citizens served

HERA: ENERGIA, ACQUA E AMBIENTE

Leader nei servizi ambientali, idrici ed energetici, il Gruppo Hera rappresenta un modello imprenditoriale unico in Italia

Nata nel 2002 dall'aggregazione di 11 aziende municipalizzate emiliano-romagnole, prima esperienza nazionale di questo tipo, nel tempo Hera ha intrapreso un cammino di crescita costante ed equilibrata, incorporando nel Gruppo altre società attive negli stessi ambiti. Quotata dal 2003, dal 18 marzo 2019 Hera è entrata a far parte del FTSE MIB, il principale indice di Borsa Italiana, che include i 40 maggiori titoli di Piazza Affari per capitalizzazione, liquidità e volume di scambi. È oggi tra le maggiori multiutility nazionali e opera principalmente nei settori **ambiente** (gestione rifiuti), **idrico** (acquedotto, fognature e depurazione) ed **energia** (distribuzione e vendita di energia elettrica, gas e servizi energia). Si aggiungono poi l'**illuminazione pubblica** e i servizi di **telecomunicazione**. Una pluralità di servizi in continuo e costante sviluppo, che rispondono alle cinque leve su cui si basa l'impianto strategico del Gruppo: crescita, efficienza, eccellenza, innovazione e agilità.
Nel panorama dei servizi pubblici italiani, la leadership del Gruppo Hera è già nei numeri: **oltre 9 mila dipendenti** che soddisfano i bisogni di **oltre 4 milioni di cittadini** in **più di 300 comuni localizzati** prevalentemente in Emilia-Romagna, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Marche, Toscana e Abruzzo.



HERA: AN ENERGY, WATER AND ENVIRONMENT

A leader in waste, water and energy services, the Hera Group represents an unique entrepreneurial formula in Italy

Founded in 2002 by the merger of 11 municipal companies in Emilia-Romagna, and the first corporation of its kind in Italy, Hera has embarked on a path of constant and balanced growth, incorporating other companies active in the same fields into the Group. Listed since 2003, on 18 March 2019 Hera shares have been included in the FTSE MIB, the main index of Borsa Italiana, which comprises the 40 largest stocks listed on the Italian stock exchange in terms of capitalisation, liquidity and trading volume.
*It is now among the nation's largest multi-utilities and works mainly in the **environment** (waste management), **water** (aqueduct, sewerage and purification) and **energy** (electricity, gas distribution and sales, energy services) sectors. Other services offered include **public lighting** and **telecommunications**. Its range of activities undergoes continuous and constant development, and reflects the five levers on which the Group's strategic orientation is founded: growth, efficiency, excellence, innovation and agility.*

*Within the panorama of public services in Italy, the Hera Group's leadership can easily be recognised in a few figures: **over 9,000 employees** who meet the needs of more than **4 million citizens** in **over 300 municipalities** mainly located in Emilia-Romagna, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Marche, Tuscany and Abruzzo.*

A WINNING FORMULA

A few figures encapsulate the success obtained by the Group's management, always in touch with its diffuse shareholding

Hera is a publicly owned company with over 200 public shareholders holding 49.85% of the share capital. The most part of these (111) signed a "Voting Syndicate and Share Transfer Rules Agreement", renewed with effect from 1 July 2018 and in force until 30 June 2021, which includes 46.43% of the share capital.
The remaining is floating, and includes both private shareholders and institutional investors.
The diffuse nature of its shareholders has consistently allowed the Group's management to respond to the orientation set out by the members of the BoD, while pursuing long-sighted strategies geared towards the company's overall development.

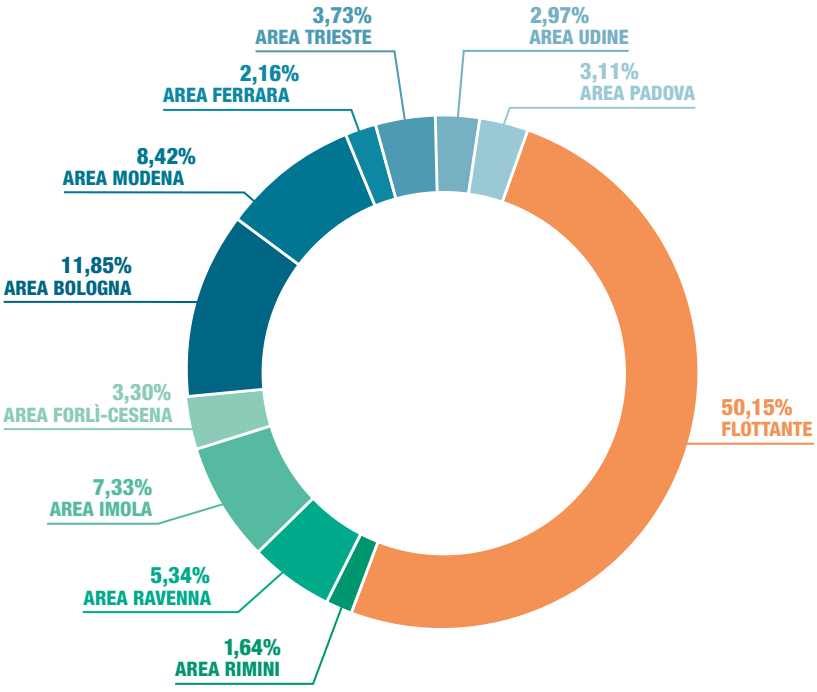
SHAREHOLDERS *(at 30 June 2020)*
50.15% Floating
1.64% Rimini Area
5.34% Ravenna Area
7.33% Imola Area
3.30% Forlì-Cesena Area
11.85% Bologna Area
8.42% Modena Area
2.16% Ferrara Area
3.73% Trieste Area
2.97% Udine Area
3.11% Padua Area

UN MODELLO VINCENTE

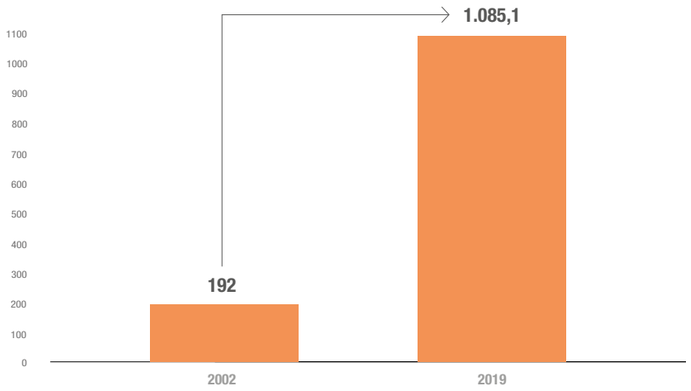
I numeri di un successo ottenuto dal management in sintonia con un azionariato diffuso

Hera è una società a prevalente capitale pubblico, con oltre 200 soci pubblici che detengono il 49,85% del capitale sociale. Una parte di questi (111) è riunita in un patto di sindacato, rinnovato con effetti dal 1° luglio 2018 e in vigore fino al 30 giugno 2021, che detiene il 46,43% del capitale sociale. Il restante capitale è flottante e vede la presenza sia di azionisti privati sia di investitori istituzionali. La distribuzione diffusa dell'azionariato ha sempre consentito al management del Gruppo di rispondere agli indirizzi dei soci rappresentati in Cda e, al contempo, di perseguire strategie di largo respiro finalizzate allo sviluppo complessivo dell'azienda.

AZIONARIATO (al 30 giugno 2020)



CRESCITA DEL MOL (milioni di euro)



Scopri di più sulla Corporate Governance del Gruppo su www.gruppohera.it/gruppo/corporate_governance. Oltre alla composizione degli organi sociali, potrai consultare approfondimenti sugli strumenti e le regole di governo societario, il patto di sindacato dei soci pubblici e il calendario aggiornato degli eventi societari.

402,0 *milioni di euro*
UTILE NETTO

533,8 *milioni di euro*
INVESTIMENTI
SUL TERRITORIO

1.085,1 *milioni di euro*
MARGINE OPERATIVO
LORDO

7,44 *miliardi di euro*
FATTURATO

GROWTH IN EBITDA *(millions of €)*
2002 - 192
2019 - 1,085.1

Learn more about the Group's Corporate Governance on: eng.gruppohera.it/group/corporate_governance.

In addition to the composition of its corporate bodies, you will find in-depth information about the tools and rules of its corporate governance, the public shareholders' syndicate agreement and an updated agenda of its corporate events.

1,085.1 million € ebitda
7.44 billion € turnover

402.0 million € net profits
533.8 million € investments
in the localities served

LA NOSTRA STORIA

OUR STORY

2002

01.11.2002

Nasce Hera Spa dall'aggregazione di 11 aziende municipalizzate emiliano-romagnole, prima esperienza nazionale di questo tipo. L'obiettivo è migliorare la qualità dei servizi al cittadino in settori fondamentali come l'energia, l'acqua e i servizi ambientali.

Creation of Hera Spa from the merger of 11 municipally-owned enterprises from Emilia-Romagna area; first initiative of this kind in Italy. The aim is to improve the quality of the services for the public in the important fields of energy, water and environmental services.

2003

26.06.2003

Quotazione in Borsa.

Hera is listed on the stock exchange.

2004

14.12.2004

Fusione con Agea Spa di Ferrara.

Hera acquires Agea Spa (Ferrara).

2005

23.09.2005

Fusione con Meta Spa di Modena.
Con questa operazione, il Gruppo Hera diventa il secondo operatore del settore.

Hera acquires Meta Spa (Modena). With this merger, The Hera Group becomes the second one among the main player in the sector.

2006

19.10.2006

Concluso l'acquisto del 46,5% della SAT di Sassuolo (Modena) e fusione a luglio 2007.

Hera acquires 46.5% of SAT (Sassuolo, Modena). Merger: July 2007.

29.06.2006

Fusione con Geat Distribuzione Gas e Gas Riccione.

Hera acquires Geat Distribuzione Gas and Gas Riccione.

2007

26.06.2007

Nasce Hera Comm Marche.

Creation of Hera Comm Marche.

23.07.2007

Hera partecipa alla fusione tra Aspes e Megas nell'area di Pesaro-Urbino. L'operazione dà vita alla nuova società Marche Multiservizi.

Hera participates to the merger between Aspes and Megas (Pesaro-Urbino area). This process has created a new company: Marche Multiservizi.

