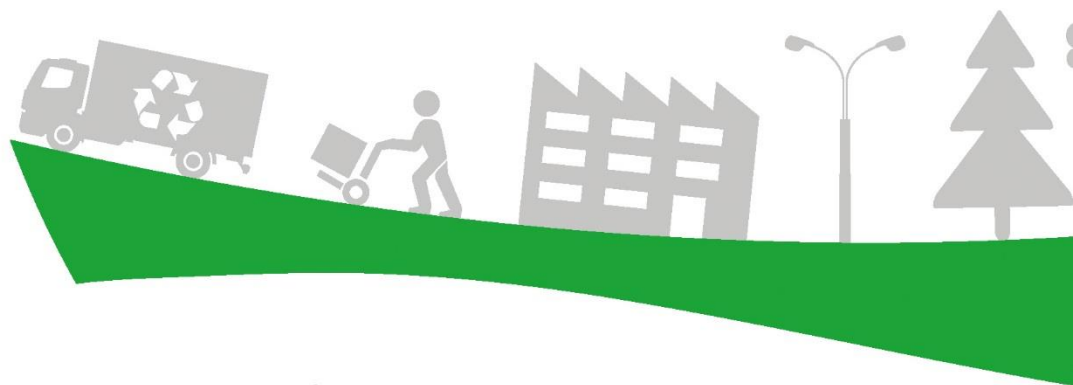
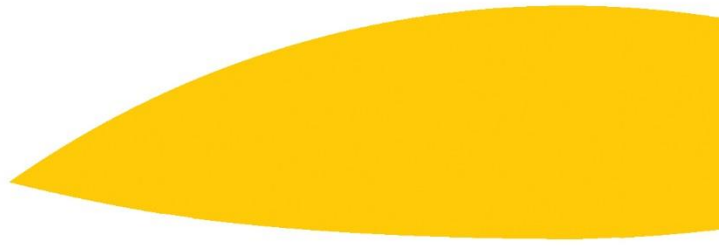


# Bilancio di Sostenibilità 2017



Dichiarazione consolidata di carattere non  
finanziario **ai sensi del D.Lgs. 254/2016**

  
iren



# Sommario

	<b>Presentazione</b>	LA SOSTENIBILITÀ IN IREN: HIGHLIGHTS 2017 ..... 4 LETTERA AGLI STAKEHOLDER ..... 6 NOTA METODOLOGICA ..... 8
	<b>Il Gruppo</b>	IL GRUPPO IREN ..... 15 CHI SIAMO ..... 16 SETTORI DI ATTIVITÀ ..... 19 CORPORATE GOVERNANCE ..... 26 STRATEGIE E POLITICHE PER LA SOSTENIBILITÀ ..... 33 MISSION, VISION E VALORI ..... 34 PIANO STRATEGICO AL 2022 ..... 34 STRUMENTI DI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY ..... 36 RAPPORTI CON GLI STAKEHOLDER ..... 42 INDICI ETICI ..... 44 IMPEGNI DI MIGLIORAMENTO ..... 45 PREMI E RICONOSCIMENTI ..... 52
	<b>Dati economici</b>	VALORE IREN ..... 53
	<b>Responsabilità Ambientale</b>	AMBIENTE ..... 57 POLITICHE PER L'AMBIENTE ..... 58 PROCESSI PRODUTTIVI E PRINCIPALI IMPATTI AMBIENTALI ..... 58 RIDUZIONE DELLE EMISSIONI E DEGLI IMPATTI AMBIENTALI ..... 64 SERVIZIO IDRICO INTEGRATO ..... 67 SERVIZI AMBIENTALI ..... 68 PRODUZIONE E SERVIZI ENERGETICI ..... 70 CONSERVAZIONE DEL PATRIMONIO NATURALISTICO ..... 73
	<b>Responsabilità Sociale</b>	CLIENTI ..... 77 RELAZIONI CON I CLIENTI ..... 78 I CLIENTI IN CIFRE ..... 84 ENERGIA ELETTRICA ..... 84 GAS ..... 87 TELERISCALDAMENTO ..... 89 SERVIZIO IDRICO INTEGRATO ..... 89 SERVIZI AMBIENTALI ..... 91 GESTIONE ED EFFICIENZA ENERGETICA ..... 92 TELECOMUNICAZIONI ..... 92 PERSONE IREN ..... 93 RISORSE UMANE: IL PATRIMONIO DI IREN ..... 94 FOTOGRAFIA DEL PERSONALE ..... 94 SISTEMA RETRIBUTIVO ..... 96 SELEZIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE ..... 96 RELAZIONI SINDACALI E INDUSTRIALI ..... 97 PARI OPPORTUNITÀ ..... 98 WELFARE AZIENDALE ..... 99 FORMAZIONE DEL PERSONALE ..... 101 SICUREZZA E SALUTE DEI LAVORATORI ..... 103 FORNITORI ..... 107 POLITICHE VERSO I FORNITORI ..... 108 PORTAFOGLIO FORNITORI E VOLUMI DI ACQUISTO ..... 111 COMUNITÀ E TERRITORIO ..... 113 ISTITUZIONI ..... 125 AZIONISTI E FINANZIATORI ..... 131 GENERAZIONI FUTURE ..... 135 EDUCAZIONE ALLA SOSTENIBILITÀ ..... 136 RICERCA E INNOVAZIONE NEL GRUPPO IREN ..... 137
	<b>Conformità</b>	CONFORMITÀ ALLO STANDARD GRI E AL D.LGS. 254/2016 ..... 141 RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE ..... 146 GLOSSARIO ..... 149

# La Sostenibilità in Iren: Highlights 2017

## VALORE

- 3.697 milioni di euro di ricavi
- 357 milioni di euro di investimenti
- 1.277 milioni di euro di valore aggiunto per gli stakeholder
- 0,070 euro di dividendo per azione proposto dal CdA

## AMBIENTE

- 2.756.532 tonnellate di CO<sub>2</sub> evitate
- 553.400 Tep risparmiate
- 86% energia elettrica prodotta da fonte eco-compatibile (rinnovabile o assimilata)
- 60,6% di raccolta differenziata media (dato nazionale 52,5%)
- 27,6% perdite di rete idrica medie (dato nazionale 40,66%)
- oltre 21.000.000 bottiglie di plastica evitate dai 62 distributori di "Acquapubblica"

## CLIENTI

- 1.783.400 clienti nel settore energetico
- 2.641.000 abitanti serviti nel ciclo idrico integrato, 2.100.000 nei servizi ambientali e 871.000 nel teleriscaldamento
- 77 sportelli e circa 430.000 clienti serviti
- 2 milioni di risposte ai call center
- oltre il 90% dei clienti soddisfatti
- oltre 738.000 parametri analizzati su acque potabili e reflue
- 3,9% perdite di rete di energia elettrica (media nazionale 6,7%)
- 51% cabine elettriche controllate
- 85% reti gas ispezionate
- 90% reti teleriscaldamento ispezionate

## PERSONE IREN

- 98% dei dipendenti con contratto a tempo indeterminato
- 152 nuovi assunti
- 88% dei dipendenti ha partecipato ad almeno un corso di formazione
- 1.603 donne lavorano nel Gruppo e il 46% del CdA è "rosa"



## FORNITORI

- 677 milioni di euro di ordini emessi
- 49% i fornitori locali
- 28 le cooperative sociali che collaborano con Iren
- 3.380 ore di formazione alle imprese terze
- 778 fornitori coinvolti nell'indagine sulla responsabilità sociale e ambientale



## ISTITUZIONI

- 9 Associazioni di categoria a livello nazionale ed internazionale
- formazione dei dipendenti sulla prevenzione alla corruzione
- equilibrio tra tariffe e investimenti sul territorio per il Servizio Idrico Integrato

## COMUNITÀ E TERRITORIO

- 40 progetti dei Comitati Territoriali per la sostenibilità
- 926 profili registrati sulla piattaforma Irencollabora.it
- 243 progetti sostenuti a favore delle comunità
- uomini, mezzi e risorse economiche per sostenere le comunità colpite da calamità



## AZIONISTI E FINANZIATORI

- +170% crescita del titolo Iren negli ultimi 3 anni
- crescita prevista del dividendo per azione pari a circa il 10% annuo
- Rating Fitch "Investment Grade" BBB con outlook stabile, migliorato di un notch rispetto al 2016
- Green Bond pari a 500 milioni di euro per 18 progetti di sostenibilità ambientale



## GENERAZIONI FUTURE

- 90.300 studenti di oltre 700 scuole coinvolti dalle offerte formative Edu.Iren
- 110 impianti aperti agli studenti e ai cittadini
- 135 studenti in alternanza scuola lavoro
- 80 imprese partecipanti alla "Iren Startup Award"
- oltre 10 milioni di euro per progetti di innovazione e ricerca





## LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Iren si arricchisce, da quest'anno, di una nuova funzione: assolvere il ruolo di Dichiarazione non Finanziaria (DNF) prevista dal D.Lgs. 254/2016. Una funzione sostanziale che sottolinea come l'approccio strategico alla responsabilità sociale di impresa assuma sempre più importanza nel lungo termine per la competitività delle imprese. Una funzione che rafforza l'orientamento del Gruppo Iren sia in termini di trasparenza informativa sia nel considerare **la sostenibilità una leva strategica di crescita**.

