

## Scheda progetto

<b>Denominazione soggetto concorrente</b>	Hera S.p.A.		
<b>Titolo</b>	In buone acque – Report qualità dell'acqua potabile e sensibilizzazione all'uso corretto della risorsa idrica		
<b>Categoria Premio Pianeta Acqua</b>	Comunicazione		
<b>Durata complessiva del progetto</b>	Non definito un termine, si tratta di una rendicontazione annuale e di campagne di comunicazione continuative		
<b>data inizio</b>	anno 2009	<b>data fine</b>	Non prevista
<b>Responsabile del progetto</b>			
<b>Cognome</b>	Magli	<b>Nome</b>	Gabriele
<b>Ruolo ricoperto all'interno dell'Organizzazione concorrente</b> Responsabile Progetti CSR			
<b>Telefono</b>	051287538	<b>E mail</b>	gabriele.magli@gruppohera.it

### Sintesi del progetto/esperienza (Massimo 20 righe)

La prima edizione di “**In buone acque**”, report annuale sulla qualità dell'acqua potabile di Hera, primo nel suo genere in Italia, è stata pubblicata a settembre 2009, seguita, a settembre dell'anno successivo, dall'edizione 2010. Comunicare la qualità dell'acqua potabile di Hera in modo da rafforzare la fiducia dei cittadini e sensibilizzarli a un uso più consapevole e sostenibile di questa risorsa, e alimentare un processo di dialogo trasparente con gli stakeholder, sono le principali motivazioni di questo report.

Il report descrive gli attori locali del governo dell'acqua, i processi di trattamento e depurazione, i dati sui controlli di Hera e degli organi di controllo, nella edizione 2009 i risultati della customer satisfaction e le reazioni e suggerimenti emersi dal processo di coinvolgimento attuato sul documento prima della pubblicazione, mentre nell'edizione 2010, per affrontare alcuni luoghi comuni relativi al consumo dell'acqua del rubinetto, è stata intervistata la dottoressa Emilia Guberti, Direttrice del Servizio Igiene Alimenti e Nutrizione dell'Azienda USL di Bologna. Il report prevede un focus sui programmi di miglioramento e ricerca di Hera che ha visto pubblicato, nel 2009, uno studio con metodologia LCA per confrontare i vari impatti ambientali dell'acqua in bottiglia e dell'acqua di rete e nel 2010, per la prima volta, i risultati delle analisi condotte da Hera relative ai cosiddetti “contaminanti emergenti”, sostanze biologicamente attive di origine antropica, e uno studio sull'impronta ecologica dell'acqua di rete confrontata con quella delle acque minerali. Il report è stato presentato in vari contesti pubblici.

L'elaborazione e la pubblicazione del report si innesta nelle azioni che il Gruppo Hera realizza in maniera continuativa per la promozione dell'utilizzo dell'acqua del rubinetto e per il risparmio idrico, cioè per il complessivo uso corretto della risorsa idrica. Nella scheda si citano due progetti, “**Hera<sub>2</sub>O**” per la promozione dell'acqua di rete, “**Acqua virtuale**” per la sensibilizzazione al risparmio e all'uso corretto dell'acqua.

#### (i) Descrizione analitica del progetto

#### (ii) Il contesto di riferimento del progetto: problematiche in cui si inserisce e soggetti destinatari

Il report “In buone Acque” ha uno dei suoi pilastri nella competenza di Hera nel garantire la qualità dell'acqua di rete e si inserisce tra le tante azioni già praticate per promuovere comportamenti sostenibili presso i clienti e la cittadinanza tutta, in particolare proprio rispetto al corretto uso della

risorsa idrica e alla sensibilizzazione verso la qualità dell'acqua di rubinetto. Il report rappresenta un'azione concreta dell'azienda a favore della trasparenza relativamente alle informazioni agli stakeholder fornite rispetto alle attività aziendali, in coerenza con i principi contenuti in Missione e Codice Etico aziendale e condivisi da tutti i lavoratori.