2008

25.09.2008

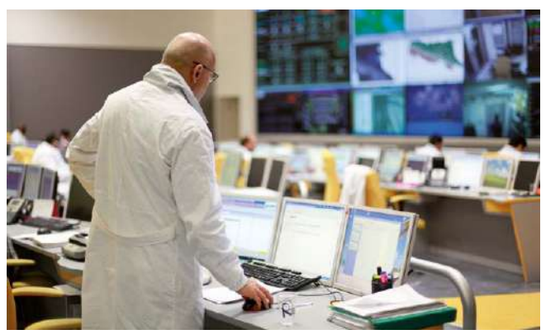
Nascono i Servizi Her@ On-line.

Launch of new Her@ On-line Services.

08.05.2008

Inaugurazione del polo di telecontrollo a Forlì.

Launch of the Remote Control centre (Forlì).



2009

01.07.2009

Nasce Herambiente, leader Italiano nel trattamento rifiuti.

Creation of Herambiente, italian leader in the field of waste treatment.

28.09.2009

Inaugura la centrale di cogenerazione a Imola.

Launch of the cogeneration plant (Imola).

2010

04.10.2010

Primo posto a Hera per la Csr on-line.

On-line Csr: Hera gets the first place.

2011

15.12.2011

HerAcademy: nasce la Corporate University del Gruppo Hera.

Launch of the Corporate University of the Hera Group: HerAcademy.

16.09.2011

Viene lanciato il progetto "L'Hera della mobilità elettrica", per favorire un modello di mobilità sostenibile.

Launch of the project "The Hera of the electric mobility" in order to support a model of sustainable mobility.

2012

07.05.2012

Hera sale sul podio per la comunicazione finanziaria.

Hera is on the podium for its financial communication.

2013

01.01.2013

Acegas-Aps entra a far parte del Gruppo Hera.

The company Acegas-Aps becomes part of the Hera Group.

21.05.2013

Nasce a Bologna il primo HeraLab per coinvolgere gli stakeholder e dialogare con i cittadini.

The first HeraLab is launched in Bologna in order to involve the stakeholders to have a dialogue with the citizens.

2014

01.07.2014

Nasce nel Nord Est AcegasApsAmga, a seguito del progetto dell'incorporazione di Amga Udine.

Creations of AcegasApsAmga in the North-East region of Italy, following a project for the incorporation of Amga Udine.

26.06.2014

Hera lancia il primo green bond italiano.

Hera launches the first italian green bond.

2015

23.06.2015

Nell'ambito del Piano per la salvaguardia della balneazione di Rimini, viene inaugurato il depuratore di Santa Giustina, il più grande del Gruppo Hera.

Launch of the water purification plant in Santa Giustina, the biggest purifier of the Hera Group as part of the Rimini Seawater Protection Plan.

30.09.2015

Lancio di HergoAmbiente, il sistema digitalizzato per la gestione smart dei servizi ambientali.

Launch of HergoAmbiente, the digitalized system for the management of the environmental services.

29.12.2015

La pisana Waste Recycling e la trevigiana Geo Nova entrano nel Gruppo Hera.

The companies Waste Recycling (Pisa) and Geo Nova (Treviso) join the Hera Group.

2016

19.02.2016

"La grande macchina del mondo" e "Un pozzo di scienza": il nostro impegno per le scuole compie 10 anni.

"La grande macchina del mondo" and "Un pozzo di scienza": our commitment to school turns 10 years.

10.11.2016

Nasce Heratech, il "cuore tecnologico" al servizio di Hera.

Launch of Heratech: the technological core of the Hera Group.

01.07.2016

Inrete: al via la nuova società per la distribuzione di gas ed energia elettrica.

Launch of Inrete: the new company for gas and electric energy distribution.

2017

11.01.2017

Al via l'acquisizione della trevigiana Aliplast, leader nel riciclo della plastica.

Hera acquires Aliplast (Treviso), leader in the plastic recycling process.

28.03.2017

Avvio dei lavori per l'impianto dedicato alla produzione di biometano a Sant'Agata Bolognese.

Construction of a new plant for the production of biomethane (Sant'Agata Bolognese).

09.10.2017

Ingresso di Hera nel CE100, programma internazionale della Fondazione Ellen MacArthur che riunisce le 100 realtà più attive al mondo sul fronte dell'economia circolare.

Hera enters the International program of Ellen MacArthur's Foundation. CE100 reunites the 100 most active companies in the field of the circular economy.

2018

16.01.2018

Adesione di Hera al Ceo Water Mandate per rilanciare l'impegno nella gestione sostenibile della risorsa idrica.

Hera joins the Ceo Water Mandate to relaunch commitment to the sustainable management of water resources.

17.05.2018

Hera lancia la prima linea di credito revolving sostenibile in Italia.

Hera introduces Italy's first sustainable revolving line of credit.

25.10.2018

Inaugurazione impianto dedicato alla produzione di biometano a Sant'Agata Bolognese.

Inauguration of the plant dedicated to the production of biomethane (Sant'Agata Bolognese).

2019

18.03.2019

Il Gruppo Hera entra nel FTSE MIB.

Hera Group included in the FTSE MIB.

01.03.2019

Integrazione nel Gruppo Hera delle attività di Cmv Servizi e di Cmv Energia&Impianti.

Integration of CMV Servizi and CMV Energia&Impianti services into the Hera Group.

09.05.2019

Il Gruppo Hera acquisisce Cosea Ambiente.

Hera Group acquires Cosea Ambiente.

30.07.2019

Il Gruppo Hera acquisisce Pistoia Ambiente.

Hera Group acquires Pistoia Ambiente.

19.12.2019

Partnership fra Gruppo Hera e Ascopiave per la nascita, attraverso EstEnergy, del maggiore operatore energy del Nord-Est.

Partnership between Hera Group and Ascopiave for the birth, through EstEnergy, of the largest energy operator in North-Eastern Italy.

UTILITY 4.0: HERA MEETS THE CHALLENGE OF INNOVATION

Attracting and developing ideas, innovating technologies, organisational systems and processes

Innovation is one of the fundamental levers on which the Group relies. Highly attentive to the issues involved in Industry 4.0 and to the prospectives offered by open innovation, while remaining at the side of the local area's most innovative start-ups, Hera looks towards ideas and new technologies as important factors in its growth. Some examples include its ***remote control centres*** *and* ***analysis laboratories****, peaks of excellence that stand for the high level of innovation that the Group puts at the service of the areas in which it operates. Numerous significant projects have been launched in recent years. One of these is* ***HergoAmbiente****, the first "intelligent" system for an* ***integrated and IT-based management of waste collection and street sweeping****, with a customer base of 3 million citizens. Technology and Big Data guarantee quality, effectiveness and efficiency in environmental services and improve the appearance of our cities, with significant benefits in terms of sustainability.*
One of the Group's new challenges is ***NexMeter****, the* ***4.0 gas meter*** *featuring state-of-the-art technology and functions, aiming to ensure the utmost security and reduce consumption. Among the Group's new challenges is* ***sustainable mobility****, with a plan to install 300 charging points for electric vehicles in the main cities served by 2022, and the promotion of biofuels such as biomethane and biodiesel, derived from the differentiated collection of organic and waste oils.*

REMOTE CONTROL CENTRES AND THE LABORATORY SYSTEM

Outstanding among the Group's various achievements is the laboratory system, to control and monitor the multi-utility's quality and safety standards. More than 80 people work there, including analysts and samplers, divided into two main laboratories, three laboratory operating units and several other logistics units for water sampling activities, dispersed throughout the territory served by the Hera Group. The laboratories are also involved in controlling the environmental and fluid supply chain and energy

UTILITY 4.0, HERA LANCIA LA SFIDA DELL'INNOVAZIONE

Attirare e sviluppare idee, innovando tecnologie, sistemi organizzativi e processi

Per il Gruppo Hera l'innovazione è una leva fondamentale. Attenta ai temi indotti dall'Industria 4.0, alle prospettive dell'open innovation e vicina alle più innovative startup del territorio, la multiutility guarda a idee e nuove tecnologie come importanti fattori di crescita. Ne sono esempio i **poli di telecontrollo** e i **laboratori analisi**, eccellenze che rappresentano l'alto livello di innovazione che il Gruppo mette al servizio del territorio.

Negli ultimi anni sono stati lanciati importanti progetti. Tra questi **HergoAmbiente,** il primo sistema "intelligente" per la **gestione integrata e digitalizzata della raccolta rifiuti e spazzamento stradale**, che interessa un bacino di oltre 3 milioni di cittadini. Tecnologia e Big Data per garantire qualità, efficacia ed efficienza dei servizi ambientali e migliorare il decoro delle nostre città, con importanti benefici in termini di sostenibilità.
Tra le nuove sfide del Gruppo c'è **NexMeter**, il **contatore gas 4.0** caratterizzato da dotazioni tecnologiche e funzionalità all'avanguardia, tese a garantire la massima sicurezza e la riduzione dei consumi.
Senza dimenticare la **mobilità sostenibile**, con un piano per l'installazione di 300 colonnine di ricarica per i veicoli elettrici nelle principali città servite entro il 2022, e la promozione di biocombustibili come biometano e biodiesel, ricavati dalla raccolta differenziata di organico e olii esausti.

I POLI DI TELECONTROLLO E IL SISTEMA LABORATORI

Fra le varie eccellenze del Gruppo, figura il sistema laboratori, a **presidio e monitoraggio degli standard qualitativi e di sicurezza della multiutility**.
Vi lavorano oltre 80 persone, fra analisti e campionatori, suddivisi in due laboratori principali, tre presidi operativi laboratoriali e diverse altre unità logistiche per le attività di campionamento dell'acqua, variamente dislocate sul territorio servito dal Gruppo Hera.
I laboratori sono impegnati anche nel controllo della filiera ambiente e di fluidi e impianti per la gestione dell'energia, offrendo inoltre servizi di consulenza a clienti esterni.

Un altro elemento distintivo è dato dai **poli di telecontrollo**, che gestiscono 87 mila km di reti e tutti gli impianti del Gruppo.

A Forlì, unico in Italia e all'avanguardia a livello europeo, il polo **monitora 590 mila punti e 6.800 impianti**, acquisendo 28 milioni di informazioni al giorno e controllando in tempo reale reti idriche, gas e teleriscaldamento della multiutility. Il centro, attivo tutti i giorni 24 ore su 24 e in cui lavorano una settantina di addetti, garantisce la ricezione di tutte le chiamate di pronto intervento sul territorio. Recentemente il centro si è arricchito del servizio di gestione "bilanciamento energetico", integrato con il sito di Terna per l'MSD (mercato servizio di dispacciamento) energetico, ma anche del servizio di E-Mobility per la ricarica elettrica dei clienti Hera Comm, senza dimenticate la gestione dei servizi ambientali per le chiamate urgenti effettuate dagli Enti locali.
Tutti i parametri di gestione degli impianti, inoltre, sono sempre disponibili ai tecnici, anche in mobilità.