Nel 2017 abbiamo aggiornato la nostra *vision* e la nostra *mission* che sono le fondamenta su cui poggia il Piano Industriale al 2022, presentato a fine anno, nel quale sono definiti i pilastri del nostro progetto d'azione futura: il cliente/cittadino, lo sviluppo e l'efficienza, la sostenibilità e la cura delle risorse umane. Gli obiettivi e i target che abbiamo definito in questi ambiti, che rappresentano la risposta del Gruppo Iren alla *call to action* al cambiamento dell'**Agenda Onu al 2030**, renderanno sempre più il Bilancio di Sostenibilità uno strumento di monitoraggio della nostra operatività e dei nostri impatti economici, ambientali e sociali.

La soddisfazione del **cliente/cittadino**, sempre più attivo e indipendente nelle proprie scelte, è alla base di tutto e nel 2017 raggiunge livelli di eccellenza: oltre 95,6 su 100 nei servizi di vendita, da 89,3 a 96,5 nei servizi regolati. Un risultato che è frutto anche di un costante impegno del Gruppo nell'**investire in servizi e infrastrutture** (349 milioni di euro nel 2017). L'attenzione ai cittadini e alle comunità si concretizza anche nella forte e continua **interazione con il mondo scolastico** – che coinvolge più di 90.000 giovani attraverso Edu.Iren e 135 studenti con il progetto alternanza scuola-lavoro – e nella realizzazione di oltre 240 **iniziative per l'innovazione, la cultura, l'ambiente e il sociale**.

Lo **sviluppo** e l'**efficienza** producono ricadute per gli stakeholder e per la sostenibilità dei territori e si traducono, anche nel 2017, nel significativo **valore aggiunto generato e distribuito**, pari a 1.277 milioni di euro, nell'incremento del dividendo per gli azionisti e nella distribuzione di ordini ai fornitori, per oltre 670 milioni di euro, coinvolgendoli in una *survey* di *corporate social responsibility* per accrescere anche la loro sensibilità verso la valutazione degli impatti ambientali e sociali del loro operare. A questo si aggiunge l'**ampliamento della base clienti**, che a fine 2017 è prossima a 1,8 milioni, e l'**espansione territoriale** che, grazie all'accordo di investimento sottoscritto a fine anno, vedrà nel 2018 l'ingresso di Acam La Spezia nel Gruppo Iren, con un importante consolidamento nel servizio idrico integrato e nei servizi ambientali.

La **sostenibilità ambientale** si declina nell'impegno alla **decarbonizzazione**, con circa 2,8 milioni di tonnellate di CO<sub>2</sub> evitata (+4% rispetto al 2016), grazie allo sviluppo del teleriscaldamento, all'efficienza energetica dei processi produttivi e dei servizi rivolti ai clienti e alla generazione di energia e calore da fonti rinnovabili e assimilate (pari all'86% della produzione totale). Un impegno riconosciuto dal Carbon Disclosure Project 2017 che ha assegnato al Gruppo Iren, per il secondo anno consecutivo, la più alta valutazione (livello A). I risultati conseguiti nella gestione dei rifiuti anticipano gli obiettivi di **economia circolare** dell'Europa: il 100% dei rifiuti urbani è avviato a recupero di materia o energia e la raccolta differenziata supera il 60% nel bacino servito, con punte che pongono i nostri territori tra le eccellenze nazionali. L'**uso sostenibile delle risorse idriche** si traduce nelle azioni per garantire l'eccellenza delle reti acquedottistiche, la riduzione delle perdite e dei prelievi ambientali per uso potabile, insieme ad un'elevata qualità dei sistemi di depurazione grazie a circa 1.200 impianti gestiti con elevate performance di abbattimento degli inquinanti. La qualità dei nostri progetti e delle nostre performance ambientali è ampiamente riconosciuta anche dai nostri investitori, come dimostra l'esito del primo **Green Bond** emesso dal Gruppo nel 2017, per un importo complessivo di 500 milioni di euro, che ha registrato una domanda complessiva di oltre quattro volte l'ammontare offerto.

L'orientamento alla sostenibilità rende sempre più centrale l'attenzione alle **risorse umane** a cui è richiesta una piena condivisione delle strategie, insieme a un forte impegno e motivazione per conseguire gli obiettivi che abbiamo delineato per il futuro. Per questo la valorizzazione e lo sviluppo delle competenze, la formazione, la salute e la sicurezza e il welfare aziendale sono stati, anche nel 2017, ambiti di grande impegno. Nel corso dell'anno hanno trovato piena attuazione il *job system* e il sistema di *performance management* per la definizione dei **percorsi di crescita, di qualificazione professionale e di sviluppo meritocratico delle risorse umane**. Elevato è stato l'investimento in formazione, che ha coinvolto l'88% dei 6.285 dipendenti del Gruppo, così come l'impegno a rafforzare il sistema di competenze del Gruppo, anche attraverso l'assunzione di 152 nuove risorse e con una particolare attenzione agli under 30 (52% dei neo assunti).

I risultati concreti che possiamo rendicontare anche nel 2017, derivano dall'impegno quotidiano nella gestione delle nostre attività, frutto della professionalità e della dedizione delle donne e degli uomini del Gruppo Iren, e della solidità del sistema valoriale che orienta il nostro operare a cui continuiamo a prestare una forte attenzione, come testimonia il lavoro di aggiornamento che abbiamo condotto nel 2017, anche rinnovando il nostro **Codice Etico**.

Questi risultati trovano una narrazione nelle pagine di questo documento, pensato per rispondere alle esigenze informative e conoscitive dei nostri stakeholder. Per questo la loro partecipazione e collaborazione progettuale in seno ai Comitati Territoriali – di cui li ringraziamo – è fondamentale non solo per migliorare la nostra rendicontazione, ma soprattutto per sviluppare iniziative con positive ricadute economiche, ambientali e sociali.

L'approccio integrato e strategico alla responsabilità sociale di impresa è alla base di questo Bilancio e del Piano Industriale al 2022 che impegna il Gruppo a giocare un ruolo proattivo verso le comunità e l'ambiente con l'opportunità anche di spingerci a velocizzare l'innovazione tecnologica, di processo e sociale.

Dunque il sistema di rendicontazione integrata elimina ogni contrapposizione tra socialità ed economicità dell'impresa, ogni pretesa gerarchia, più o meno mascherata, tra valori tutti fondamentali nella stessa misura. Spetta al management coniugare e armonizzare i vari interessi in una dimensione temporale, anche di lungo periodo, che sia compatibile con le differenti esigenze e aspettative che circondano l'impresa e far sì che essa sia correttamente e veritariamente "leggibile" ai suoi stakeholder.

Il Presidente  
Paolo Peveraro



Il Vice Presidente  
Ettore Rocchi



L'Amministratore Delegato  
Massimiliano Bianco





# NOTA METODOLOGICA

Il Bilancio di Sostenibilità 2017, riferito al periodo 1° gennaio - 31 dicembre 2017, assume anche la valenza di Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (DNF), ai sensi del Decreto Legislativo n. 254 del 30 dicembre 2016.

Il documento è stato predisposto, sotto il coordinamento della Direzione Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali, in conformità con lo Standard GRI (Global Reporting Initiative): *comprehensive option* e del supplemento Utility del settore elettrico – G4 Sector Disclosure.

I dati sono rendicontanti attraverso l'applicativo "Bilancio di Sostenibilità - DNF" che consente la tracciatura, la verifica e l'approvazione di tutti i dati richiesti.

Il Bilancio di Sostenibilità/DNF viene redatto annualmente dal Gruppo Iren (quello relativo al 2016 è stato pubblicato nel marzo 2017) e approvato dal Consiglio d'Amministrazione contestualmente al progetto di Bilancio d'esercizio e al Bilancio consolidato.

Il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2017 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 7 marzo 2018.

Il documento è stato sottoposto a revisione dal revisore designato PricewaterhouseCoopers S.p.A. ai sensi del D.Lgs. 254/2016 in

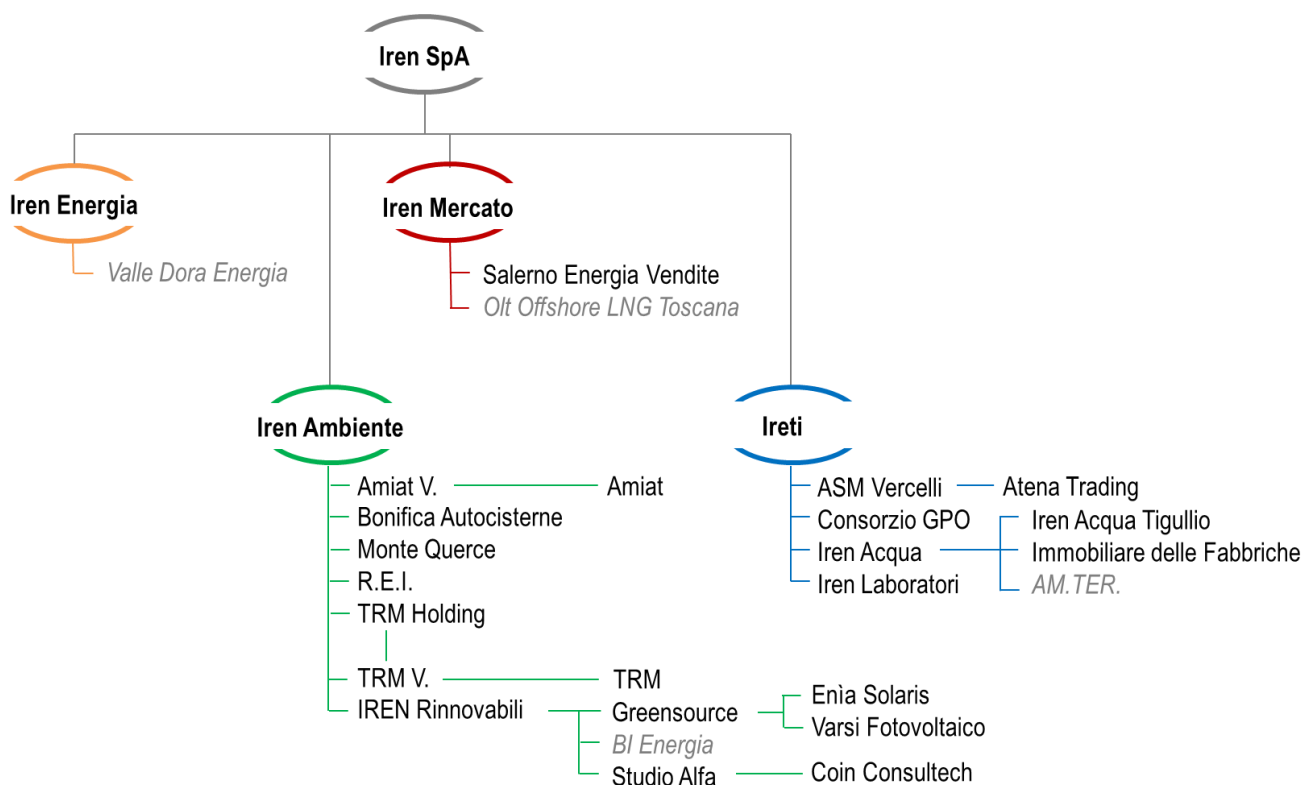
base ai principi e alle indicazioni contenuti nell'ISAE3000 (International Standard on Assurance Engagements 3000 - Revised) dell'International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB).

