



**Progetto di trasformazione da Società in Strutture
delle SOT del Gruppo Hera**

Incontro con il RAB 29 aprile 2010

L'organizzazione del gruppo Hera prevedeva:

- **Una società Holding “Hera S.p.A.” con compiti di direzione e controllo di numerose società, tra le quali anche le società operative territoriali, le cosiddette “SOT”.**
- **In ogni ambito provinciale operava una SOT che provvedeva ad erogare i servizi nel territorio di riferimento. In tutto operavano 7 SOT**
- **Poiché si trattava di società, le SOT avevano un loro CDA, una struttura direzionale, una propria contabilità, un proprio bilancio.**
- **Tra le società sottoposte a Controllo della Holding c'è anche Hera Comm sr.l. la società di vendita del Gruppo. Da essa dipendevano le varie strutture del Call Center che operavano nei singoli territori**
- **Dalle singole SOT dipendeva anche la “gestione clienti”, cioè degli uffici e sportelli di contatto con il pubblico e di back office.**

- La proposta di **riassetto** prevede il **superamento della struttura societaria delle 7 SOT** e la loro trasformazione in Strutture Operative Territoriali, cioè in strutture organizzative facenti parte della stessa società: Hera S.p.A. ma comunque in grado di assicurare il presidio dei vari territori
- Contestualmente è stata attuata la scissione di **parte della Gestione Clienti delle SOT a favore di Hera Comm. s.r.l.** al fine di garantire una **gestione unitaria** del rapporto con il **cliente** e **migliorare l'efficienza** a livello di Gruppo
- Le operazioni di **riassetto societario** sono state perfezionate con **decorrenza 31/12//2009**
- **L'obiettivo** del presente documento è di **riassumere sinteticamente tale riassetto** declinandone puntualmente i **benefici per il Gruppo Hera** e per i suoi **Stakeholder**

Revisione organizzativa e societaria area Operations

Aree di intervento e benefici



Aree di intervento

Benefici

1

Riassetto societario delle SOT

- Trasformazione **da società in strutture** organizzative delle SOT, **mantenendo inalterato** l'attuale livello di presidio del territorio

- **Semplificazione societaria** del Gruppo Hera riducendo gli adempimenti societari e amministrativi
- Maggiore **semplicità e trasparenza** nella **rendicontazione esterna** (es. ATO e AEEG)
- **Vantaggi** nell'**erogazione** dei **dividendi** relativi ad impatti fiscali e alla tempistica della loro erogazione*

2

Unificazione della Gestione Clienti

- **Unificazione in Hera Comm di tutte le attività di gestione cliente:** Front End e parte del Back Office
- Creazione di **un'interfaccia verso Hera Comm** per la **verifica** degli **standard di qualità** previsti per i servizi regolamentati

- **Unitarietà a livello di Gruppo** nel rapporto con il cliente in tutte le fasi del processo
- Diffusione di un approccio di **"servizio al cliente"** anche nei **business non in concorrenza**
- Focalizzazione / specializzazione delle strutture di Gestione Clienti e conseguenti **incrementi di efficienza** per il Gruppo

3

Rafforzamento del presidio dei business regolamentati

- Identificazione nella Direzione Generale Operations di aree organizzative di coordinamento con **presidio trasversale** alle SOT per **ciascun business regolamentato****

- Rafforzamento del ruolo del **"distributore"** **prevedendo** strutture dedicate per il **coordinamento integrato** delle **reti del gas e dell'energia elettrica**
- Presidio e monitoraggio a livello di Gruppo degli **standard di servizio** previsti dalle Autorità Locali per i business regolamentati **ciclo idrico e ambiente**
- **Rafforzamento del supporto ai Direttori delle SOT nell'interazione con il territorio**

* La disciplina IAS prevede il ritardo di un anno nell'erogazione dei dividendi

**si prevede coerentemente la confluenza delle risorse dedicate al coordinamento servizi Ambientali dalla Divisione Ambiente dalla Direzione Operations