Finalizzato a promuovere conoscenza e fiducia nella qualità dell'acqua di rubinetto da parte dei cittadini, si inserisce nella più generale campagna Hera<sub>2</sub>O avviata in azienda ad aprile 2008 per promuovere l'uso dell'acqua di rubinetto al posto della minerale in bottiglia, al fine di ridurre l'impatto ambientale derivante dallo smaltimento della plastica e dal trasporto.

Non esistono linee guida internazionali di riferimento per la definizioni dei contenuti del report e questo ha richiesto uno sforzo importante di progettazione che ha potuto trarre ispirazione solo da analoghi documenti pubblicati in alcuni paesi.

L'Italia è il terzo paese nel mondo e il primo in Europa nel consumo di acqua minerale (194 litri a testa nel 2008 - Fonte Beverfood): importante e difficile l'azione culturale da svolgere dunque nei confronti dei cittadini per evidenziare loro il minore impatto ambientale del consumo di acqua di rubinetto e la fiducia che è possibile riservare a questo prodotto diffondendo la conoscenza sul sistema di controlli e sulla sua qualità.

I soggetti destinatari del progetto sono i cittadini tutti del territorio servito da Hera, pubbliche amministrazioni, studenti, associazioni dei consumatori, associazioni ambientaliste.

Nell'aprile 2008 Hera ha avviato il progetto *Hera<sub>2</sub>O*, allo scopo di sensibilizzare sull'affidabilità dell'acqua di rubinetto e di promuoverne l'uso da parte dei lavoratori, per ridurre l'uso di acqua minerale. In collaborazione con Adriatica Acque (società partecipata del Gruppo), Hera ha installato erogatori di acqua di rete in 5 mense interne, una trentina sedi e circa una dozzina di sportelli clienti. Gli erogatori forniscono acqua refrigerata, liscia o gassata, senza alterare le proprietà dell'acqua del rubinetto.

Il concetto di *acqua virtuale* è legato a quello di impronta idrica, un indicatore che consente di calcolare il volume totale di acqua utilizzata nella produzione di beni e servizi consumati dall'individuo/società/nazione. Nel 2009 Hera, a partire da uno studio Unesco sulla quantità di acqua usata nel ciclo produttivo di un prodotto, ha commissionato al prof. Arjen Hoekstra, direttore scientifico del Water Footprint Network e inventore del concetto di "impronta idrica", una ricerca per quantificare l'acqua virtuale di alcuni alimenti tipici italiani, quali la pasta e la pizza, sino a ora non ancora valutati.

#### **Gli obiettivi e gli aspetti innovativi e sperimentali**

##### **Obiettivi del progetto:**

- comunicare la qualità dell'acqua potabile di Hera in modo da rafforzare la fiducia dei cittadini;
- sensibilizzare i cittadini a un uso più consapevole e sostenibile di una risorsa così preziosa;
- alimentare un processo di dialogo trasparente con gli stakeholder.

##### **Tra gli aspetti innovativi del progetto:**

1. è il primo report sulla qualità dell'acqua potabile realizzato in Italia da una utility;
2. prodotto dal gestore del servizio idrico, è realizzato in collaborazione, nelle parti di loro competenza, con gli altri attori locali di governo e controllo dell'acqua;
3. prevede un forte coinvolgimento degli stakeholder e la pubblicazione delle evidenze dei loro giudizi rispetto al report stesso;
4. ha visto la pubblicazione nel 2010, per la prima volta, dei risultati del progetto di ricerca avviato da Hera sulla identificazione dei principali contaminanti emergenti nelle acque destinate alla potabilizzazione;

5. ha presentato, nel 2010, lo studio per la quantificazione dell'impronta ecologica dell'acqua di rete con riferimento al sistema acquedottistico di un territorio servito da Hera.;
6. focus, in ogni edizione, su un impianto di potabilizzazione del Gruppo.