Alle reti monitorate da Forlì si aggiungono anche quelle elettriche, in capo al telecontrollo di Modena, un centro presidiato 24 ore su 24 che opera in stretto contatto con il call center tecnico elettricità, rispondendo alle richieste di assistenza di tutti i cittadini serviti. Grazie al personale e alle tecnologie di questo centro, inoltre, Hera garantisce una conduzione della rete in tempo reale e dinamica, gestendo la stessa sulla base dei dati acquisiti dal campo.

management systems, also offering consultancy services to external customers.
Another distinctive feature is the remote control centres, which manage 87 thousand km of networks and all of the Group's plants.
The centre in Forlì, which is unique in Italy and avant-garde at European level, monitors 590 thousand points and 6,800 plants, acquiring 28 million pieces of information a day as well as controlling in real time water, gas and district heating networks of the multi-utility.
The 24/7 centre employs around seventy people and receives all of the emergency calls in the area. Not to forget the management of environmental services for urgent calls made by local authorities.
In addition, all the plant management parameters are always available to technicians, also when on the move.
In addition to the networks monitored from Forlì, there are also the electrical grids, which are remotely controlled from the Modena service centre. This hub operates 24/7 in close contact with the electricity technical call center, responding to requests for assistance from all of the citizens served. Furthermore, thanks to the staff and technology of this centre, Hera ensures real-time and dynamic network management, managing the network based on the data acquired from the field.

WASTE MANAGEMENT SERVICES TAILORED FOR EACH AREA

An integrated waste management system that provides a sustainable service strongly oriented towards the circular economy

*The Hera Group provides environmental services in approximately **190** municipalities of Emilia-Romagna, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Marche e Toscana.*
We apply innovative management techniques daily to the collection of separate and mixed municipal waste, cleaning streets, pavements, covered arcades, green areas and beaches.
We design waste management services to fit the different contexts and urban characteristics of each area (e.g. historical centre, residential, industrial or tourist areas, rural zones).

In general, Hera's waste management collection system handles three main services:
*- **local collection**: for families or small non-residential users involving roadside bins or door-to-door collection, depending on the context;*
*- **"targeted user" direct collection**: for non-residential users producing specific waste types that can be treated as municipal waste (cardboard in shops, glass or cans in cafés, organic waste in cafeterias and restaurants, etc.);*
*- **drop-off points**: in addition to the other services in the area, drop-off points are available to the public to dispose of various kinds of sorted municipal waste, including hazardous waste.*
Additionally, other specific forms of collection are available on request for bulky and large WEEE, for green waste materials or on demand for abandoned waste.
The Group has also organised many initiatives to prevent and reduce municipal waste.

RECYCLING TREATED BY THE HERA GROUP
2002 - 26.2%
2019 - 64.6%

SERVIZI AMBIENTALI SU MISURA PER OGNI TERRITORIO

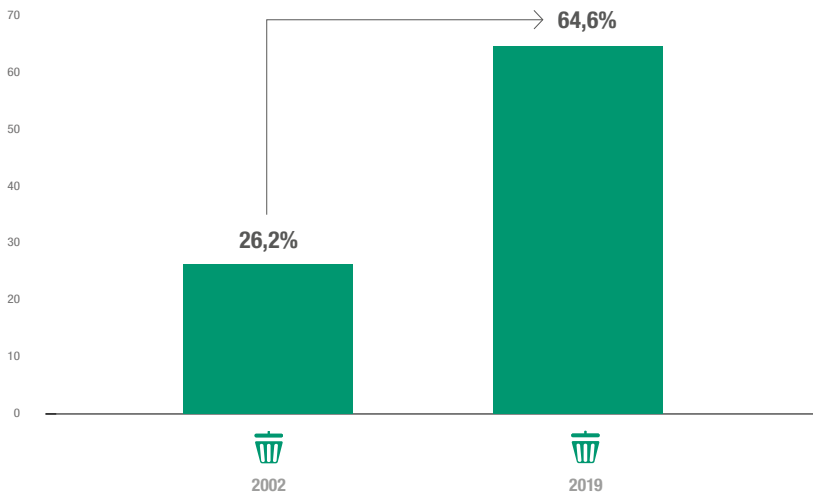
Un sistema integrato di gestione rifiuti che offre un servizio sostenibile fortemente orientato all'economia circolare

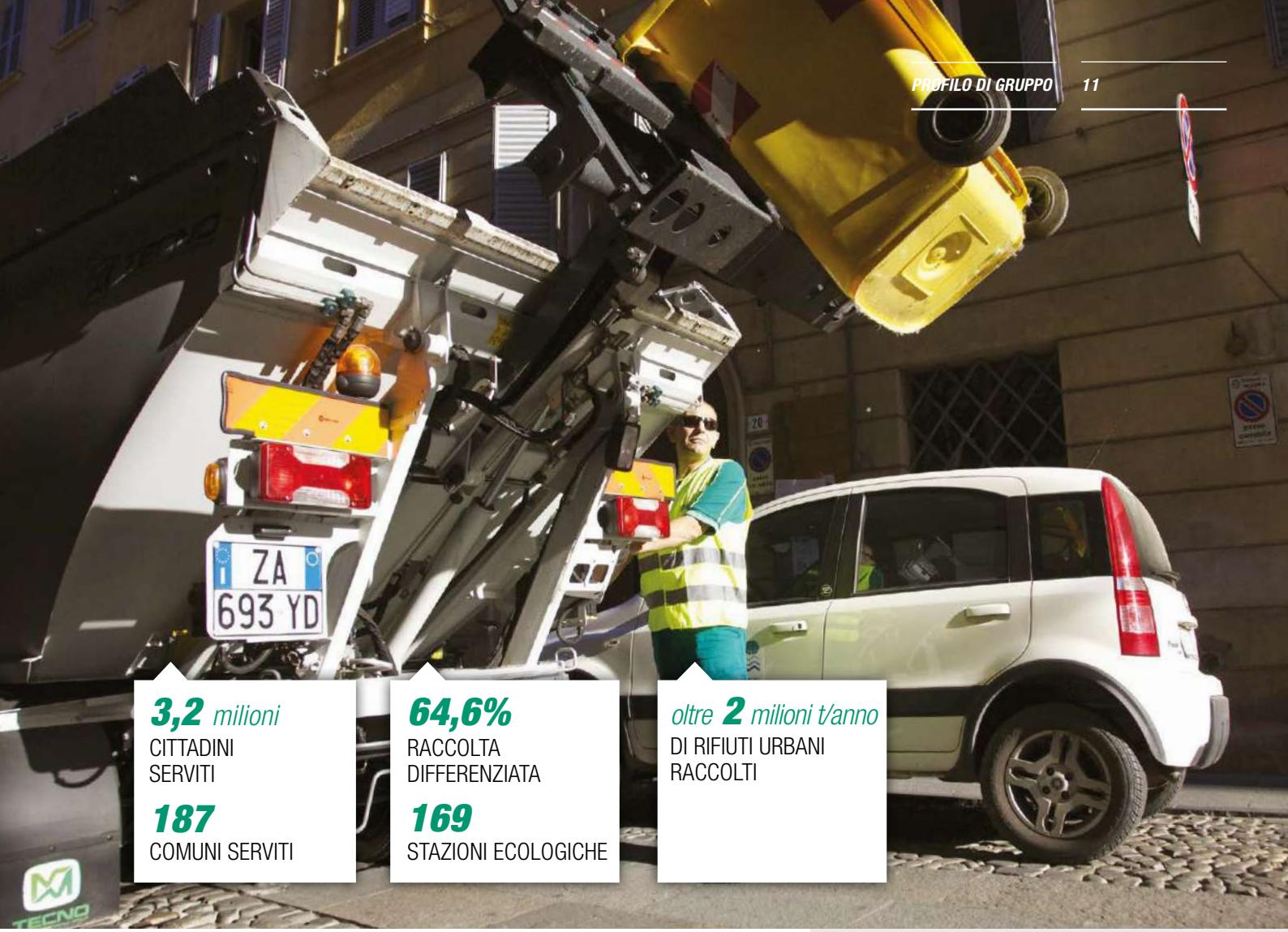
Sono circa 190 i comuni di Emilia-Romagna, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Marche e Toscana in cui il Gruppo Hera eroga servizi ambientali. Raccolta differenziata e indifferenziata dei rifiuti urbani, pulizia di strade, marciapiedi, portici, aree verdi e litorali sono le attività svolte, giorno dopo giorno, con tecniche di gestione innovative. I servizi ambientali sono studiati sulla base dei diversi contesti e delle caratteristiche urbanistiche di ogni territorio (es. centri storici, zone residenziali, zone industriali, zone turistiche, aree rurali).

In generale, il sistema di raccolta dei rifiuti di Hera è caratterizzato da:
- **raccolte territoriali**: per utenze familiari e piccole utenze non domestiche, a seconda del contesto possono prevedere contenitori stradali o porta a porta;
- **raccolte domiciliari**: "utenze target": per utenze non domestiche produttrici di specifici rifiuti assimilati agli urbani (cartone nei negozi, vetro o lattine nei bar, organico in mense e ristoranti, ecc.);
- **stazioni ecologiche**: complementari agli altri servizi sul territorio, sono a disposizione del cittadino per il conferimento differenziato dei vari rifiuti urbani, anche pericolosi.

A questo si aggiungono le raccolte capillari come quelle su chiamata per i rifiuti ingombranti e RAEE di grosse dimensioni, per il verde o, su segnalazione, per i rifiuti abbandonati. Numerose sono inoltre le iniziative portate avanti dal Gruppo per la prevenzione e la riduzione dei rifiuti urbani.

RACCOLTA DIFFERENZIATA: 64,6% NEL 2019





3,2 *milioni*
CITTADINI SERVITI

187
COMUNI SERVITI

64,6%
RACCOLTA DIFFERENZIATA

169
STAZIONI ECOLOGICHE

oltre **2** *milioni t/anno*
DI RIFIUTI URBANI RACCOLTI

SULLE TRACCE DEI RIFIUTI

Ogni anno Hera rendiconta nel report "Sulle tracce dei rifiuti" (www.gruppohera.it/report) la percentuale di raccolta differenziata che viene effettivamente recuperata nei comuni dell'Emilia-Romagna, Triveneto e Marche serviti dall'azienda e negli impianti di trattamento e valorizzazione. In generale, il **93% della raccolta differenziata** viene effettivamente **avviato a recupero**, di cui il 90% riciclato e il resto a recupero energetico.