PricewaterhouseCoopers S.p.A. è anche società incaricata della revisione legale del Bilancio consolidato del Gruppo Iren.

## PERIMETRO DI CONSOLIDAMENTO

Il perimetro di consolidamento per la redazione del Bilancio di Sostenibilità/DNF è indicato nel grafico seguente, e considera:

- tutte le società consolidate integralmente dal Gruppo Iren, ad eccezione di quelle in liquidazione al 31/12/2017 o destinate ad essere cedute. La società Iren Rinnovabili e le sue controllate (Greensource, Enia Solaris, Studio Alfa, Coin Consultech e Varsi Fotovoltaico), essendo sottoposte ad attività di direzione e coordinamento di Iren SpA a far data dal 22/12/2017, per l'esercizio 2017 sono rendicontante in modo quali-quantitativo in box separati;
- quattro società non consolidate integralmente, considerate significative per la corretta rappresentazione delle attività del Gruppo (AM.TER., OLT Offshore LNG Toscana, Valle Dora Energia e BI Energia) di cui vengono fornite informazioni quali-quantitative in box separati.



Legenda: differenziate in grigio e corsivo le società non integralmente consolidate, considerate rilevanti per la sostenibilità

Rispetto al 2016 le variazioni nel perimetro di rendicontazione riguardano:

- l'**ingresso** di Iren Rinnovabili e delle società da questa controllate (GreenSource, Enia Solaris, Studio Alfa, Coin Consultech e Varsi Fotovoltaico) di cui il Gruppo ha acquisito il controllo a fine 2017;
- la **fusione per incorporazione** a decorrere dal 1° gennaio 2017 di Iren Servizi e Innovazione in Iren Energia e di Iren Gestioni Energetiche in Iren Mercato, oltre che la fusione per incorporazione dal 1° giugno 2016 di Gea Commerciale in Salerno Energia Vendite;
- il **cambio di denominazione** di Mediterranea delle Acque in Iren Acqua, di Idro Tigullio in Iren Acqua Tigullio, di Laboratori Iren Acqua Gas in Iren Laboratori e di Atena in ASM Vercelli.

Le eventuali limitazioni rispetto al perimetro per il Bilancio di Sostenibilità sono opportunamente indicate, così come gli eventuali *restatement* dei dati relativi al biennio precedente. Si evidenzia, in via generale, che i dati riferiti ad ASM Vercelli (ex Atena) riportati nel presente documento per l'anno 2016, sono relativi al periodo 1° maggio 2016-31 dicembre 2016 (periodo di consolidamento).

Per garantire l'attendibilità delle informazioni riportate, sono state incluse grandezze direttamente misurabili, limitando il più possibile il ricorso a stime. Le grandezze stimate sono indicate come tali. I calcoli si basano sulle migliori informazioni disponibili o su indagini a campione.

## MATERIALITÀ

L'analisi di materialità è la valutazione di rilevanza attribuita dal Gruppo Iren e dai suoi stakeholder a temi che diventano oggetto di rendicontazione nel presente Bilancio di Sostenibilità. Essa permette di sottolineare la connessione dei temi rilevanti con la strategia del Gruppo e assicura che vengano considerate le richieste informative dei diversi stakeholder.

Il processo di analisi di materialità condotto dal Gruppo Iren, è un processo dinamico che si svolge in diverse fasi:



- **analisi documentale:** identificazione dell'universo di temi potenzialmente rilevanti attraverso l'analisi del D.Lgs. 254/2016, dello standard e di altre pubblicazioni del GRI, degli obiettivi di sviluppo sostenibile nazionali e internazionali, del Piano strategico del Gruppo e dei relativi obiettivi di sostenibilità, della rendicontazione economico-finanziaria e di sostenibilità del Gruppo, delle precedenti analisi di materialità, delle indagini di *customer satisfaction*, dell'analisi dei media, del reporting di sostenibilità di *peer* e *competitor*;
- **engagement interno:** condivisione e valutazione dei temi potenzialmente rilevanti da parte della prima linea di management del Gruppo ai fini dell'individuazione dei temi rilevanti per Iren;
- **engagement esterno:** condivisione e valutazione dei temi potenzialmente rilevanti da parte dei Comitati Territoriali Iren per l'individuazione dei temi rilevanti per gli stakeholder. Le 93 Associazioni/Enti che partecipano ai Comitati Territoriali, rappresentano le principali categorie di stakeholder del Gruppo Iren: consumatori/clienti, lavoratori, fornitori, istituzioni, azionisti, ambiente, comunità locali, generazioni future;
- elaborazione della **matrice di materialità** che definisce i temi oggetto di rendicontazione nel presente documento;
- approvazione dei risultati dell'analisi di materialità da parte del Consiglio di Amministrazione in data 23 gennaio 2018.

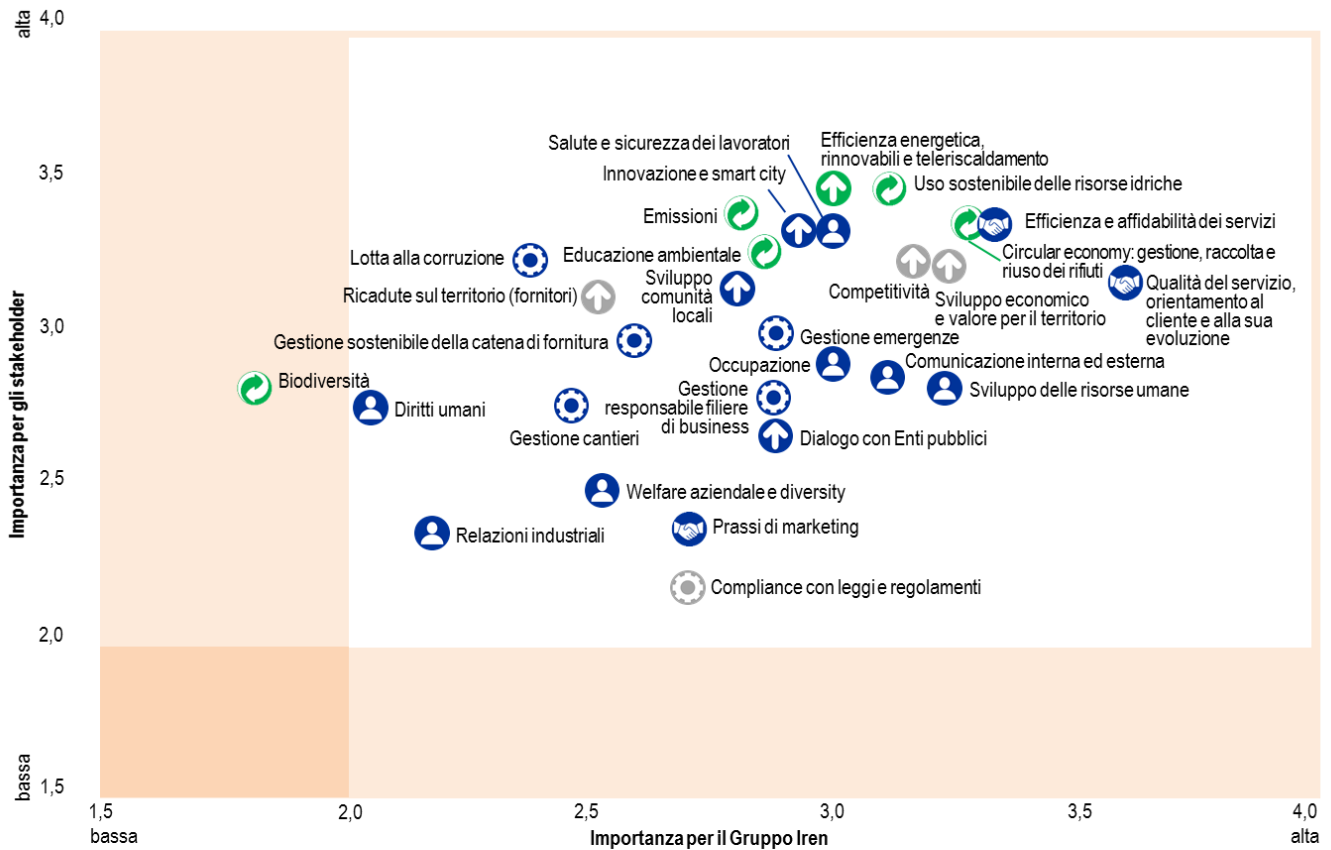
L'analisi di materialità condotta nel 2017 ha portato all'individuazione e alla miglior definizione di alcuni temi rilevanti per lo sviluppo del Gruppo Iren e la creazione di valore condiviso:

- la "competitività sul mercato" integra da quest'anno l'insieme dei temi considerati rilevanti dal Gruppo e dai suoi stakeholder;
- il tema "innovazione" è stato ampliato all'ambito "smart city" con cui sviluppa forti interrelazioni e che rappresenta un ambito importante per le comunità e i territori;
- il tema "circular economy: gestione, raccolta differenziata e riuso dei rifiuti", enfatizza l'accento sul riuso e il recupero di materia nella gestione dei rifiuti in una logica di sostenibilità ambientale delle risorse;
- il tema "qualità del servizio offerto, orientamento al cliente e alla sua evoluzione" spinge ad una visione prospettica del cliente e al mutamento futuro del suo ruolo da *consumer* a *prosumer*, quindi soggetto che diventa sempre più parte integrante nella generazione dei servizi.