Il progetto **Hera<sub>2</sub>O** punta a modificare abitudini e comportamenti individuali, con l'obiettivo di valorizzare la risorsa acqua e di ridurre il consumo delle bottiglie di plastica e del prelievo da fonti, è stato supportato da una campagna di sensibilizzazione che ha veicolato i dati sulla qualità dell'acqua di rete nei diversi territori serviti da Hera e sui benefici ambientali nonché economici derivanti dal consumo di acqua del rubinetto. Hera<sub>2</sub>O favorisce la sostenibilità ambientale portando alla riduzione della produzione e smaltimento di bottiglie di PET, delle emissioni dei mezzi che trasportano le bottiglie di minerale, della estrazione di acqua dalle fonti.

Il progetto **Acqua virtuale** vuole:

- promuovere il consumo consapevole dell'acqua facendo un passo ulteriore rispetto ai soli consigli per il risparmio idrico;
- ridurre lo spreco della risorsa acqua, attraverso la conoscenza e dunque la promozione di un corretto consumo di alimenti e utilizzo di oggetti: operare per il concetto "cultura dell'acqua".

## Fasi e modalità di realizzazione del progetto

# I contenuti del Report 2009

## Prefazione

### Lettera dell'Amministratore Delegato

### Introduzione

- L'acqua è chiara?
- Hera in 2 parole
- Obiettivi e struttura del report

### Gli attori locali del governo dell'acqua

- Regolamentazione
- Pianificazione
- Gestione
- Controllo

### Il Servizio Idrico Integrato di Hera

- Il servizio acquedottistico di Hera
- Lo schema del servizio idrico integrato di Hera
- La captazione delle acque
- Il trattamento di potabilizzazione
- L'acquedotto gestito da Hera nel territorio dell'Emilia-Romagna
- La distribuzione delle acque potabili
- La centrale di Pontelagoscuro a Ferrara

### I controlli sull'acqua potabile

- L'attività di controllo di Hera
- L'attività di controllo delle Aziende Usl

### La qualità dell'acqua che forniamo

### L'impegno di Hera oltre la qualità

- I programmi di miglioramento e ricerca
- Le azioni di sensibilizzazione sul territorio
- La qualità dell'acqua sul web

### Gli aspetti sanitari collegati al consumo di acqua:

### intervista a Emilia Guberti

### Appendice: i parametri oggetto di rendicontazione in questo report

### Glossario

- Nella prefazione, Massimo Ottaviani (Direttore Reparto Igiene delle Acque Interne, Dipartimento Ambiente e Connessa Prevenzione Primaria dell'Istituto Superiore di Sanità – Roma) pone l'attenzione sulla necessità di diffondere informazioni corrette sulla qualità dell'acqua.
- "L'acqua è chiara?" è dedicato a presentare brevemente i temi chiave del dibattito sulla questione idrica a livello globale ed a livello locale.
- Gli attori locali del governo dell'acqua descrive ruoli e responsabilità dei pianificatori, controllori e controllati.
- I processi di trattamento e distribuzione delle acque sono illustrati nel paragrafo Il servizio idrico integrato di Hera per far conoscere le tecniche adottate dedicando un approfondimento alla centrale di Pontelagoscuro a Ferrara per esplorare con maggior dettaglio le caratteristiche di un impianto strategico per il territorio.
- I dati sui controlli effettuati da Hera e dagli organi di controllo e sui relativi risultati sono descritti nel paragrafo I controlli sull'acqua potabile e La qualità dell'acqua che forniamo.

- Nel paragrafo L'impegno di Hera oltre la qualità sono sintetizzate le iniziative di Hera in materia di ricerca, comunicazione e relazione con il territorio.
- Nel paragrafo Gli aspetti sanitari collegati al consumo di acqua vengono affrontati alcuni luoghi comuni relativi al consumo dell'acqua del rubinetto.