TRACKING DOWN WASTE

Each year Hera publishes a report entitled "Sulle tracce dei rifiuti" (www.gruppohera.it/report), which records the percentage of sorted waste that is actually recovered in municipalities across the Emilia-Romagna, Triveneto and Marche regions, served by the company, and in its treatment and valorisation plants. Generally speaking, ***93% of sorted waste*** *is actually* ***destined to be recovered****, of which 90% recycled and the rest with energy recovery.*

93% Recovered separate waste collection
95% Paper recovered
92% Organic waste recovered
96% Glass recovered
99% Wood recovered
98% Iron recovered
71% Plastic recovered
98% Green waste recovered
92% Other metal recovered

3.2 million citizens served
187 municipalities served

64.6% recycling
169 ecological depots

Over 2 million t/year urban waste collected

EXPERTISE IN TREATING WASTE

Our multi-utility company is the foremost operator in Italy in this sector

*Established on 1 July 2009, Herambiente brings together in a single company the set of plants, the competence and the professional abilities that make the Hera Group a leading protagonist in waste treatment. At Group level, these are our key figures: around **90** certified **plants**, **7.2 million tonnes of waste** treated each year, more than **1,400** specialised **operators** and a dedicated commercial structure. With its remarkable performance in terms of innovation, technology, efficiency, responsibility and environmental protection, this multi-utility has confirmed the high degree of attention it gives to circular economy, introducing new initiatives for waste treatment and recovery. Some examples include the creation of the plant for biomethane production in Sant'Agata Bolognese and the acquisition of Aliplast, a leading company specialised in plastic waste collection and recycling, along with its subsequent regeneration.*
*"Coming full circle", both of these initiatives start out with families and end up back in households, with an integrated process that brings the material to be reused. Thanks to its know-how and its considerable number of plants, the Hera Group is able to **operate with all types of waste**, both urban and special (dangerous or otherwise), that emerge from urban collection and industrial or productive activities, to which Herambiente Servizi Industriali (HASI) offers targeted and increasingly efficient solutions.*
*The Group's development strategy pursues **responsible management of natural resources**, aimed at:*
- favouring reuse, recycling and recovery of materials and energy;
- reducing the quantity and dangerousness of the waste produced;
- minimising disposal in landfills.

Furthermore, the issue of recovering energy from waste is highly important: thanks to the plants' potentiality, the energy produced in this way is enough to cover the energy consumption of about 300 thousand families.

IL MESTIERE DI TRATTARE I RIFIUTI

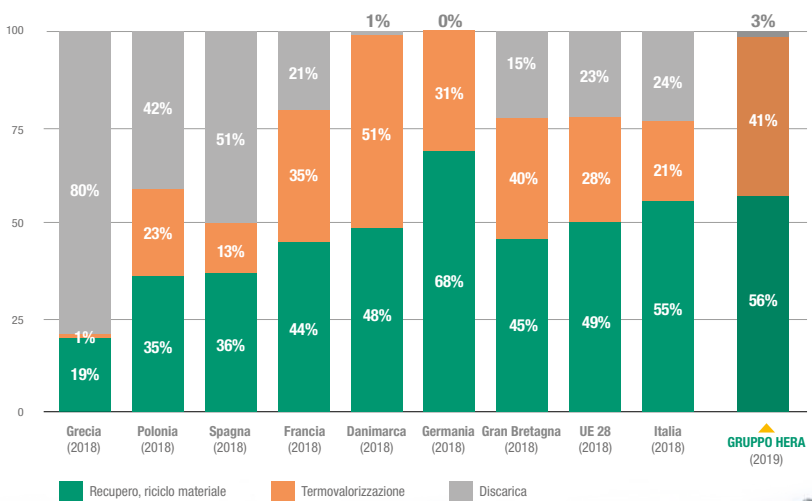
La multiutility è il primo operatore italiano nel settore

Nata il 1° luglio 2009, Herambiente concentra in un'unica società le dotazioni impiantistiche, le competenze e le professionalità che rendono il Gruppo Hera un attore leader nel trattamento dei rifiuti. Questi i numeri a livello di Gruppo: circa **90 impianti** certificati, **7,2 milioni di tonnellate di rifiuti** trattati ogni anno, oltre **1.400 operatori specializzati** e una struttura commerciale dedicata. Con performance importanti in termini di innovazione, tecnologia, efficienza, responsabilità e tutela dell'ambiente, la multiutility conferma prioritaria attenzione all'economia circolare attraverso nuove iniziative di trattamento e recupero dei rifiuti. Ne sono esempio la realizzazione dell'impianto per la produzione di biometano a Sant'Agata Bolognese e l'acquisizione di Aliplast, primaria realtà specializzata nella raccolta e riciclo di rifiuti plastici e conseguente rigenerazione. Due esperienze capaci di "chiudere il cerchio", partendo dalle famiglie e tornando nelle case, con un processo integrato che conduce al riutilizzo della materia. Grazie al know-how e alla forte dotazione impiantistica, il Gruppo Hera è in grado di **operare su tutte le tipologie di rifiuti**, sia urbani sia speciali (pericolosi e non), originati dalla raccolta urbana e dalle attività industriali e produttive, a cui Herambiente Servizi Industriali (HASI) offre soluzioni mirate e sempre più efficienti.

La strategia di sviluppo del Gruppo persegue una **gestione responsabile delle risorse naturali** che ha l'obiettivo di:
- favorire riuso, riciclo e recupero di materia e di energia;
- ridurre la quantità e la pericolosità dei rifiuti prodotti;
- minimizzare il conferimento in discarica.

Inoltre, il tema del recupero di energia dai rifiuti è molto importante: grazie alle potenzialità impiantistiche, l'energia così prodotta è sufficiente a coprire i consumi energetici di circa 300 mila famiglie.

DESTINAZIONE RIFIUTI Fonte: Eurostat 2018



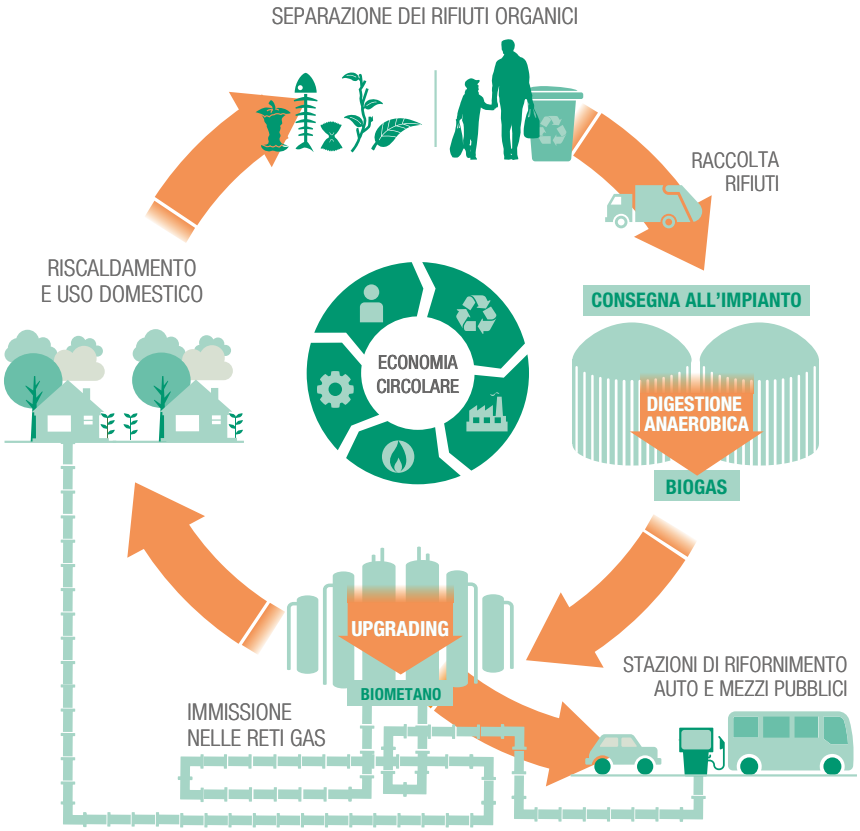
DAI RIFIUTI AL BIOMETANO: UNA RIVOLUZIONE CIRCOLARE

A testimoniare l'impegno dell'azienda in ambito di sostenibilità ambientale ed economia circolare è l'impianto a Sant'Agata Bolognese, il primo realizzato da una multiutility in Italia, per la produzione di biometano da trattamento dei rifiuti provenienti dalla raccolta differenziata di organico e sfalci/potature. Le tecnologie usate sono le migliori oggi disponibili sul mercato.

Da **100 mila tonnellate annue** di rifiuti organici della raccolta differenziata, a cui si sommano **35 mila tonnellate** dalla raccolta di verde e potature, si ricavano fino a **20 mila tonnellate** di compost e **7,5 milioni di metri cubi** di biometano, una fonte di energia completamente rinnovabile, evitando un utilizzo di combustibile fossile pari a oltre 6 mila tonnellate equivalenti di petrolio annue, che corrispondono a loro volta a **14.600 tonnellate di CO_2**.

L'impianto è stato realizzato all'interno del sito di compostaggio già presente e attivo, senza alcun consumo ulteriore di suolo, e il gas prodotto è utilizzato per alimentare mezzi di trasporto pubblico e privato.

LA PRODUZIONE DI BIOMETANO



DESTINATION OF WASTE

Source: Eurostat 2018

- *Material recovered, recycled*
- *Wte plants*
- *Landfills*

FROM WASTE TO BIOMETHANE: A CIRCULAR REVOLUTION

Proof of the company's commitment to environmental sustainability and the circular economy can be seen in its new plant in Sant'Agata Bolognese - the first in Italy to be built by a multi-utility company - for the production of biomethane from separately collected organic waste, grass cuttings and prunings. The technologies used are the best available on the market today.