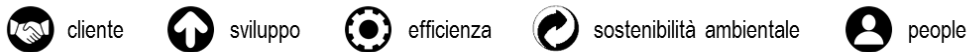
La matrice di materialità, di seguito riportata, evidenzia i temi individuati come rilevanti, li pone in relazione ai pilastri strategici del Gruppo Iren e li incrocia con i temi indicati dal D.Lgs. 254/2016 e con quelli aggiuntivi considerati di rilievo dal Gruppo e suoi stakeholder.



## MATRICE DI MATERIALITÀ



Pilastri del Piano Industriale Iren



Temi indicati dal D.Lgs. 254/2016



Altri temi rilevanti



I temi rilevanti sono sviluppati nei capitoli del Bilancio di Sostenibilità/DNF. In apertura di ciascun capitolo, allo scopo di guidare la lettura del documento, sono indicati i temi materiali in esso trattati.

Per ciascun tema della matrice si evidenziano di seguito le connotazioni di materialità per il Gruppo Iren e per i suoi stakeholder.

### ↑ Sviluppo economico e valore per il territorio

È uno dei principali fondamenti della strategia del Gruppo Iren con l'obiettivo di garantire la creazione di valore per gli azionisti e tutti gli stakeholder. Lo sviluppo economico del Gruppo è fondamentale sia per la crescita e la competitività, sia per i rilevanti impatti economici, sociali e ambientali che genera per le comunità, in termini di valore aggiunto distribuito, creazione di lavoro, investimenti sul territorio, indotto e generazione di risorse per le Amministrazioni Locali.

### ↑ Competitività sul mercato

Lo sviluppo del Gruppo è condizionato dalla capacità di competere sul mercato. Per questo la strategia di crescita è fortemente orientata al cliente e allo sviluppo di nuovi servizi integrati per anticipare risposte ai trend di mercato, con una forte attenzione alle competenze del personale e all'efficienza ed efficacia dei processi. Innovazione tecnologica, sostenibilità delle risorse, e transizione energetica e digitalizzazione sono le leve principali su cui agirà il Gruppo Iren per competere e ampliare il proprio mercato.

### ↑ Innovazione e smart city

Il Gruppo Iren è orientato verso un modello di innovazione aperto, operativo, declinato su tutti i business. L'obiettivo è migliorare la qualità dei servizi, costruendo relazioni tra infrastrutture materiali e capitale umano, intellettuale e sociale, grazie all'impiego di nuove tecnologie in ambito comunicazione, mobilità, ambiente ed efficienza energetica, al fine di migliorare la qualità della vita e soddisfare le esigenze di cittadini, imprese e istituzioni. Tutte le



azioni sono fortemente incentrate sui territori in cui opera il Gruppo, che collabora con le Comunità locali per lo sviluppo di città smart.



### Efficienza e affidabilità dei servizi

Migliorare l'efficienza di tutti i servizi è rilevante sia in termini di qualità offerta ai clienti/cittadini, sia per assicurare un corretto utilizzo delle risorse, la riduzione dei consumi energetici e degli impatti ambientali, oltre che il contenimento dei costi operativi del Gruppo Iren. Continuità e affidabilità del servizio sono costantemente perseguiti, non solo per rispettare norme di legge ma anche su base volontaria.



### Efficienza energetica, rinnovabili e teleriscaldamento

Sono i cardini su cui si fonda la politica energetica del Gruppo Iren che ha definito nel proprio piano di sviluppo importanti obiettivi per risparmiare risorse naturali, in particolare energetiche, e ridurre le emissioni ad effetto serra, grazie all'estensione del teleriscaldamento e ad una capacità di produzione che deriva, per circa l'80%, da fonti rinnovabili e assimilabili. Inoltre, con l'utilizzo di tecnologie e l'adozione di processi innovativi, Iren si impegna a garantire elevati livelli di efficienza energetica nella gestione delle proprie attività e per i territori in cui opera.



### Uso sostenibile delle risorse idriche

L'uso razionale e la tutela delle acque è di grande rilevanza per il Gruppo Iren sia nel proprio approccio produttivo sia nella gestione del servizio idrico integrato per milioni di cittadini. Per questo nel piano di sviluppo il Gruppo ha definito obiettivi inerenti la quantità di risorsa idrica prelevata e la qualità degli scarichi restituiti all'ambiente, che rappresentano fattori fondamentali di una gestione sostenibile.



### Emissioni

Il Gruppo Iren ha definito nei propri indirizzi strategici obiettivi per un costante contenimento delle proprie emissioni in atmosfera, sia attraverso l'impiego di "fonti pulite" di generazione energetica sia applicando le migliori tecnologie disponibili e processi controllati nei cicli produttivi. Il Gruppo è particolarmente focalizzato a controllare la CO<sub>2</sub> sia riducendone l'emissione sia incrementando quella evitata grazie all'impiego di fonti rinnovabili, al teleriscaldamento e alla valorizzazione dei rifiuti come materia.



### Circular economy: gestione, raccolta differenziata, e riuso dei rifiuti

Una gestione responsabile consente di valorizzare i rifiuti come materia e nella produzione energetica, riducendo le esigenze di smaltimento, il consumo di risorse naturali e la produzione di emissioni. Il Gruppo Iren governa i propri rifiuti e quelli gestiti per le comunità locali seguendo i principi di prevenzione, sostenibilità e sicurezza, in un approccio teso a garantire efficacia ed economicità. Fondamentale è il dialogo e il confronto costante su questo tema

con le Istituzioni e i cittadini, nonché l'attività di formazione realizzata in collaborazione con le istituzioni scolastiche e universitarie.



### Gestione responsabile delle filiere di business

Il Gruppo Iren investe e definisce obiettivi per garantire la sicurezza, la continuità, la salubrità, la sostenibilità delle attività, nella consapevolezza della responsabilità che la gestione dei servizi energetici e ambientali comporta, per il presente e per il futuro delle comunità e dei territori. L'impegno è teso allo sviluppo di iniziative, alla capacità di utilizzare in modo appropriato il tempo, il denaro e tutte le risorse disponibili, considerando l'impatto sociale e ambientale delle proprie azioni.



### Biodiversità

La salvaguardia della biodiversità e degli habitat è rilevante per il Gruppo Iren che sul tema ha attivato processi di collaborazione con Enti, Istituzioni e Associazioni. Non solo, il Gruppo opera per garantire che le attività gestite in aree protette siano compatibili e sostenibili per l'ambiente e per il mantenimento del suo equilibrio naturale.



### Occupazione

Nell'attuale contesto economico, l'occupazione è di estrema rilevanza sociale e rappresenta un fattore determinante per il Gruppo Iren che vede nelle risorse umane un capitale fondamentale per la propria crescita. Il mantenimento di adeguati livelli occupazionali, il presidio e la valorizzazione delle competenze e la qualità dell'occupazione sono centrali per il perseguimento delle strategie aziendali.



### Relazioni industriali

Il tema contribuisce a creare le migliori condizioni per garantire al Gruppo Iren lo sviluppo di un modello imprenditoriale orientato al coinvolgimento e alla valorizzazione delle risorse umane, al fine di accrescere l'efficienza e la qualità dei servizi e la capacità di affrontare le sfide del mercato con soluzioni efficienti ed innovative. Le relazioni industriali si devono sviluppare pertanto secondo un modello partecipativo e non conflittuale, nel rispetto dei diversi ruoli.



### Salute e sicurezza dei lavoratori

Iren opera per la salute e la sicurezza delle persone nello svolgimento della propria attività professionale e per migliorare l'ambiente lavorativo, anche al fine di accrescere motivazione e coinvolgimento delle persone e garantire continuità ai processi produttivi. Rafforzare la cultura della prevenzione e della valutazione dei rischi è un impegno costante del Gruppo.



### Sviluppo delle risorse umane

La crescita professionale delle risorse umane è essenziale per il Gruppo Iren per anticipare e affrontare con successo la complessità



e i cambiamenti del mercato, della regolamentazione e delle tecnologie. Iren investe per accrescere il patrimonio di competenze interne e valorizzare le proprie risorse umane, attraverso specifiche politiche, mezzi e strumenti. L'impegno a scoprire, sviluppare e promuovere le competenze personali è elemento fondamentale del patto tra azienda ed individuo.