Sono stati coinvolti, nella realizzazione del Report 2009 e 2010 la Direzione Sanità e Politiche Sociali, e la Direzione Ambiente e Difesa del Suolo e della Costa della Regione Emilia-Romagna, e, nel 2010, l'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale di Ferrara.

La diffusione di informazioni corrette e complete relative ai temi della qualità dell'acqua potabile è importante per permettere ai cittadini di compiere consapevolmente le loro scelte di consumo: per questo, per quanto riguarda i dati, il report 2010 presenta i risultati delle 56.428 analisi svolte nel 2009 all'interno del piano di controllo analitico del servizio idrico integrato con riferimento ai principali parametri che descrivono la qualità dell'acqua. I risultati di queste analisi evidenziano che tutti i valori medi sono ampiamente entro i limiti di legge: le concentrazioni medie dei parametri sono inferiori ai limiti di legge in una misura compresa tra il 76% e l'89%. Inoltre, nel 99,6% delle analisi fatte, i parametri analizzati sono risultati conformi ai limiti di legge. Per alcuni parametri (antiparassitari, fluoruro, nitrito, sodio, tetracloroetilene+tricloroetilene) tutte le analisi effettuate nel 2009 hanno dato risultati conformi alla legge.

Si evidenzia inoltre che, complessivamente, considerando tutti i parametri analizzati e includendo anche le analisi non previste dal piano di controllo, nel 2009 sono state effettuate 436.538 analisi sull'acqua potabile, circa 1.200 al giorno.

Per quel che riguarda la campagna "**Hera<sub>2</sub>O**" sono stati prodotti, e sono tutt'ora utilizzati in maniera sempre più ampia, il logo della campagna, locandine e volantini, tovagliette per mense, sottobicchieri per sale riunioni, caraffe con logo Hera<sub>2</sub>O, articoli su House Organ, notizie sulla TV aziendale e sul portale interno. Dal 2008 sono state distribuite gratuitamente, assieme a materiale informativo, borracce Hera<sub>2</sub>O a circa 4.500 clienti e a tutti gli oltre 6.000 dipendenti Hera: la borraccia viene oggi fornita a ogni neoassunto all'interno del kit di benvenuto.



L'aspetto innovativo del progetto consiste nell'installazione nelle sedi aziendali di erogatori di acqua di rubinetto senza l'utilizzo di alcun tipo di filtro: è come se l'acqua provenisse direttamente dal rubinetto con la differenza che si può avere a temperatura ambiente, fresca, liscia o gassata. Un altro elemento di innovatività è rappresentato dal fatto che la presenza degli erogatori ha portato progressivamente a eliminare dalle mense aziendali di Hera la presenza di acqua minerale.

La portata culturale e ambientale del progetto ha favorito la sua diffusione presso alcune amministrazioni pubbliche del territorio gestito da Hera che hanno adottato gli erogatori di acqua di rete Hera<sub>2</sub>O all'interno delle loro sedi.

La campagna "**Acqua virtuale**" ha visto l'utilizzo di diversi strumenti:

- l'organizzazione di un evento pubblico di presentazione della ricerca e lancio della campagna;
- la creazione di uno specifico sito Internet
- la realizzazione di un poster che visualizza l'impronta idrica, ossia il numero di litri utilizzato per produrre un certo bene o servizio

l'utilizzo dello stesso materiale grafico su gadget quali strofinacci per uso in cucina.

Il sito [www.acquavirtuale.it](http://www.acquavirtuale.it) contiene informazioni sulla campagna "acqua virtuale", contiene il poster che evidenzia la quantità di acqua necessaria per la produzione di una certa varietà di prodotti alimentari, e non solo, di uso comune, nei vari stadi della loro produzione, l'opuscolo

informativo sul servizio idrico di Hera, è un vero e proprio mini-sito on line per la scoperta dinamica e interattiva dell'acqua virtuale negli alimenti contenuti nel poster. Contiene inoltre il collegamento alla sezione del sito del Gruppo Hera in cui si indicano i corretti comportamenti quotidiani per ridurre lo spreco dell'acqua.