*From **100 thousand tonnes** of separately collected organic waste a year and **35 thousand tonnes** of green waste and pruning material, it is able to produce **20 thousand tonnes** of compost and **7.5 million cubic metres** of biomethane - a completely renewable energy source - every year, avoiding the use of over 6 thousand tonnes of fossil fuels per year, the equivalent of **14,600 tonnes of CO_2**.*

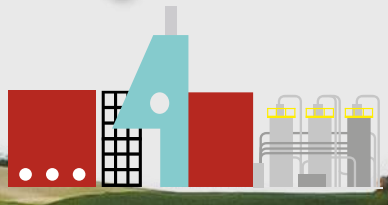
The plant is built inside the composting site already present and active, without any additional consumption of soil, and the gas produced is used to feed private vehicles and public transport.

circa **90**
IMPIANTI

7,2 *milioni/t*
RIFIUTI TRATTATI

1.061 *GWh*
DI ENERGIA TOTALE PRODOTTA

around 90 plants
7.2 million/t waste treated
1,061 GWh total energy produced



BLUE GOLD: MANAGING THE INTEGRATED WATER CYCLE

Excellence, innovation and safety in a service oriented towards the needs of local communities

Over 53 thousand km of networks, approximately 900 plants involved in production, treatment and purification, 3.6 million citizens served: *these are the figures that make the Hera Group one of the nation's largest operators in integrated water services management, which includes sourcing, treatment, distribution, sewerage and purification. The Group's high level of innovation and its orientation towards excellence have led to an average of over* ***€ 100 million per year in investments*** *in infrastructures between 2002 and 2019 (more than 150 in 2019 alone). The avant-guard technologies thus implemented involve automation and remote control of networks and plants. All this promotes the protection and regeneration of water resources, as well as* ***continuity of supply****, with a* ***percentage of network losses among the lowest*** *at the national level.*
Safety *is a further essential factor: our laboratory system ensures the quality of both the drinking water distributed and the water that returns to the environment. It monitors all the plants in the water cycle and processes 77,000 samples every year, involving about 600,000 analyses, amounting to over 2,000 checks per day. Managed by Heratech, a Group company, more than 80 people work in the laboratories, including analysts and samplers. The Group has four main laboratories, one for industrial waste and various other logistical units. They also monitor the environment supply chain and the fluids and energy management systems and offer consulting services to external customers.*

35 thousand km aqueduct
18,800 km sewerage networks
420 plants for production and treatment
470 main plants for purification
3.6 million citizens served
289.3 million/m³ water sold
over 2,000 analyses per day

ORO BLU: LA GESTIONE DEL CICLO IDRICO INTEGRATO

Eccellenza, innovazione e sicurezza per un servizio orientato alle esigenze delle comunità e del territorio

Oltre 53 mila km di rete, circa 900 tra impianti di produzione, potabilizzatori e depuratori, 3,6 milioni di cittadini serviti: sono questi i numeri che rendono il Gruppo Hera uno dei maggiori operatori nazionali nella gestione del servizio idrico integrato, che comprende captazione, potabilizzazione, distribuzione, fognatura e depurazione. L'alto livello di innovazione del Gruppo e il suo orientamento all'eccellenza hanno determinato una media di oltre **100 milioni di euro all'anno di investimenti** in infrastrutture nel periodo 2002-2019 (oltre 150 nel solo 2019), con l'implementazione di soluzioni tecnologiche all'avanguardia che prevedono l'automazione e il telecontrollo di reti e impianti. Tutto questo favorisce la tutela e la rigenerazione della risorsa idrica, nonché la **continuità nell'approvvigionamento**, con **una percentuale di perdite di rete fra le più basse** a livello nazionale.

La sicurezza è un elemento imprescindibile per la multiutility: la qualità dell'acqua potabile erogata e di quella reimmessa nell'ambiente è assicurata dal sistema laboratori, che monitora tutti gli impianti del ciclo idrico e attraverso cui ogni anno transitano 77 mila campioni che comportano circa 600 mila analisi, pari a oltre 2 mila controlli al giorno.

TRASPARENTI COME L'ACQUA

Per approfondire il ciclo idrico è possibile visitare **www.gruppohera.it/acqua**, il canale web dove si può consultare il report "In buone acque" sulla qualità dell'acqua potabile e la sezione "L'esperto risponde" con i quesiti più frequenti sul tema. Inoltre, nelle bollette è riportata l'etichetta dell'acqua con i risultati delle analisi aggiornate ogni 6 mesi per ciascun comune servito.

L'INNOVAZIONE AL SERVIZIO DELLE RETI IDRICHE

Hera è stata **tra le prime aziende in Italia ad aver adottato la tecnologia satellitare** per contrastare il fenomeno delle perdite nascoste nelle reti idriche e per il monitoraggio delle reti fognarie. In entrambi i casi, i dati forniti dai satelliti in orbita sulla Terra integrano le verifiche e le ricerche di tipo più tradizionale utilizzate.
Inoltre, in ambito fognature, a **Rimini** Hera è tra i soggetti attuatori del **Piano per la salvaguardia della balneazione**, il più grande intervento di risanamento fognario mai realizzato in Italia, per eliminare gli scarichi a mare della città di Rimini, evitando così i divieti alla balneazione.
Si segnala anche la realizzazione del **depuratore di Servola a Trieste**, un impianto capace di regolare in modo intelligente l'abbattimento dei nutrienti nei reflui, sulla base del monitoraggio dello stato del mare e dei bisogni di flora e fauna marine.

Ma l'innovazione nelle reti idriche tocca lo stesso tema dell'economia circolare: grazie anche alle competenze di Aliplast, Hera è stata la prima realtà in Italia a sperimentare l'utilizzo della plastica riciclata e di provenienza tracciata nella realizzazione delle condotte fognarie, oltre che nelle reti elettriche. Un altro esempio è il protocollo per il riutilizzo delle acque di depurazione, frutto di un accordo fra Hera, Regione Emilia-Romagna e Consorzio della Bonifica Renana.
Con il recupero dell'acqua piovana e il riuso di quella depurata, infine, il Gruppo punta a ridurre i propri consumi idrici di sedi e impianti del 15% al 2023 e del 25% al 2030.

TRANSPARENT, JUST LIKE WATER

*For further information on the water cycle, visit **www.gruppohera.it/acqua**, the web channel where you can consult the report "In buone acque", dedicated to the quality of drinking water, and the section "L'esperto risponde", which provides answers to the most frequent questions on this topic. All bills furthermore include the water chart, which shows the results of analyses updated every six months for each municipality served.*

INNOVATION AT SERVICE OF WATER NETWORKS

*Hera was among **the first companies in Italy to have adopted satellite technology** to contrast the phenomenon of the hidden losses in the water networks and for monitoring sewage networks. In both cases, the data provided by the satellites in orbit on Earth integrate the checks and the most traditional type of research used. Furthermore, in the sewage sector, Hera is among implementing bodies of **Rimini seawater protection plan**, the largest sewage reclamation intervention currently in progress in Italy which aims to eliminate all discharges to the sea from the city of Rimini, thus eliminating the ban on swimming. It is also worth mentioning the construction of the **Servola treatment plant in Trieste**, a plant capable of intelligently regulating the abatement of nutrients in wastewater, by monitoring the state of the sea and the needs of the marine flora and fauna. However, innovation in water networks also affects the issue of the circular economy. Thanks also to Aliplast's skills, Hera has been the first Italian business to experiment with the use of recycled and traceable plastic in the construction of sewerage pipes, as well as in electrical networks. Another example is the protocol for the reuse of treated water, that is the outcome of an agreement between Hera, the Emilia-Romagna Regional Government and the Consorzio della Bonifica Renana. Lastly, with the recovery of rainwater and the reuse of purified water, the Group aims to reduce water consumption in offices and plants by 15% by 2023 and by 25% by 2030.*

RETI GAS E TELERISCALDAMENTO

Una gestione basata su efficienza energetica e attenzione alla sicurezza

Attraverso la gestione di **18.400 km di rete**, il Gruppo Hera distribuisce gas naturale a oltre **1,5 milioni di clienti** in Emilia-Romagna e Triveneto. Attraverso la partecipata Marche Multiservizi è presente anche nella provincia di Pesaro-Urbino. La gestione delle reti gas si basa su **efficienza energetica** e attenzione costante alla sicurezza, anche grazie a notevoli investimenti su progetti d'**innovazione** e miglioramenti del servizio. Fra le eccellenze di quest'ambito spicca l'attività di **pronto intervento**: coordinato dal polo di telecontrollo, uno tra i più avanzati in Europa, garantisce azioni sul posto in un **tempo medio di circa 32,6 minuti**. Sempre in tema gas, Hera sta completando la sostituzione massiva dei contatori gas meccanici con 1 milione di nuovi dispositivi elettronici. Infine, a Bologna, Imola, Forlì, Cesena, Ferrara, Modena, Ravenna e Padova il Gruppo offre anche il servizio di **teleriscaldamento**, attraverso cui distribuisce calore in edifici lontani dal punto di produzione. Hera serve oltre 12 mila clienti su una rete di 266 km, per una volumetria allacciata di 21,2 milioni di mc.

GAS NETWORKS AND DISTRICT HEATING

Management based on energy efficiency, with great care given to safety

*Managing roughly **18,400 km of networks**, the Hera Group distributes gas to approximately **1.5 million customers** in Emilia-Romagna and Triveneto area. By way of the controlled company Marche Multiservizi, it is also present in the province of Pesaro-Urbino.*
*Gas network management is geared towards **energy efficiency** and constant care given to **safety**, thanks among other things to significant investments in **innovative** projects and improvements in this service. Among this area's excellent achievements, the ability to **rapidly intervene** stands out: coordinated by the remote control centre, one of the most advanced in Europe, local interventions are guaranteed in **approx. 32.6 minutes** on average. Once again regarding gas, Hera is going to complete an extensive program in which mechanical gas meters are being substituted with 1 million new electronic devices.*
*Lastly, in Bologna, Imola, Forlì, Cesena, Ferrara, Modena, Ravenna and Padua the Group also offers **district heating** services, through which heat is distributed to buildings far removed from the area of production. Hera serves 12,000 customers on 266 km of networks, for a connected volume of 21.2 million m^3.*