### **Welfare aziendale e diversity**

Il Gruppo Iren assume tra i propri impegni la conciliazione delle esigenze di vita e lavoro, il miglioramento della qualità dell'ambiente lavorativo e la valorizzazione delle diversità presenti in azienda. L'obiettivo è quello di fare squadra, per aggiungere valore al risultato del lavoro individuale e accrescere il senso di appartenenza, creando un terreno comune sociale, culturale, professionale e intellettuale.

### **Diritti umani**

Il Gruppo Iren considera come punti irrinunciabili nella definizione dei propri valori la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani dell'ONU, le Convenzioni e le Raccomandazioni Internazionali del Lavoro emanate dall'ILO e la Carta della Terra. Il Gruppo condanna qualsiasi tipo di discriminazione. Il personale deve avere sempre una condotta rispettosa delle persone con le quali viene in contatto professionale, trattando chiunque equamente e con dignità. Con gli stessi principi è gestito il sistema dei fornitori, costantemente monitorato anche su tali aspetti.

### **Qualità del servizio offerto, orientamento al cliente e alla sua evoluzione**

La qualità del servizio e l'attenzione alle persone sono fondamentali per soddisfare i clienti e per competere con successo sul mercato. La capacità di garantire elevati livelli qualitativi e di innovare i propri servizi, per rispondere a nuovi ed emergenti bisogni dei clienti, rappresenta una garanzia per lo sviluppo di lungo periodo. La mission del Gruppo Iren è quella di offrire ai clienti e ai territori la migliore gestione integrata delle risorse energetiche, idriche e ambientali, con soluzioni innovative e sostenibili, per generare valore nel tempo.

### **Prassi di marketing**

Le offerte innovative stanno cambiando il ruolo di Iren, da semplice fornitore di energia a esperto di servizi ad alto valore aggiunto. Contestualmente la promozione di offerte e servizi innovativi aumenta il grado di soddisfazione della clientela, rafforzandone la fidelizzazione. Innovazione, agilità e smartness sono gli obiettivi del Gruppo per migliorare il rapporto con i clienti.

### **Sviluppo delle comunità locali**

È uno dei pilastri di crescita del Gruppo Iren che individua nei territori di riferimento, attuali e futuri, il focus per il progresso e la

creazione di valore condiviso. Migliorare la qualità della vita delle persone, rendere più competitive le imprese, guardare alla crescita dei territori con gli occhi del cambiamento, fondere sviluppo e sostenibilità in un valore unico. La realizzazione di questo futuro rappresenta la visione del Gruppo Iren.

### **Educazione ambientale**

Il Gruppo Iren ritiene che l'educazione sia la via più efficace e strategica affermare la cultura della sostenibilità e dell'innovazione. Cittadini consapevoli contribuiscono in modo determinante, con i loro comportamenti e loro scelte di consumo, a migliorare l'impatto sociale e ambientale dei servizi, indirizzandoli anche verso nuove strategie. Per questo Iren investe nel rapporto con scuole e università, per preparare il futuro.

### **Dialogo con gli Enti pubblici**

Il rapporto e il confronto con gli Enti pubblici, e più in generale con la politica a livello territoriale, ha un ruolo fondamentale per le attività del Gruppo e per affrontare e delineare strategie di governo del settore energetico e ambientale che producano impatti sempre più efficienti e sostenibili per il territorio e per l'intero Paese. Nel rispetto dei rispettivi ruoli, il dialogo è pertanto costante.

### **Lotta alla corruzione**

Il Gruppo Iren ha un importante ruolo imprenditoriale e di responsabilità sociale. Per prevenire e contrastare fenomeni di corruzione, ha adottato un modello organizzativo e un Codice Etico con indirizzi, procedure e regole di condotta. La formazione e la sensibilizzazione del personale sono le leve per consolidare la cultura etica dei rapporti commerciali che può concretamente influire sulle opportunità di sviluppo del Gruppo.

### **Gestione delle emergenze**

La pronta e corretta gestione di situazioni critiche o di calamità naturali è fondamentale per garantire la sicurezza e il supporto alle comunità, anche in occasione di eventi che esulano del contesto operativo del Gruppo Iren. In coerenza con tale principio, Iren ha dato supporto in caso di calamità naturali anche su tutto il territorio nazionale.

### **Gestione dei cantieri**

Il tema è rilevante per le implicazioni sociali e di sicurezza verso gli stakeholder: lavoratori, cittadini, Enti Locali. Garantire la tutela dei lavoratori e delle comunità è al centro delle strategie operative del Gruppo, così come l'impegno nel ridurre al minimo l'impatto dei cantieri.

### **Compliance con leggi e regolamenti**

Una gestione proattiva della *compliance*, attraverso il monitoraggio e il confronto con gli Enti regolatori, è rilevante per il Gruppo Iren

per anticipare scenari ed evoluzioni normative ed effettuare una efficace valutazione dei rischi. Attraverso un approccio proattivo, il Gruppo Iren fornisce inoltre contributi per migliorare l'assetto normativo del settore energetico e ambientale.

### **Comunicazione interna ed esterna**

La conoscenza della mission, dei valori, delle politiche e degli obiettivi di crescita sostenibile del Gruppo Iren, insieme alla capacità di ascolto, sono determinanti per il reale coinvolgimento delle risorse umane nelle sfide di sviluppo. La comunicazione esterna è il veicolo primario di relazione e trasparenza verso gli stakeholder per fornire informazioni puntuali e tempestive sugli impatti economici, ambientali e sociali del Gruppo.

### **Gestione sostenibile della catena di fornitura**

L'obiettivo del Gruppo Iren è costruire un sistema di relazioni corretto e trasparente con i fornitori, basato su regole chiare e valori condivisi. La condivisione di valori e un sistema di regole di ingaggio sono centrali per il mantenimento della qualità dei servizi offerti, la tutela ambientale e la sicurezza dei lavoratori e delle comunità. Il Gruppo ritiene importante e coerente con la propria mission, valorizzare categorie di fornitori che garantiscono inserimenti lavorativi di persone svantaggiate.

### **Ricadute sul territorio (fornitori)**

L'impatto che il Gruppo Iren produce sul territorio – in termini sociali, economici e ambientali – passa attraverso l'apporto di ogni dipendente e il coinvolgimento di altri interlocutori: colleghi, clienti, fornitori, azionisti e comunità locale. Centrale è il contributo di tutti gli attori dei processi, sia come dipendenti sia come fornitori, per garantire ricadute positive che contribuiscano alla crescita e allo sviluppo territoriale.







Inoltre, come si evince dalla tabella seguente, i temi materiali per il Gruppo Iren risultano orientati agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals - SDGs nell'acronimo inglese)

dell'ONU al 2030. Per alcuni SDGs il Gruppo ha definito, nel proprio Piano Industriale al 2022, specifici obiettivi e target, più in dettaglio specificati a pag. 35.

Goal ONU 2030	Temi rilevanti IREN
1_Sconfiggere la povertà	Qualità del servizio offerto, orientamento al cliente e alla sua evoluzione
2_Sconfiggere la fame nel mondo	Sviluppo economico e valore per il territorio
3_Buona salute	Salute e sicurezza dei lavoratori - Gestione dei cantieri - Gestione delle emergenze
4_Istruzione di qualità	Educazione ambientale - Sviluppo delle risorse umane
5_Parità di genere	Welfare aziendale e diversity
6_Acqua pulita e servizi igienico-sanitari	Uso sostenibile delle risorse idriche Qualità del servizio offerto, orientamento al cliente e alla sua evoluzione
7_Energia rinnovabile	Efficienza energetica, rinnovabili e teleriscaldamento Qualità del servizio offerto, orientamento al cliente e alla sua evoluzione
8_Buona occupazione e crescita economica	Occupazione Relazioni industriali Sviluppo delle risorse umane Welfare aziendale e diversity Salute e sicurezza dei lavoratori Sviluppo economico e valore per il territorio Competitività sul mercato Gestione sostenibile della catena di fornitura Ricadute sul territorio (fornitori) Diritti umani
9_Innovazione e infrastrutture	Innovazione e smart city Gestione dei cantieri
10_Ridurre le disuguaglianze	Welfare aziendale e diversity Diritti umani
11_Città e comunità sostenibili	Efficienza e affidabilità dei servizi Gestione responsabile delle filiere di business Sviluppo delle comunità locali Qualità del servizio offerto, orientamento al cliente e alla sua evoluzione Gestione delle emergenze Prassi di marketing
12_Consumo responsabile	Efficienza e affidabilità dei servizi Efficienza energetica, rinnovabili e teleriscaldamento Circular economy: gestione, raccolta differenziata, e riuso dei rifiuti Gestione responsabile delle filiere di business
13_Lotta contro il cambiamento climatico	Emissioni Circular economy: gestione, raccolta differenziata, e riuso dei rifiuti Efficienza energetica, rinnovabili e teleriscaldamento Gestione responsabile delle filiere di business
14_Flora e fauna acquatica	Biodiversità
15_Flora e fauna terrestre	Biodiversità
16_Pace e giustizia	Compliance con leggi e regolamenti Lotta alla corruzione Comunicazione interna ed esterna Dialogo con gli Enti pubblici
17_Partnership per gli obiettivi	Sviluppo delle comunità locali Dialogo con gli Enti pubblici

# Il Gruppo Iren





## CHI SIAMO

Iren, multiutility quotata alla Borsa Italiana, opera nei settori dell'energia elettrica (produzione, distribuzione e vendita), del teleriscaldamento (produzione, distribuzione e vendita), del gas (distribuzione e vendita), della gestione dei servizi idrici integrati, dei servizi ambientali (raccolta e smaltimento dei rifiuti) e dei servizi per le Pubbliche Amministrazioni. Iren, che vanta una storia di oltre 100 anni di servizi per le comunità, è strutturata sul modello di una holding industriale con sede a Reggio Emilia, sedi operative a Genova, Parma, Piacenza e Torino, e quattro business unit che presidiano le attività per linea di business:

- **Reti** nel ciclo idrico integrato, distribuzione gas, distribuzione energia elettrica, illuminazione pubblica e reti semaforiche;
- **Ambiente** nella raccolta dei rifiuti, nell'igiene urbana, nella progettazione e gestione degli impianti di trattamento e smaltimento rifiuti e nel settore delle energie rinnovabili;
- **Energia** nella produzione di energia elettrica e termica, gestione del teleriscaldamento e servizi tecnologici;
- **Mercato** nell'approvvigionamento e nella vendita di energia elettrica, gas e calore per teleriscaldamento.