Il poster è stato diffuso presso tutte le scuole del territorio bolognese coinvolte nel progetto di educazione ambientale del Gruppo e promosso all'interno della Giornata Mondiale dell'Acqua nel 2009, nelle manifestazioni di piazza cui il Gruppo ha partecipato.

#### Presenza di eventuali partner del progetto

La funzione di monitoraggio ambientale e di controllo dell'acqua è esercitata, a livello locale, da una pluralità di soggetti con specifiche competenze e per questo Hera ne ha cercato la collaborazione nella redazione del report. La redazione del report **In buone acque** è stata realizzata con la stretta e fattiva collaborazione della Direzione Sanità e Politiche Sociali e della Direzione Ambiente e Difesa del Suolo e della Costa della Regione Emilia-Romagna, e dell'Autorità di Ambito Territoriale Ottimale di Ferrara.

Il progetto **Hera<sub>2</sub>O** è realizzato in collaborazione con Adriatica Acque S.r.l., società partecipata del Gruppo Hera, ma numerosi sono i partner che sono stati coinvolti lungo il percorso di sviluppo del progetto: Comuni Soci di Hera, Amministrazioni Provinciali, la Regione Emilia-Romagna, Legambiente Turismo, Club RSI di Modena, CNA di Modena.

Tra le principali azioni in partnership:

- per eventi nel territorio in cui gli erogatori di acqua di rete Hera<sub>2</sub>O sono stati presenti:
  - a) nel 2008, Slowfood on film a Bologna, IFOAM - Congresso mondiale del Biologico Modena, Campionato europeo di trotto a Cesena, Motomondiale a Misano (Rn);
  - b) nel 2009 le iniziative della Regione Emilia-Romagna legate alla campagna Consumabile;
  - c) nel 2009 e nel 2010, la fiera Ecomondo a Rimini e il Festival di Rifiuti, Acqua ed Energia di Ravenna.
- Nel luglio 2009 Hera, Adriatica Acque e Legambiente Turismo hanno sottoscritto un protocollo d'intesa per la promozione dell'utilizzo dell'acqua del rubinetto nelle strutture ricettive associate a Legambiente Turismo, con l'offerta degli erogatori di acqua di rete a particolari condizioni economiche.
- Nel 2010 Hera, Adriatica Acque e il Club RSI della Provincia di Modena che raccoglie aziende del territorio modenese impegnate nella promozione della responsabilità sociale di impresa, hanno siglato un protocollo con l'offerta degli erogatori di acqua di rete alle aziende del Club a particolari condizioni economiche.
- Attraverso Hera<sub>2</sub>O, gli amministratori pubblici del territorio servito hanno dato seguito all'impegno a incentivare cittadini e uffici pubblici all'utilizzo dell'acqua di rete eliminando, dove possibile, l'acqua in bottiglia dalle mense e dai distributori automatici: impegno preso dai Sindaci dei Comuni soci e da Hera stessa con la sottoscrizione nel gennaio 2010 del Manifesto dell'Acqua del Sindaco (su iniziativa dell'allora Sindaco di Venezia Massimo Cacciari). I sindaci di Ravenna e Lugo in applicazione del Manifesto, e in collaborazione con Hera e Romagna Acque - Società delle Fonti, hanno lanciato la campagna, "Peccato non berla! La buona acqua di casa tua". Per tale occasione è stato realizzato un opuscolo informativo che descrive il governo dell'acqua a livello locale e che mira a sfatare i pregiudizi sulla sicurezza dell'acqua del rubinetto. L'opuscolo è stato distribuito a tutte le famiglie dei due comuni. Nel territorio gestito da Hera, a oggi sono circa una settantina gli erogatori di acqua di rete del progetto Hera<sub>2</sub>O installati nelle sedi comunali. Tra questi, il CON.AMI, consorzio che unisce i Comuni dell'imolese, ha curato, in collaborazione con Adriatica Acque ed Hera, l'installazione di erogatori di acqua di rete presso i municipi dei 23 Comuni consorziati (per un totale di 33 erogatori installati).
- I Comuni di Cesena e Rimini hanno siglato nel 2010 un accordo con Hera, Romagna Acque e Adriatica Acque per l'installazione di una casa dell'acqua, un erogatore collocato in uno spazio pubblico, solitamente un parco o un giardino, cui i cittadini possono accedere per prelevare acqua di rete refrigerata, liscia o gassata.
- Nel 2010 il Gruppo Hera, con il supporto della partecipata Adriatica Acque, ha collaborato