NEXMETER, IL CONTATORE CHE PENSA AL FUTURO, TRA INNOVAZIONE E SICUREZZA

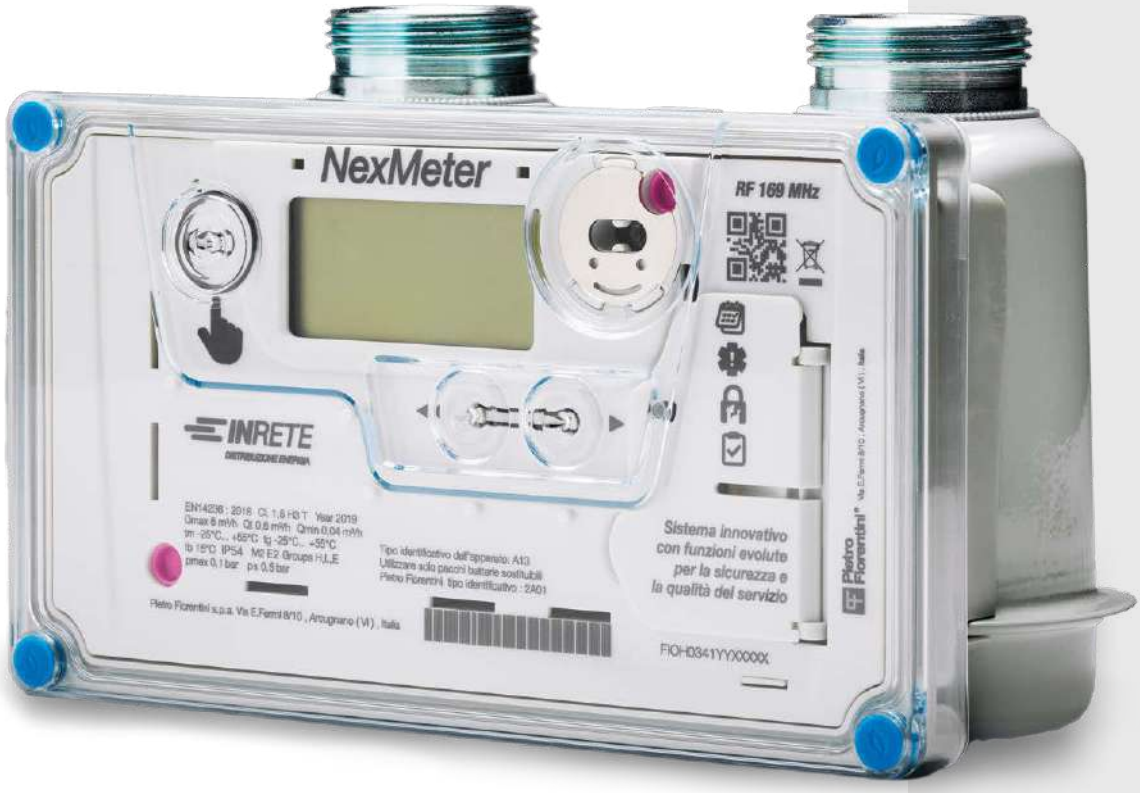
In occasione dell'European Utility Week tenutasi a Parigi alla fine del 2019, Hera ha presentato NexMeter, il nuovo **contatore gas 4.0** ideato dal Gruppo in partnership con alcune delle imprese più qualificate a livello nazionale e internazionale. Più simile a un piccolo computer che a un contatore tradizionale, NexMeter dispone di un'evoluta tecnologia – basata su algoritmi, sensori e ultrasuoni – grazie alla quale può verificare costantemente la pressione di erogazione e di rete, segnalando immediatamente eccessi, cadute o perdite ed evitando numerose tipologie di incidenti attraverso l'interruzione della fornitura e la messa in sicurezza dell'impianto. È addirittura capace, in tempo reale, di intercettare le scosse derivanti da eventi sismici, sospendendo anche in questo caso l'erogazione del gas e agendo quindi in direzione di una maggiore sicurezza. Intelligente e preciso, infine, questo strumento è anche un ottimo alleato green, che aiuta a ridurre i consumi, contiene i costi in bolletta, tutela l'ambiente e risponde così alle linee di intervento identificate nel quadro strategico di Arera. Grazie a 45 milioni di euro di investimenti, entro il 2022 verranno complessivamente installati 300 mila apparecchi prevalentemente in Friuli Venezia Giulia e in Emilia-Romagna, ossia aree classificate a rischio sismico o in cui si sono verificati recentemente fenomeni tellurici.

NexMeter verifica la pressione di erogazione e di rete, segnalando eccessi, cadute e perdite

NEXMETER, THE METER THAT AIMS AT FUTURE INNOVATION AND

Hera presented NexMeter at the European Utility Week held in Paris at the end of 2019. This new 4.0 gas meter was designed by the Group in partnership with some of the leading companies at national and international level. A small computer rather than a traditional meter, NexMeter features advanced technology – based on algorithms, sensors and ultrasounds - which it uses to constantly check the supply and network pressure, immediately reporting excesses, drops or leaks and avoiding numerous types of accidents through the interruption of the supply, thus ensuring the safety of the system. It is even capable of intercepting the tremors deriving from seismic events in real time and suspending the gas supply in this case, thus driving towards greater safety. Finally, this smart and accurate tool is also an excellent green ally, helping reduce consumption, contain costs on the bill, protect the environment and therefore respond to the lines of action identified in Arera's strategic framework. Thanks to an investment of 45 million euro, by 2022 a total of 300 thousand meters will be installed mainly in Friuli Venezia Giulia and Emilia-Romagna, i.e. areas classified as at seismic risk or where recent earthquake-related phenomena have occurred.

NexMeter checks the supply and network pressure, reporting excesses, drops and leaks



POWER GRIDS

Over 12 thousand km of grids serving 633 thousand inhabitants

*The overall length of the grid through which Hera distributes electricity in **26 municipalities** in the provinces of Modena, Bologna, Ravenna, Gorizia and Trieste comes to **12,600 km**, for a total of **633 thousand inhabitants served** and a volume distributed to end customers coming to **over 3 thousand GWh**.*

More specifically, distribution activities include management, operation, measuring, maintenance and development of high, medium and low voltage networks. Physical works are also done in meter suspension/ substitution, reactivations and detachments, as well as commercial activities.
In this area as well, innovation plays a fundamental role: the increased use of digital meters guarantees a rapid exchange of information as to actual comsuption by the producer, the distributor and users.

We're counting on a wider use of digital metres to optimise the exchange of information

RETI ELETTRICHE

Oltre 12 mila km di rete al servizio di 633 mila abitanti

Sono **12.600 i chilometri di rete** con cui Hera distribuisce energia elettrica in **26 comuni** nelle province di Modena, Bologna, Ravenna, Gorizia e Trieste, per un totale di **633 mila abitanti serviti** e un volume distribuito ai clienti finali di **oltre 3 mila GWh**.

Nel dettaglio, l'attività di distribuzione comprende le operazioni di gestione, esercizio, misurazione, manutenzione e sviluppo delle reti in alta, media e bassa tensione, insieme alle operazioni fisiche di sospensione/sostituzione del misuratore, riattivazione e distacco e le attività commerciali.
Anche in quest'ambito, l'innovazione gioca un ruolo fondamentale: la diffusione dei contatori digitali garantisce uno scambio rapido di informazioni sui consumi effettivi fra produttore, distributore e utenza.

Puntiamo sulla diffusione dei contatori digitali per ottimizzare gli scambi di informazioni

RETI INTELLIGENTI PER GESTIRE LE RINNOVABILI

Oggi, dato che sempre più utenti immettono in rete energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili (solare, eolica, ecc.), si rende necessaria una rete intelligente (smart grid), in grado di gestire in maniera agile e flessibile le variazioni di carico legate alle condizioni meteo. Una smart grid previene e minimizza gli impatti dei guasti, dialoga in modo telematico con gli utenti, integra le azioni di tutti gli utenti connessi alla rete e garantisce l'efficienza del sistema con elevati livelli di sicurezza, continuità e qualità della fornitura.

Il Gruppo Hera investe da tempo sulle reti intelligenti ad esempio attraverso automazione di rete e colonnine di ricarica per auto elettriche.
Di spicco è il progetto di modellazione delle reti: uno speciale applicativo informatico studia l'effetto del collegamento di un impianto fotovoltaico o il guasto di una cabina primaria, fornendo così informazioni utili a predisporre risposte efficaci e tempestive.

INTELLIGENT GRIDS TO MANAGE RENEWABLE SOURCES

Today, with ever more users injecting electricity produced by renewable sources (solar energy, wind farms, etc.) into the grid, a smart grid has become indispensable to manage the variations in load due to weather conditions in an agile and flexible way.
A smart grid anticipates and minimises the impact of malfunctions, is in constant telematic communication with users, integrates the actions of users connected to the grid and guarantees the system's efficiency by reaching high levels in the supply's safety, continuity and quality.
The Hera Group has been investing in smart grids for some time, for example by automating grids and charging points for electric cars. One outstanding project concerns grid modelling: a special IT application studies the effect of connecting solar panels or of a malfunction in a main transformer room, thus providing information that is useful to achieve a valuable and timely response.

THE STRATEGIC IMPORTANCE OF TRADING

From procurement to sales, working towards growth in the energy sector

With 9.8 billion m³ of gas sold and 2.05 million customers, in addition to 12.8 TWh of electric energy sold to 1.25 million customers, Hera Group is the third national operator in energy sales.
One of the factors responsible for consolidating Hera's commercial success lies in its energy procurement policies, together with the developing competences in the sector of the wholesale market.

*Through **Hera Trading**, the Group operates for gas at the Italian virtual trading point and at the main european hubs (Baumgarten in Austria, Ncg in Germany and Ttf in Holland), while for electricity, in addition to the italian electricity market, it operates in markets located in France, Switzerland, Germany, Austria and Slovenia.*

*With a gas portfolio that relies on a **mix of spot contracts**, Hera has signed a long-term deal with the consortium Shah Deniz for purchasing gas from Azerbaigian through the Trans Adriatic Pipeline (Tap). For electricity, instead, the Group has preferred a balanced and flexible mix of supply, including purchasing on the electricity market, imports from bordering countries and an autonomously generated portion.*

L'IMPORTANZA STRATEGICA DEL TRADING

Dall'approvvigionamento alla vendita, per la crescita nel settore energetico

Con 9,8 miliardi di metri cubi di gas venduti a 2,05 milioni di clienti, cui si aggiungono i 12,8 TWh di energia elettrica venduti a 1,25 milioni di clienti, il Gruppo Hera è il terzo operatore nazionale nella vendita di energia.
Il successo commerciale di Hera si consolida anche grazie alle politiche di approvvigionamento energetico, insieme allo sviluppo di competenze nel settore del mercato all'ingrosso.

Attraverso **Hera Trading**, il Gruppo è operativo per il gas al Punto di scambio virtuale italiano e sui principali hub europei (Baumgarten in Austria, Ncg in Germania e Ttf in Olanda), mentre per l'elettricità, oltre che sulla Borsa elettrica italiana, è presente sui mercati di Francia, Svizzera, Germania, Austria e Slovenia.

Con un portafoglio gas che conta su un **mix di contratti spot**, Hera ha sottoscritto un accordo di lungo periodo con il consorzio Shah Deniz, per l'acquisto di gas dall'Azerbaigian attraverso il gasdotto Trans Adriatic Pipeline (Tap). Per l'energia elettrica, è invece privilegiato un mix bilanciato e flessibile delle forniture, fra acquisti alla Borsa elettrica, import da paesi limitrofi e una quota di generazione autonoma.

VALORE ALL'ENERGIA

L'impegno di Hera nell'efficienza energetica, per fronteggiare il climate change

A parità di attività svolte l'energia più efficiente è quella che non viene consumata. È questo lo spirito con cui Hera si impegna sul fronte dell'efficienza energetica, attestandosi fra i principali operatori nazionali del settore. Alcuni esempi concreti di questo indirizzo sono la **certificazione Iso 50001** - patrimonio di otto società del Gruppo - e la pianificazione di interventi che portino alla **riduzione del 6,5% dei consumi energetici** entro la fine del 2023.