RIASSETTO SOCIETARIO DELLE SOT

- **Superamento** dell'attuale struttura societaria con integrazione **delle 7 SOT** nella holding Hera SpA
- **Contestuale** scissione di **parte della Gestione Clienti delle SOT con beneficiaria Hera Comm**
- **Trasformazione** delle 7 SOT in **Strutture Operative Territoriali**, con conseguente revisione della **governance "territoriale"**

La desocietarizzazione delle SOT determina il superamento degli attuali CdA SOT con conseguente revisione della governance territoriale

- **Costituzione** di un **Comitato per il Territorio** per ogni Unità Operativa Territoriale
- Il Comitato avrà un **Presidente** e comprenderà sempre il **Direttore** della Struttura Operativa Territoriale a cui si aggiungono dei **componenti (5/7 a tendere)**, espressione del territorio di riferimento e nominati secondo le modalità attualmente previste per i Consiglieri SOT
- Il Comitato si dovrà **riunire periodicamente** con un ordine del giorno che includa alcune **tematiche** chiave, quali il monitoraggio della customer satisfaction e della qualità e sostenibilità dei servizi offerti dal Gruppo Hera nel territorio di riferimento

COMITATO PER IL TERRITORIO

“Essere punto di riferimento e di collegamento fra il Gruppo Hera e il territorio promuovendo i migliori standard di servizio per i clienti in termini di qualità, efficienza e sicurezza, con impegno costante nella tutela dell’ambiente e delle sue risorse”



Promozione e sviluppo del radicamento territoriale

- **Supportare** il top management del Gruppo Hera nella **interazione con gli Enti Pubblici Locali**
- **Promuovere** lo **sviluppo e la crescita dei servizi** svolti dal Gruppo Hera nel suo territorio di riferimento
- **Facilitare i rapporti** fra il Gruppo Hera e i diversi **stakeholder** locali
- **Promuovere la conoscenza del Gruppo e del suo marchio attraverso** iniziative mirate nel campo dell’istruzione, sport, attività ricreative e turistiche nei singoli territori



Garanzia di qualità e sostenibilità dei servizi

- **Proporre l’offerta di servizi** ai propri clienti in coerenza con lo **sviluppo sostenibile** del territorio e con la tutela delle sue **risorse ambientali**
- **Garantire un flusso informativo** nei confronti degli Enti Pubblici Locali soci e dei clienti relativamente alla **qualità e alla customer satisfaction dei servizi offerti**
- **Supportare eventi e iniziative** volti a diffondere e sviluppare sul territorio una **cultura di tutela ambientale e di sicurezza**

- **Sui singoli territori continuano a operare le SOT, non più società ma strutture organizzative**
- **Le SOT erogano i servizi relativi alla distribuzione gas, al ciclo idrico, al Teleriscaldamento, alla gestione dei rifiuti, alla distribuzione dell'energia elettrica (ove esiste questo servizi) alcuni altri servizi dove presenti (cimiteriali, verde pubblici ecc.).**
- **Le attività di gestione dei clienti viene svolta da Hera Comm s.r.l. che cura i rapporti con tutti i clienti. Ai suoi sportelli, presenti in tutti i territori, si rivolgono i clienti per i contratti del gas, dell'acqua, del teleriscaldamento, dell'energia elettrico, per le posizioni TIA.**
- **La smaltimento dei rifiuti viene gestito da Herambiente s.r.l. una società interamente partecipata da HERA S.p.A. a cui questa ha conferito nel luglio scorso tutti gli impianti di trattamento rifiuti (termovalorizzatori, discariche, impianti di compostaggio, ecc.)**
- **La gestione della Pubblica illuminazione continua ad essere gestita Hera Luce s.r.l. un' altra società controllata da Hera S.p.a.**

Organizzazione del gruppo: vista d'insieme