con Federutility per la realizzazione del "Manuale operativo sui chioschi dell'acqua"

- La promozione dell'acqua di rete da parte di Hera e Adriatica Acque, e di un suo uso consapevole, è proseguita anche in diverse scuole emiliano-romagnole: a oggi sono stati installati 52 erogatori del progetto Hera2O.
- È prevista a breve la sottoscrizione di un Protocollo tra Hera, Adriatica Acque e la Cooperativa Bagnini di Cervia per l'installazione degli erogatori, a particolari condizioni economiche, all'interno di stabilimenti balneari.

Rispetto al progetto **Acqua virtuale**, Camst ha usato come tovagliette per i vassoi di alcuni suoi self service, durante la giornata mondiale dell'acqua, la riproduzione del poster.

#### I risultati conseguiti o attesi

Il report **In buone acque** svolge un'azione di sensibilizzazione culturale nei confronti dei cittadini tesa a sviluppare conoscenza e fiducia nella acqua del rubinetto.

Sono state stampate 4.000 copie del report, sia nel 2009 sia nel 2010, distribuite presso sportelli clienti del Gruppo, scuole del territorio, istituzioni, tecnici del settore, associazioni di categoria, di consumatori e ambientaliste, organi di controllo, sindacato di lavoratori, comitati di cittadini.

Il report vuole essere uno strumento agevole e di facile fruibilità per tutti, è di circa 60 pagine, con oltre 10 tabelle e grafici che comunicano i dati sulla qualità dell'acqua rispetto ai limiti di legge, il confronto con le analisi effettuate dalle Usl, il confronto con i dati di 9 acque minerali di larga commercializzazione.

Sono sintetizzate le iniziative di Hera in materia di ricerca, comunicazione e relazione con il territorio.

Entrambe le edizioni del report riportano i risultati di uno studio svolto con metodologia LCA nel 2008 per confrontare i vari impatti ambientali dell'acqua in bottiglia e dell'acqua di rete e l'edizione 2010 riporta i risultati di uno studio per calcolare l'impatto ambientale dell'acqua di rete, confrontandola con quella delle acque minerali attraverso la metodologia dell'impronta ecologica (metodologia in grado di misurare la dimensione del territorio necessario per produrre l'energia e i materiali consumati, ad esempio, da un processo produttivo e per assorbirne tutti gli scarti prodotti).

Lo studio svolto con metodologia LCA evidenzia che i consumi elettrici per l'acqua di rete sono il 3% rispetto a quelli dell'acqua in bottiglia, mentre le emissioni di CO<sub>2</sub> nell'ambiente sono il 2% delle analoghe emissioni generate dall'acqua in bottiglia.

Lo studio sull'impatto ambientale dell'acqua del rubinetto ha evidenziato un impatto che è da 200 a 300 volte inferiore rispetto a quello delle acque minerali. L'impronta ecologica relativa alla produzione di un metro cubo di acqua di rete a Porretta Terme è pari a 2,1 metri quadrati di superficie (pari alla superficie di uno sgabuzzino), mentre la produzione della stessa quantità di acque minerali presuppone una superficie di circa 500-600 metri quadrati (pari a circa 1,2-1,5 campi da basket). L'impronta ecologica dell'acqua del rubinetto è quindi lo 0,3% di quella dell'acqua minerale.