L'assetto del Gruppo è volto a rafforzare il radicamento territoriale e l'integrazione delle diverse filiere di business. Negli ultimi tre anni il Gruppo ha attuato un piano di riorganizzazione delle società controllate, che ha determinato la riduzione del loro numero, attraverso l'integrazione e l'accorpamento delle attività aventi caratteristiche operative omogenee e la loro collocazione all'interno delle business unit.

Gli interventi volti a rafforzare l'unitarietà e la centralizzazione del governo societario, l'integrazione e l'efficientamento operativo sono proseguiti nel 2017, anche in vista del degli obiettivi di sviluppo definiti dal Piano Industriale al 2022.

*Il Gruppo contribuisce alla crescita dei territori in cui opera e ne promuove concretamente lo sviluppo economico e l'innovazione*

Iren è orientata all'erogazione di servizi e alla creazione di infrastrutture per arricchire e valorizzare il territorio, nel rispetto dell'ambiente e dei cittadini clienti.

*Il Gruppo opera in un bacino multiregionale con circa 6.300 dipendenti, un portafoglio di oltre 1,7 milioni di clienti nel settore energetico, 2,6 milioni di abitanti serviti nel ciclo idrico integrato e più di 2 milioni di abitanti nei servizi ambientali*

## EVENTI DI RILIEVO DEL 2017

- Il 28 marzo 2017 Iren ha sottoscritto un contratto di finanziamento con la Banca europea degli investimenti (BEI) per 75 milioni di euro, utilizzabili in più *tranches*, con una durata fino a 15 anni. Il finanziamento è destinato a sostenere sia il piano di investimenti di Ireti nei progetti di sviluppo e ammodernamento delle reti elettriche, aventi caratteristiche di sostenibilità ambientale, e le attività di ricerca e sviluppo ad essi connessi;
- il 16 maggio 2017 è stato sottoscritto l'atto di fusione per incorporazione di GEA Commerciale in Salerno Energia Vendite con conseguente consolidamento integrale di quest'ultima;
- si è conclusa il 17 ottobre 2017 l'emissione di un Green Bond, portando a termine un significativo percorso di ottimizzazione del proprio profilo finanziario. Il collocamento obbligazionario, per un importo complessivo di 500 milioni di euro a valere sul Programma Euro Medium Term Notes (EMTN) da 2,0 miliardi di Euro come rinnovato ed incrementato dal Consiglio di Amministrazione il 26 settembre 2017, è stato quotato presso il mercato regolamentato della borsa irlandese. L'operazione ha fatto registrare una domanda complessiva di circa 2,2 miliardi di euro (adesioni superiori a 4 volte l'ammontare offerto) con un'elevata qualità e un'ampia diversificazione geografica degli investitori;
- il 20 dicembre 2017, il Consiglio di Amministrazione di Iren ha approvato la conversione alla pari di 18.192.549 azioni di risparmio di proprietà di FCT Holding in azioni ordinarie di Iren, a seguito della richieste di conversione ricevute da tale Società;
- il 20 dicembre 2017 l'agenzia Fitch ha comunicato di aver assegnato al Gruppo Iren il rating BBB con *outlook* stabile, migliorando di un *notch* il giudizio espresso nel 2015 e confermato nel 2016 pari a BBB-. Fitch ha inoltre confermato il rating BBB sulle emissioni *senior unsecured*;
- il 29 dicembre 2017 Iren ha sottoscritto l'accordo di investimento con Acam S.p.A. e 26 soggetti pubblici soci di Acam che rappresentano il 91,3% del capitale sociale della stessa. L'operazione, finalizzata all'aggregazione con il Gruppo Acam, consentirà l'arricchimento del portafoglio di concessioni del Gruppo Iren, consolidando il posizionamento nel servizio idrico integrato e nei servizi ambientali. Il Gruppo Acam gestisce il servizio idrico integrato, il ciclo integrato dei rifiuti, il calore e la produzione di energia da fonti rinnovabili nel territorio della provincia di La Spezia.



## STRUTTURA DEL GRUPPO IREN AL 31.12.2017



Business Unit  
ENERGIA



- Valle Dora Energia 49%

Business Unit  
MERCATO



- Salerno Energia Vendite 50%
- OLT Offshore LNG Toscana 46,79%

Business Unit  
AMBIENTE



- AMIAT V. 93,06% (che detiene l'80% di AMIAT)
- Bonifica Autocisterne 51%
- Monte Querce 60%
- REI 100%
- TRM Holding 100% (che detiene il 51% di TRM V.)
- TRM V. 49% (che detiene l'80% di TRM)
- Iren Rinnovabili 70% che detiene:
  - Greensource al 100% (che possiede al 100% Enia Solaris e Varsi Fotovoltaico)
  - BI Energia 47,5%
  - Studio Alfa 86% (che detiene il 51% di Coin Consultech)

Business Unit  
RETI



- ASM Vercelli 59,97% (che detiene il 100% di Atena Trading)
- Consorzio GPO 62,35%
- Iren Laboratori 90,89%
- Iren Acqua 60% (che detiene il 66,55% di Iren Acqua Tigullio, il 49% di AM.TER e il 100% di Immobiliare delle Fabbriche)

Principali Società partecipate

In grigio e corsivo sono indicate le Società non consolidate, ritenute rilevanti ai fini della sostenibilità, che sono rendicontate separatamente all'interno del presente Bilancio di Sostenibilità, con riferimento agli impatti per loro maggiormente significativi.



## PRINCIPALI TERRITORI SERVITI



# SETTORI DI ATTIVITÀ

	Servizi energetici	Ciclo idrico	Servizi ambientali
<b>Clienti retail e business</b>	1.783.400 (energia elettrica e gas)		
<b>Cittadini serviti</b>	871.000 (teleriscaldamento)	2.640.754	2.096.232
<b>Volumi</b>	Energia elettrica <ul style="list-style-type: none"> <li>• prodotta: 9.033 GWh</li> <li>• venduta: 15.921 GWh</li> <li>• distribuita: 4.248 GWh</li> </ul> Gas <ul style="list-style-type: none"> <li>• venduto: 2.872 milioni di mc</li> <li>• distribuito: 1.289 milioni di mc</li> </ul> Calore <ul style="list-style-type: none"> <li>• prodotto: 2.996 GWh</li> <li>• venduto: 2.409 GWh</li> <li>• volumetria servita: 87,1 milioni di mc</li> </ul>	Acqua venduta: 181 milioni di mc	Rifiuti trattati: 2.016 milioni di t
<b>Reti e impianti</b>	26 impianti idroelettrici 8 impianti termoelettrici cogenerativi 1 impianto termoelettrico 3 termovalorizzatori 3 discariche (post esercizio) 3 biogas 9 fotovoltaici  Reti di distribuzione <ul style="list-style-type: none"> <li>• Energia elettrica: 7.654 km</li> <li>• Gas: 7.984 km</li> <li>• Teleriscaldamento: 923 km</li> </ul>	1.171 impianti di depurazione  Reti acquedotto: 18.954 km Reti fognarie: 10.393 km	3 termovalorizzatori 2 discariche 20 impianti di trattamento, selezione, stoccaggio e recupero  145 Centri di raccolta

## PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA E TERMICA

Il Gruppo Iren dispone di oltre 2.840 MWe di potenza elettrica installata (in assetto elettrico) e di oltre 2.400 MWt di potenza termica.

Nel 2017 il Gruppo Iren ha prodotto circa 9.033 GWh di energia elettrica e circa 3.000 GWh di calore.

L'energia elettrica prodotta da impianti alimentati da fonte eco-compatibile (rinnovabile o assimilata) è circa l'86% del totale della produzione del Gruppo, in rapporto alla media nazionale che si attesta sul 37%.

Gli impianti alimentati da fonte eco-compatibile rappresentano circa il 70% del totale e svolgono un ruolo importante nella salvaguardia ambientale, riducendo l'emissione di sostanze inquinanti e il ricorso ad altre forme di produzione a più elevato impatto ambientale.

Iren dispone di 9 impianti fotovoltaici per una potenza complessiva installata di 0,3 MW e una produzione di energia elettrica che nel 2017 è stata di circa 185 MWh.



## MERCATO

Iren Mercato è la società del Gruppo che opera nel campo della commercializzazione dell'energia elettrica, del gas, del calore per il teleriscaldamento, di servizi e prodotti extra-commodity, in particolare per l'efficienza energetica.

Iren Mercato è presente su tutto il territorio nazionale con una maggiore concentrazione di clientela nell'area centro nord. Nel corso del 2017, a seguito delle acquisizioni di Atena Trading e Salerno Energia Vendite, l'attività commerciale è stata estesa alle provincie di Vercelli, Salerno e Grosseto.