Le società del Gruppo **Hera Servizi Energia e AcegasApsAmga Servizi Energetici** offrono servizi e progetti di ottimizzazione energetica, mentre **Hera Luce** utilizza le tecnologie più innovative per riqualificare i sistemi di pubblica illuminazione e massimizzare l'efficienza degli impianti. Fra i maggiori operatori nazionali per l'acquisizione di certificati bianchi, dal 2007 al 2021 Hera ha realizzato o pianificato 870 progetti di efficientamento energetico, di cui 297 presso aziende del territorio e i restanti su propri asset, generando un risparmio complessivo di oltre un milione di tep, pari al consumo annuo di energia di circa 668 mila famiglie. Tutto questo viene rendicontato nel report annuale "**Valore all'energia**" (www.gruppohera.it/report), che attraverso un focus sull'impegno nella riduzione di emissioni di gas serra esplicita l'importanza di queste azioni per il contenimento del climate change.

Efficienza energetica, inoltre, significa salvaguardia delle risorse naturali: infatti, per le attività operative di Hera Spa, AcegasApsAmga e Marche Multiservizi, viene impiegata energia elettrica proveniente al 100% da fonti rinnovabili.

VALUE TO ENERGY

Hera's commitment to energy efficiency and to produce renewable energy

All things being equal in terms of results, the most efficient kind of energy is one that is not consumed at all. This is the spirit with which Hera, now ranking among the nation's main operators in the sector, faces the issue of energy efficiency.
*A few concrete examples of this orientation are the **Iso 50001 certification** granted to eight Group companies and the planned interventions that will lead to a **6.5% reduction in energy consumption** by the end of 2023.*

*The **Hera Servizi Energia and AcegasApsAmga Servizi Energetici** companies offer services and projects for energy optimisation while **Hera Luce**'s initiatives include upgrading public lighting systems and using more innovative technologies to give plants the utmost efficiency.*

Hera is one of the nation's foremost operators as regards white certificates. Since 2007, it has implemented or planned 870 energy efficiency projects, of which 297 at local companies and the remainder on its own assets, generating total savings of over one million tons of oil equivalent, equal to the annual energy consumption of about 668 thousand households.
The projects are particularly concentrated within the Group, but also concern the tertiary and industrial sectors, involving third-party companies and bodies.
*All of this has been included in the annual report "**Valore all'energia**" (www.gruppohera.it/report).*

Energy efficiency furthermore means environmental protection: in fact, all activities of Hera, AcegasApsAmga and Marche Multiservizi, use 100% electricity produced by renewable sources.

AT THE TOP IN CIRCULAR ECONOMY AND SUSTAINABILITY

There are numerous international programs to which Hera adheres about the transition to a circular economy

Europe, the United States and South America, but not only: companies from all over the world are involved in the projects of the Ellen MacArthur Foundation, which represents one of the world's leading networks on the transition to a circular economy, aimed at encouraging the exchange of experiences, the launch of partnership projects and collaboration in the field of research and development. Among these, which also include leading institutions and universities, there is also the Hera Group, which has been working successfully on these issues for some time, given the early achievement of the goals set by the European Union for the circular economy in the territories served by the Group, but also in light of its wide-ranging commitment to energy efficiency and the regeneration of natural capital.
Not to mention its projects for biomethane production, the renewable electricity it produces through biodigestion of organic waste, and its entry in the plastic recycling sector thanks to the acquisition of Aliplast, a national leader in this sector, which closes the material cycle and thanks to which Hera has joined, together with 250 companies from all over the world, the "New Plastics Economy Global Commitment" to fight plastic waste pollution at source.
Hera also participates in the Global Compact Network Italy Foundation and is a member of the CEO Water Mandate. In addition, the Group supports the Circular Economy Network, the Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD), the Italian Platform for the Circular Economy (Icesp) and Impronta Etica.

AL TOP DI ECONOMIA CIRCOLARE E SOSTENIBILITÀ

Sono numerosi i programmi internazionali a cui Hera aderisce sul tema della transizione all'economia circolare

Europa, Stati Uniti e Sudamerica, ma non solo: vengono da ogni parte del mondo le aziende coinvolte nei progetti della Fondazione MacArthur, che rappresenta uno dei principali network a livello mondiale sulla transizione verso un'economia circolare, teso a favorire lo scambio di esperienze, l'avvio di progetti in partnership e collaborazioni nel campo della ricerca e sviluppo. Fra queste realtà, che includono anche primarie istituzioni e università, c'è anche il Gruppo Hera, che proprio su questi temi lavora con successo da tempo, dato che nei territori serviti ha raggiunto con largo anticipo gli obiettivi fissati dall'Unione Europea per l'economia circolare, ma anche in considerazione dell'impegno profuso ad ampio raggio su efficienza energetica e rigenerazione del capitale naturale. Il tutto senza contare i progetti per la produzione di biometano, l'energia elettrica rinnovabile prodotta attraverso la biodigestione del rifiuto organico e l'ingresso nel settore del riciclo della plastica con l'acquisizione di Aliplast, eccellenza nazionale del settore, che chiude il ciclo di questo delicato materiale e grazie alla quale Hera ha aderito, assieme a 250 aziende di tutto il mondo, al "New Plastics Economy Global Commitment" per contrastare all'origine l'inquinamento da rifiuti plastici.

Hera partecipa inoltre alla Fondazione Global Compact Network Italia e aderisce al CEO Water Mandate, supportando anche il Circular Economy Network, la Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD), la Piattaforma italiana per l'economia circolare (Icesp) e Impronta Etica.

DALLA PARTE DEI TERRITORI

Il radicamento del Gruppo nelle comunità locali, attraverso progetti per l'ambiente, il sociale e le nuove generazioni

Educazione ambientale. I progetti gratuiti del Gruppo coinvolgono ogni anno fino a 120 mila studenti delle scuole di ogni ordine e grado.

Lavoro e nuove generazioni. Con la realizzazione di percorsi per le competenze trasversali e per l'orientamento, il Gruppo ha continuato a collaborare con il mondo della scuola per avvicinare i giovani al mondo del lavoro. 95 i percorsi realizzati nel solo 2019.

HeraLab. I consigli composti da membri delle comunità locali collaborano con l'azienda per realizzare iniziative tese a migliorare la sostenibilità dei servizi erogati. 52 i progetti già realizzati.

Progetti di riuso. Nel 2019, con Cambia il finale avviate a recupero oltre 630 tonnellate di ingombranti in buono stato; con CiboAmico donati quasi 10 mila pasti non consumati dalle mense di Hera e con FarmacoAmico avviate al riuso più di 55 mila confezioni di medicinali non ancora scaduti.

Riuso acque depurate. Le acque in uscita dal depuratore di Bologna alimentano due canali del territorio, garantendone la portata anche in estate. Sono in corso sperimentazioni anche su altri territori.

Gestione emergenze. Anche in condizioni critiche, la crescente resilienza di reti e processi garantisce continuità ed efficienza dei servizi erogati, come avvenuto – ad esempio - in occasione dell'emergenza sanitaria del 2020. In questa circostanza, inoltre, il Gruppo ha sostenuto i propri stakeholder in difficoltà, a partire da clienti e fornitori, confermando la sua vicinanza alle comunità locali.

STANDING BESIDE THE LOCALITIES SERVED

The Group's roots in local communities are visible in its projects oriented towards the environment, the social sphere and the new generations

***Environmental education**. Every year the Group's free projects involve up to 120 thousand students at all levels of learning.*
***Employment and new generations**. By creating paths for transversal skills and guidance, the Group has continued to work with the school world to bring young people closer to the world of employment. 95 paths were created in 2019 alone.*
***HeraLab**. Boards made up of members from the local communities cooperate with the company to implement initiatives aimed at improving the sustainability of the services provided. 52 projects have already been set into place.*
***Reuse projects**. In 2019, Cambia il finale was launched in order to recover more than 630 tonnes of bulky waste that is still in good condition. CiboAmico donated almost 10 thousand uneaten meals from Hera cafeterias. FarmacoAmico donated more than 55 thousand medicines that had not reached their expiry date.*
***Reusing purified water**. The water coming out of the Bologna wastewater treatment plant feeds two canals in the area, guaranteeing its flow even in summer. Experiments are also underway in other areas.*
***Emergency management**. Even in critical conditions, the growing resilience of networks and processes ensures continuity and efficiency of the services provided, as happened - for example - during the 2020 health emergency. On this occasion, the Group also supported its stakeholders in difficulty, starting from customers and suppliers, confirming its closeness to local communities.*

FOCUSING ON THE CUSTOMER

Keywords: reliability, transparency and customer experience

***Keeping in touch with customers** and showing attention to their needs are fundamental for the Group's activity, with considerable resources invested in continuously developing its own contact channels: an **extensive system of helpdesks**, with waiting time dropping and opening hours increasing; **call centres**, **differentiated by target**; **web channels for self caring**, with **Hera's On-line Services active 24 hours a day**. Customer satisfaction surveys show a positive response, with overall approval coming to 78 out of 100 for the helpdesks, the call centre and on-line desk.*

*The company Hera Comm, using a strategy based on a **multibusiness approach and solutions tailoured** to each client, is involved in sales in free market energy services, as well as invoicing and post-sales assistance. Its commercial network – made up of helpdesks, key accounts and agents – is under continuous expansion, as can be seen by the opening of new Hera Comm Points.*
Furthermore, following the agreement with Ascopiave, the Hera Group controls 52% of EstEnergy, a company with over one million energy customers located mainly in Veneto and Friuli Venezia Giulia.
Hera Comm Marche, instead, is present in Marche and Abruzzo.

*Overall, Hera Group serves 3.3 million energy customers, guarantees **high standards in service** and **post-sales assistance**, and conforms to all forms of protection defined by the Arera, taking the initiative to add others and thus consistently recording fewer complaints.*

159 helpdesks on the whole national territory
9.4 minutes waiting time at the desks

668 thousand customers with e-billing
413 thousand customers registered in Hera's On-line Services

IL CLIENTE AL CENTRO

Parole chiave: affidabilità, trasparenza e customer experience

Vicinanza e attenzione al cliente rappresentano i pilastri fondamentali su cui si basa l'azione del Gruppo, che investe risorse importanti nel continuo sviluppo dei propri canali di contatto: **sportelli fisici capillari**, con tempi di attesa in diminuzione e ampliamento degli orari di apertura; **call center** differenziati per target; **canali web** di self caring, con i **Servizi Hera On-line** attivi **24 ore su 24**. Soddisfatti i clienti: dall'indagine di customer satisfaction emerge infatti un apprezzamento complessivo di oltre 78 su 100 per gli sportelli fisici, call center e servizi on-line.