Il report ha destato sin dalla sua pubblicazione grande interesse e ha avuto quindi diverse presentazioni pubbliche. Nel 2009 è stato presentato a Bologna, all'interno di Pedalando per Kyoto nel'ambito della campagna Consumabile della Regione Emilia Romagna, alla fiera di Ecomondo – Fiera internazionale del Recupero di Materia ed Energia e dello Sviluppo Sostenibile a Rimini, a Ravenna all'interno della manifestazione "Rifiuti, Acqua, Energia. Sostenibilità e innovazione, città e territorio". Nel 2010 è stato presentato all'interno del convegno "Gli interferenti endocrini nelle acque. I metodi di rilevazione e le ricerche per

l'abbattimento dei nuovi inquinanti: dalle sostanze stupefacenti ai derivati della cosmesi” che si è svolto a Ferrara a settembre, è stato distribuito, anche nel 2010, all'interno della manifestazione Rifiuti, Acqua, Energia. Sostenibilità e innovazione, città e territorio” a Ravenna, è stato presentato a Faenza il 25 novembre 2010 all'interno del convegno organizzato da Con.AMI in occasione dell'installazione di oltre una trentina di erogatori di acqua di rete nelle sedi dei 23 Comuni soci del Consorzio.

Grazie agli erogatori del progetto **Hera<sub>2</sub>O** installati nelle mense e negli uffici, i lavoratori del Gruppo Hera nel 2010:

- hanno consumato circa 340.000 litri di acqua del rubinetto;
- ipotizzando l'utilizzo di bottigliette da mezzo litro nelle mense e da mezzo litro o da un litro e mezzo nelle diverse sedi e uffici, è stato calcolato un risparmio di oltre 520.000 bottigliette di plastica.

**In caso di risultati attesi evidenziare alcuni indicatori quantitativi utili per la determinazione del livello di raggiungimento dell'obiettivo**

La pubblicazione del report **In buone acque** vuole fornire informazioni sempre più precise e ampie ai cittadini sulla qualità dell'acqua potabile e sul sistema dei controlli, per questo la progettazione del report è caratterizzata, annualmente, da un costante miglioramento nella rendicontazione. In particolare il report 2009, rispetto al report 2008, aveva l'obiettivo di introdurre nuovi argomenti di approfondimento (frutto anche dei suggerimenti degli stakeholder interpellati per il report 2008) che sono effettivamente stati pubblicati e che sono relativi a:

- contaminanti emergenti;
- aspetti sanitari legati alla qualità dell'acqua (intervista a E. Guberti, Direttrice del Servizio di Igiene Alimenti e Nutrizione dell'Azienda USL di Bologna);
- definizione di tariffa;
- procedura di gestione delle non conformità;
- descrizione impianto di potabilizzazione del Gruppo.

Gli indicatori del progetto Hera<sub>2</sub>O sono:

- la quantità di acqua da erogatore utilizzata nelle sedi aziendali;
- la corrispondente quantità di bottiglie di plastica evitate (si ipotizzano per il calcolo, bottiglie da 0,5 l per mensa, il 50% di bottiglie da 1,5 e il 50% da 0,5 per sedi e uffici).

Per approfondimenti [www.gruppohera.it/gruppo/attivita\\_servizi/business\\_acqua/qualita/buone\\_acque/](http://www.gruppohera.it/gruppo/attivita_servizi/business_acqua/qualita/buone_acque/)  
[http://www.gruppohera.it/gruppo/responsabilita\\_sociale/obiettivi\\_risultati/iniziativa\\_incorso/pagina26.html](http://www.gruppohera.it/gruppo/responsabilita_sociale/obiettivi_risultati/iniziativa_incorso/pagina26.html)  
[www.acquavirtuale.it](http://www.acquavirtuale.it)

**In caso di necessità possono essere inserite righe aggiuntive.  
Può essere presentata ulteriore documentazione ma non si garantisce di tenerne conto in sede di valutazione.**