Le principali fonti disponibili per le attività di Iren Mercato sono rappresentate dalle centrali termoelettriche e idroelettriche del Gruppo.

#### COMMERCIALIZZAZIONE GAS NATURALE

I volumi di gas naturale approvvigionati nel 2017 sono stati pari a circa 2.872 milioni di metri cubi, di cui circa 1.134 milioni di metri cubi commercializzati a clienti finali, 1.530 milioni di mc impiegati all'interno del Gruppo – per la produzione di energia elettrica, energia termica e per la fornitura di servizi calore – mentre 208 milioni di mc rappresentano le rimanenze di gas in stoccaggio.

Al 31 dicembre 2017 i clienti retail gas gestiti da Iren Mercato sono circa 896.950 (429.150 a tutela e 467.800 a libero mercato), distribuiti prevalentemente sul territorio ligure e piemontese, nelle province di Parma, Piacenza, Reggio Emilia e Modena e nel grossetano.

#### COMMERCIALIZZAZIONE ENERGIA ELETTRICA

I volumi di energia elettrica commercializzati nel 2017 sono risultati pari a 15.921 GWh.

I clienti retail di energia elettrica gestiti a fine 2017 sono circa 820.450 (571.450 sul mercato libero e 249.000 a maggior tutela), distribuiti principalmente a Torino e Parma, dove il Gruppo agisce anche come esercente il servizio di maggior tutela, e sulle aree presidiate commercialmente dal Gruppo.

Di seguito un'analisi per cluster di clientela finale:

- mercato libero e Borsa - I volumi complessivamente venduti a clienti finali e grossisti sono pari a 8.344 GWh, mentre i volumi impiegati in Borsa sono pari a 6.226 GWh sul mercato del giorno prima e circa 823 GWh sul mercato a termine.
- mercato tutelato - I volumi complessivamente venduti ai clienti in regime di maggior tutela ammontano a 528 GWh.

#### VENDITA CALORE PER IL TELERISCALDAMENTO

Il Gruppo Iren, attraverso proprie centrali di cogenerazione e reti di trasporto, fornisce ai clienti l'energia termica necessaria per il riscaldamento degli ambienti e per la produzione di acqua calda sanitaria. Scegliendo il teleriscaldamento il cliente contribuisce alla salvaguardia dell'ambiente con costi di esercizio contenuti, maggiore affidabilità e sicurezza rispetto agli impianti di riscaldamento tradizionali.

Iren Mercato commercializza energia termica nei comuni di Torino, Nichelino, Genova, Reggio Emilia, Piacenza e Parma. Nel 2017 a Torino l'attività commerciale di sviluppo della base clienti è proseguita sia sulle nuove zone di estensione della rete (area di Torino Nord) sia sulle zone già raggiunte dal servizio (aree di saturazione). Il Gruppo ha vinto inoltre la gara per la concessione di posa della rete nel comune di Beinasco. Nell'area emiliana è proseguita l'attività di consolidamento e incremento delle volumetrie allacciate: a Piacenza si è concluso l'iter autorizzativo propedeutico all'avvio delle attività commerciali connesso al rinnovo dell'autorizzazione per il termovalorizzatore.

Il calore venduto è stato di oltre 2.409 GWht. L'energia termica acquistata da terzi ammonta a circa 20 GWht.

#### COMMERCIALIZZAZIONE TITOLI

Nel 2017 sono state acquistate poco più di 2,8 milioni di quote di CO<sub>2</sub> (EUA) per adempiere agli obblighi previsti dalla normativa Emissions Trading Scheme (ETS) relativamente alle emissioni generate dagli impianti del Gruppo Iren.

Sono stati inoltre acquistati circa 228.000 Titoli di Efficienza Energetica (TEE) al prezzo medio di 259,09 euro/TEE per adempiere all'obbligo di annullamento previsto annualmente per il distributore Ireti.



#### DISTRIBUZIONE GAS

Il servizio di distribuzione garantisce il prelievo del gas metano dai gasdotti di Snam Rete Gas e il trasporto attraverso le reti dei gasdotti locali, per la consegna agli utenti finali.

Le attività di distribuzione del gas sono svolte dal Gruppo Iren secondo le regole di separazione funzionale per le imprese verticalmente integrate nel settore, con la finalità di promuovere la concorrenza, l'efficienza e adeguati livelli di qualità del servizio.

Nel 2017, attraverso 7.984 km di rete, il Gruppo ha distribuito circa 1.289 milioni di metri cubi di gas naturale a 742.327 clienti in 91 Comuni.

Territorio	km di rete	Clienti finali	Gas distribuito (Mmc)
Emilia-Romagna	5.963	395.530	886
Liguria	1.686	318.918	351
Piemonte	335	27.879	52

L'impiego di tecnologie innovative per la posa e la manutenzione delle reti consente di effettuare le necessarie manutenzioni riducendo al minimo tempi, costi e disagi alla cittadinanza. La sicurezza è garantita dai sistemi di telecontrollo degli impianti, un servizio di pronto intervento h24, la protezione catodica delle reti in acciaio, l'utilizzo di gas odorizzato e l'ispezione sistematica e programmata della rete.

Il Gruppo Iren gestisce anche la distribuzione e vendita del GPL, in particolare in area emiliana attraverso 14 impianti di consegna ubicati in alcuni comuni di montagna della provincia di Reggio Emilia. I fornitori consegnano il GPL già odorizzato nei serbatoi, ed il Gruppo lo distribuisce ai clienti alla pressione di 30 mbar.



## DISTRIBUZIONE ENERGIA ELETTRICA

Il Gruppo Iren, con 7.654 km di rete (alta, media e bassa tensione), distribuisce energia elettrica nelle città di Torino, Parma e Vercelli ad un totale di 853.551 clienti.

Nel 2017 l'energia elettrica complessivamente distribuita è stata pari a 4.248 GWh, di cui 3.149 GWh a Torino, 915 GWh a Parma e 184 GWh a Vercelli.



## TELERISCALDAMENTO

A fine 2017 la volumetria teleriscaldata dal Gruppo è di 87,1 milioni di metri cubi, per una popolazione stimata di circa 871.000 abitanti.

Area	km di rete	Volumetrie (milioni di mc)	Abitanti serviti
Torino	568	62,4	624.000
Reggio Emilia	220	13,5	135.000
Parma	102	5,9	59.000
Piacenza	23	1,7	17.000
Genova	10	3,6	36.000
<b>Totale</b>	<b>923</b>	<b>87,1</b>	<b>871.000</b>

La rete di teleriscaldamento di Torino è la più estesa a livello nazionale.

## SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Il servizio idrico integrato comprende l'approvvigionamento e la distribuzione di acqua potabile, la gestione delle reti fognarie e l'attività di depurazione.

Con 18.954 km di reti acquedottistiche, 10.393 km di reti fognarie e 1.171 impianti di depurazione, il Gruppo serve 2.640.754 abitanti in 242 Comuni delle province di La Spezia, Genova, Imperia, Savona, Parma, Piacenza, Reggio Emilia, Aosta, Asti, Cuneo, Novara, Vercelli, Brescia, Mantova, Pavia e Verona.

Il Gruppo Iren nel 2017 ha immesso in rete circa 253 milioni di metri cubi di acqua nelle aree gestite di cui 181 milioni di metri cubi venduti.

## SERVIZI AMBIENTALI

I servizi ambientali comprendono la raccolta e l'avvio a recupero o smaltimento dei rifiuti solidi urbani e assimilati, e dei rifiuti speciali non pericolosi, nonché il loro trasporto presso gli impianti del Gruppo o di terzi.

Il Gruppo gestisce i servizi di igiene ambientale nelle province di Piacenza, Parma, Reggio Emilia, Vercelli e nella città di Torino per un totale di 145 comuni e 2.096.232 abitanti serviti.

Nel 2017 sono state trattate circa 1.700.000 tonnellate di rifiuti, di cui circa 1.208.000 tonnellate di rifiuti urbani, attraverso 18 impianti di trattamento, selezione, stoccaggio e recupero, 3 termovalorizzatori (Piacenza, Parma e Torino) e 2 impianti di compostaggio.

Il Gruppo ha attivato sistemi di raccolta differenziata capillarizzata che, anche grazie alla gestione di 145 centri attrezzati di raccolta dei rifiuti, hanno consentito all'intero bacino servito di ottenere risultati superiori al 60%.

La frazione indifferenziata dei rifiuti è destinata a diverse modalità di smaltimento, nella ricerca della migliore valorizzazione della risorsa rifiuto, al fine di ridurre i quantitativi destinati alla termovalorizzazione e allo smaltimento in discarica.

Nei servizi ambientali sono comprese anche le attività di pulizia delle strade, dei marciapiedi e delle aree verdi cittadine e lo sgombero della neve.

## ALTRI SERVIZI

Il Gruppo fornisce alla Città di Torino la gestione degli impianti termici (circa 800 edifici) ed elettrici negli edifici comunali e il global service tecnologico di edifici di interesse pubblico. Nell'area dei servizi tecnologici, il Gruppo gestisce gli impianti di pubblica illuminazione della Città di Torino, di Alba (in ATI con Egea Alba), di Asti (attraverso la partecipata Asti Energia e Calore) e di 11 Comuni del Biellese consorziati nel Consorzio Enerbit. A Torino il Gruppo gestisce anche gli impianti semaforici cittadini. Nel 2017 sono state presentate le proposte di finanza di progetto per l'illuminazione pubblica e gli impianti semaforici di Fidenza, Novara, Cuneo e Moncalieri. Si è inoltre proceduto alla



partecipazione alla gara bandita dal Comune di Livorno per la gestione degli impianti di illuminazione pubblica.