La società Hera Comm, attraverso una strategia basata su un'**offerta multibusiness e soluzioni su misura** del cliente, si occupa della vendita dei servizi energetici a mercato libero, nonché di fatturazione e assistenza post-vendita. La sua rete commerciale – composta da sportelli, key account e agenti – è in continua estensione, come dimostra l'apertura di nuovi Hera Comm Point. A valle dell'accordo con Ascopiave, inoltre, il Gruppo Hera controlla il 52% di EstEnergy società con oltre un milione di clienti energy situati prevalentemente in Triveneto. Hera Comm Marche, invece, è presente nelle Marche e in Abruzzo.

Complessivamente, il Gruppo Hera serve 3,3 milioni di clienti energy, garantisce **alti standard di servizio** e di **assistenza post-vendita** e si attiene a tutte le tutele definite dall'Arera, aggiungendone altre di sua iniziativa e registrando così una costante diminuzione dei reclami.

159
SPORTELLI SULL'INTERO TERRITORIO NAZIONALE

9,4 *minuti*
TEMPI DI ATTESA ALLO SPORTELLO

668 *mila*
CLIENTI CON BOLLETTA ELETTRONICA

413 *mila*
CLIENTI ISCRITTI AI SERVIZI HERA ON-LINE

TUTTA L'AZIENDA... A PORTATA DI CLICK

Alla scoperta delle app gratuite di Hera e delle nuove possibilità di pagamento smart

Attenta alle innovazioni tecnologiche e alle mutate aspettative dei clienti, Hera lavora da tempo per rendere sempre più immediata e semplice la loro interazione con l'azienda. Sono già tre, in questo senso, le app gratuite messe a disposizione da Hera.

Il Rifiutologo è la app che associa a ogni rifiuto la corrispondente modalità di conferimento e permette di effettuare foto-segnalazioni relative a situazioni di abbandono, attivando direttamente il personale di Hera per la loro risoluzione. Il Rifiutologo è divenuto anche una Skill di Alexa, l'intelligenza artificiale di Amazon, supportando i clienti nella raccolta differenziata. **L'Acquologo** consente di conoscere la qualità dell'acqua del rubinetto, fare l'autolettura del proprio contatore e ricevere altre informazioni utili. C'è poi **My Hera**, una app che aiuta il cliente a gestire servizi, forniture e altri aspetti della sua relazione con Hera. Permette di pagare e consultare on-line le proprie bollette, effettuare l'autolettura, monitorare l'andamento dei propri consumi e accedere a una pluralità di altri servizi, anche grazie al collegamento con le altre app del Gruppo.

E la semplicità riguarda anche il pagamento delle bollette. Hera ha avviato da tempo, infatti, un ampio percorso per favorire una user experience sempre più gradevole e alla portata di tutti. Numerose le modalità già attivate (tra cui Virtual Account, MyBank, Cbill, Jiffy e Amazon Pay) che rendono più semplici e comodi i pagamenti delle bollette, confermando la grande attenzione di Hera rivolta alla ricerca di soluzioni sempre più avanzate, che vadano incontro alle richieste di flessibilità, interattività, semplificazione e sicurezza da parte dei clienti.

THE WHOLE COMPANY... JUST A CLICK AWAY

Discovering Hera's free apps and new possibilities for smart payment

With an eye to technological innovation and to changes in its customers' expectations, Hera has been working for some time on letting them interact with the company in an ever more immediate and simple way. In this sense, three free apps have already been made available, allowing anyone to have all they need to find their way around in Hera's world, right in the palm of their hand.
***Il Rifiutologo** is the app that links each type of waste to the most appropriate method of disposal and allows photo-notifications of abandoned waste to be sent, directly alerting Hera staff and getting the problem solved. The Rifiutologo has also become a Skill of Alexa, Amazon's artificial intelligence, supporting customers in recycling.*
***Acquologo** provides information as to the quality of tap water and lets customers read their own meters and receive other useful information. Then there is **My Hera**, an app that helps customers managing services, supply and other aspects of their relation with Hera. Bills can be paid and consulted on-line, self-readings done and trends in one's own consumption monitored. A range of other services is also offered, thanks to a simple connection with the Group's other apps.*

And simplicity also concerns bill payments. Hera has long started, in fact, a wide path to favor an user experience that is ever more pleasant and affordable for everyone. Numerous already activated modes (including Virtual Account, MyBank, Cbill, Jiffy and Amazon Pay) which make bill payments simpler and more convenient, confirming Hera's great attention to the research of increasingly advanced solutions, which meet the requests for flexibility, interactivity, simplification and security on the part of customers.

LIGHTING UP THE LOCALITIES SERVED

The Group is one of Italy's leading operators in public lighting

In Emilia-Romagna, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Marche, Tuscany, Abruzzo, Piedmont, Lombardy, Umbria and Lazio the Hera Group provides lighting for ***181 municipalities*** *with over* ***550 thousand lighting points****. Additionally, it manages over* ***10,500 traffic lights****.*

Technological innovation is the dominant factor in this area: Led lamps and integrated services aim at ***reducing consumption****, while still guaranteeing rapidity in repairing and maintenance interventions.* ***Tele-management and remote control*** *furthermore transform lighting points into smart infrastructures which can be controlled from a distance and are able to provide services, gathering and transmitting informations thanks to the supplementary components installed (access points for Wi-Fi, video cameras, information panels, electric charging points, etc.). Overall, the energy efficiency measures implemented in 2019 will allow annual savings of 5,124,000 kWh of electricity, corresponding to 958 tons of oil equivalent and the annual consumption of 1,898 households.*

over 550 thousand lighting points
10,500 traffic lights managed

over 950 toes avoided in 2019 only thanks to the main initiatives in energy saving

ILLUMINIAMO IL TERRITORIO

Il Gruppo è fra i primi operatori nazionali nell'ambito dell'illuminazione pubblica

In Emilia-Romagna, Veneto, Friuli Venezia Giulia, Marche, Toscana, Abruzzo, Piemonte, Lombardia, Umbria e Lazio il Gruppo Hera illumina **181 comuni** attraverso **oltre 550 mila punti luce**. A questi si aggiunge la gestione di **10.500 lampade semaforiche**. L'innovazione tecnologica è una caratteristica dominante in questo ambito: illuminazione a Led e servizi integrati puntano a **ridurre i consumi**, garantendo allo stesso tempo tempestività negli interventi di riparazione e manutenzione.

Telegestione e telecontrollo inoltre trasformano i punti luce in elementi infrastrutturali intelligenti, controllabili da remoto e capaci di fornire servizi, raccogliere e trasmettere informazioni mediante l'installazione di componenti aggiuntive (access point per Wi-Fi, telecamere, pannelli informativi, colonnine elettriche, ecc.).

Complessivamente, gli interventi di efficientamento energetico realizzati nel 2019 consentiranno un risparmio annuo di 5.124.000 kWh di energia elettrica, corrispondenti a 958 tonnellate equivalenti di petrolio e ai consumi annuali di 1.898 famiglie.

oltre **550** *mila*
PUNTI LUCE

10.500
LAMPADE SEMAFORICHE GESTITE

oltre **950** *tep*
EVITATE NEL SOLO 2019 CON I PRINCIPALI INTERVENTI DI RISPARMIO ENERGETICO

ACANTHO: LA SOCIETÀ DELLE TELECOMUNICAZIONI

Servizi di connettività, telefonia e dual data center ad alte prestazioni

Acantho è la digital company del Gruppo Hera che ha intrapreso vent'anni fa lo sviluppo di una rete proprietaria a banda ultra larga in fibra ottica. Grazie all'interconnessione con i principali operatori nazionali e internazionali, assicura la completa copertura del territorio nazionale e internazionale, fornendo ad aziende e privati **servizi di connettività, telefonia e dual data center ad alte prestazioni**, uno con sede a Imola e uno a Milano. Elevata affidabilità, massima sicurezza di sistemi, dati e continuità del servizio: questo è l'impegno di Acantho, all'avanguardia anche dal punto di vista della sostenibilità ambientale.

Elevata affidabilità, massima sicurezza di sistemi, dati e continuità del servizio

ACANTHO: THE GROUP'S TELECOMMUNICATIONS COMPANY

High-performance connectivity, telephony and Dual Data Centre services

*Acantho is Hera Group's digital company that 20 years ago started developing a proprietary ultra-broadband fibre optic network. Thanks to its integration with the main national and international operators, Acantho ensures complete coverage of the national and international territory, providing companies and individuals with **high-performance connectivity, telephony and Dual Data Centre services**, one based in Imola and one in Milan. High reliability, maximum system security, data and service continuity: this is the commitment of Acantho, also at the forefront in terms of environmental sustainability.*

High reliability, maximum system security, data and service continuity

CREDITS

Editorial project:
Giuseppe Gagliano, Group Director of External Relations at Hera Spa
Cecilia Bondioli, Head of Media Relations
Edoardo Lucatti, Media Relations

***Design**: Koan moltimedia*
***Printing:** Grafiche MDM srl*
***Photographs**: Ippolito Alfieri, Silvia Camporesi, Alessandro Gaja, Massimo Gennari, Filippo Pincolini, Archivio fotografico Hera*

Hera joins the following associations and programs for the promotion of Corporate Social Responsibility and circular economy: Ellen MacArthur Foundation, The CEO Water Mandate, Circular Economy Newtowrk, The Task Force on Climate-Related Financial Disclosures, Italian Circular Economy Network and Impronta Etica

You can also find us on Twitter, LinkedIn, Instagram, YouTube

Echo Shiro paper, 100% recycled, has been used for this project

Printed in September 2020

crediti

Progetto editoriale:
Giuseppe Gagliano, Direttore Centrale Relazioni Esterne Hera Spa
Cecilia Bondioli, Responsabile Rapporti con i media ed editoria
Edoardo Lucatti, Rapporti con i media ed editoria

Design: Koan moltimedia
Stampa: Grafiche MDM srl
Fotografie: Ippolito Alfieri, Silvia Camporesi, Alessandro Gaja, Massimo Gennari, Filippo Pincolini, Archivio fotografico Hera

Hera aderisce alle seguenti associazioni e programmi per la promozione della responsabilità sociale d'impresa e dell'economia circolare

Ci trovi anche su

Per la realizzazione di questo progetto è stata usata carta Echo Shiro, 100% riciclata

Finito di stampare nel mese di settembre 2020

Hera Spa
Sede: Viale C. Berti Pichat 2/4 - 40127 Bologna
Tel: +39 051.28.71.11 Fax: +39 051.28.75.25
www.gruppohera.it