La rete di telecomunicazioni del Gruppo si sviluppa sull'area di Torino e sulla dorsale della val di Susa fino a Susa. Grazie alla possibilità di accesso con le reti della Provincia di Torino e di un consorzio del territorio, la rete del Gruppo può estendersi facilmente ai nodi delle province Piemontesi e a Milano Caldera, nodo italiano di scambio della banda Internet. Tramite i servizi wholesale e mobili acquisiti dagli altri operatori è possibile erogare servizi sull'intero territorio nazionale, anche grazie al collegamento diretto delle centrali dei principali operatori nazionali ed internazionali. Sulla città di Torino la rete in fibra ottica raggiunge quasi 200 km di estensione e collega oltre 400 sedi cliente tra cui i principali siti del Gruppo dove è utilizzata, in particolare, per la supervisione e il telecontrollo del teleriscaldamento, della distribuzione elettrica, dell'illuminazione pubblica e per il sistema di raccolta dati dei contatori elettrici e dei condomini teleriscaldati. Attraverso la rete del Gruppo vengono inoltre gestiti numerosi varchi ZTL, i regolatori semaforici e il telecontrollo della rete idrica. La rete raggiunge Genova, Parma, Piacenza e Reggio Emilia, tramite un'infrastruttura a 10Gbps ridondata dedicata al Gruppo.



## SOCIETÀ RENDICONTATE SEPARATAMENTE

### GRUPPO IREN RINNOVABILI

Iren Rinnovabili opera nel settore dell'efficienza energetica e – direttamente o tramite società controllate – della produzione di energia da fonti rinnovabili, oltre a sviluppare progetti e impianti nel settore fotovoltaico, idroelettrico, delle biomasse ed eolico.

Società	N. impianti	MWh prodotti nel 2017	Potenza installata (MW)
Iren Rinnovabili	1	4.815	1,00
Greensource	49	4.491	3,97
Enia Solaris	5	7.370	5,00
Varsi Fotovoltaico	18	9.462	8,37
BI Energia (*)	1	0	1,00

(\*) fuori perimetro.

Iren Rinnovabili è, inoltre, attiva nella consulenza per l'efficientamento energetico, con l'obiettivo di coniugare le

strategie industriali e produttive con le esigenze di tutela e valorizzazione del patrimonio ambientale, oltre che nel comparto della ricerca e dello sviluppo. ESCo affermata, è certificata ai sensi della norma UNI CEI 11352:2014.

La società ha un organico di 12 dipendenti (di cui 2 donne) all'interno del quale è presente un EGE (Esperto di Gestione dell'Energia) certificato UNI CEI 11339:2009.

Attraverso le controllate Studio Alfa e Coin Consultech, il Gruppo Iren Rinnovabili fornisce servizi di consulenza e laboratorio.

**Studio Alfa** opera, per oltre 3.000 clienti, nei seguenti ambiti:

- analisi di laboratorio in campo ambientale (solidi, liquidi, rifiuti, emissioni in atmosfera, aria, amianto, alimenti);
- consulenza nei settori della sicurezza del lavoro, degli impianti e delle merci, dell'ambiente, dell'efficienza energetica, delle certificazioni di sistemi di gestione, dell'igiene e della salute alimentare;
- project & engineering volta ad individuare soluzioni per le imprese nel campo della progettazione e realizzazione di impianti ad alto impatto ambientale.

La società, che impiega 123 dipendenti (di cui 40 donne), è dotata di certificazione ISO 9001, SR-10 (Sistema di Gestione della Responsabilità Sociale) ed Ecolabel. Il laboratorio di Studio Alfa è certificato ISO 9001, è inserito nell'elenco dei laboratori accreditati Accredia ISO/IEC 17025, è iscritto nel registro della Regione Emilia Romagna dei laboratori abilitati a svolgere analisi nell'ambito delle procedure di autocontrollo delle imprese alimentari valido per tutto il territorio nazionale, è qualificato dal Ministero della Salute e da ISPESL tra i laboratori riconosciuti per effettuare analisi di fibre di amianto, è iscritto all'Albo Nazionale Gestori Ambientali nella Categoria 9 (bonifica di siti) classe D.

**Coin Consultech** si occupa di progettazione e disegno cad, calcoli fem, progettazione elettrica, assistenza normativa e documentale alle aziende in materia di sicurezza sul lavoro, valutazione del rischio esplosione, progetti di prevenzione incendi, verifica emissioni in atmosfera, pratiche autorizzative in materia ambientale e offre servizi di consulenza tecnica di parte per cause legali.

## SOCIETÀ FUORI PERIMETRO

### VALLE DORA ENERGIA

Con l'entrata in esercizio dell'impianto idroelettrico Pont Ventoux-Susa del Gruppo Iren, le amministrazioni locali di Chiomonte, Salbertrand, Exilles e Susa, hanno espresso la volontà di recuperare i vecchi impianti di Chiomonte (1910) e Susa (1923), la cui produttività può assicurare un contributo di oltre 30 GWh anno. A questo scopo è stata costituita, nel 2010, Valle Dora Energia, controllata dai 4 comuni e partecipata da Iren Energia, per sviluppare il progetto di riqualificazione degli impianti. Un articolato iter istruttorio per l'ottenimento delle concessioni e delle autorizzazioni alla costruzione e all'esercizio delle opere, si è concluso positivamente nel 2016, anno in cui gli impianti sono



stati ammessi in graduatoria dal Gestore dei Servizi Energetici (GSE) per le incentivazioni sull'energia prodotta.

Il mantenimento in esercizio di tali impianti assicura, inoltre, importanti funzioni di pubblica utilità per il territorio (salvaguardia servitù irrigue, presidio idrogeologico, servizio antincendio).

Nel mese di dicembre 2017 sono stati avviati i lavori propedeutici alle centrali di Chiomonte e Susa, senza impatti sulla produzione, garantita dal macchinario di generazione esistente di prossima sostituzione. Nel biennio 2018-2019 proseguiranno gli interventi di manutenzione straordinaria e di rinnovo del macchinario.

Dal punto di vista gestionale il 2017 è stato caratterizzato da una significativa produzione che ha sfiorato i 60 GWh, con volumi d'acqua complessivi utilizzati per 136 milioni di metri cubi. I consumi annui dei servizi ausiliari ammontano a 250 MWh, interamente da fonte rinnovabile.

## AM.TER.

AM.TER. è la società, costituita nel 1997 dai Comuni di Campo Ligure, Cogoleto, Masone, Mele e Rossiglione insieme a Iren Acqua, che gestisce il servizio idrico integrato nell'area del Ponente della provincia di Genova e nei Comuni di Arenzano e Tiglieto, per un totale di 46.000 abitanti serviti.

AM.TER. che impiega 16 persone (di cui 1 donna), approvvigiona l'acqua potabile da diversificate fonti: 103 sorgenti, 14 corsi d'acqua e 2 pozzi. La potabilizzazione delle acque avviene tramite 9 impianti di trattamento e 16 impianti di disinfezione distribuiti sul territorio di competenza.

Gli acquedotti di AM.TER. immettono in rete annualmente circa 3,9 milioni di metri cubi di acqua potabile destinati ai 7 comuni serviti, attraverso una rete di distribuzione di circa 290 km.

AM.TER. gestisce e monitora 126 km di rete fognaria e 14 impianti di depurazione delle acque reflue. In particolare presso il depuratore comprensoriale di Rossiglione – che a seguito di diversi interventi è stato adeguato agli standard europei – confluisce lo scarico finale delle reti fognarie per i Comuni di Campo Ligure, Masone e Rossiglione.

AM.TER. ha adottato un sistema di gestione integrato Qualità, Sicurezza e Ambiente, certificato secondo le norme ISO 9001, OHSAS 18001 e ISO 14001.

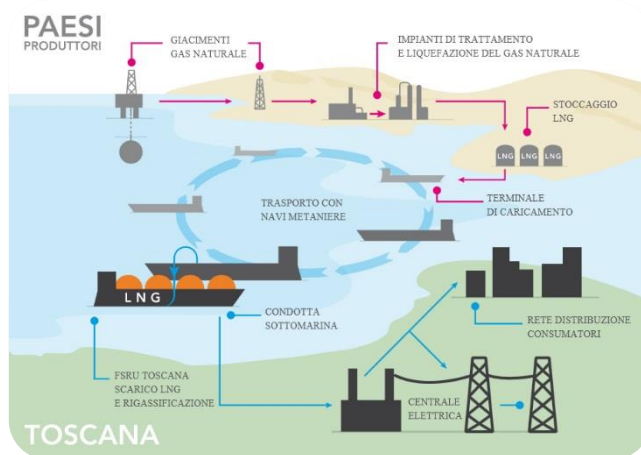
## OLT OFFSHORE LNG TOSCANA

La Società OLT Offshore LNG Toscana è nata nel 2002 con l'obiettivo di progettare, realizzare e gestire il terminale di rigassificazione galleggiante "FSRU Toscana". Le quote azionarie della società detenute dal Gruppo Iren (49,07%), Uniper Global Commodities SE (48,24%) e Golar LNG (2,69%).

Il rigassificatore OLT rappresenta una delle principali infrastrutture di interesse nazionale rivolti alla sicurezza dell'approvvigionamento di gas per l'Italia. Il Ministero dello Sviluppo Economico ha definito l'impianto di OLT un'infrastruttura essenziale e indispensabile per la sicurezza del Sistema Nazionale del Gas, in grado di contribuire significativamente all'economicità e alla concorrenza delle forniture di gas naturale.

Il terminale, situato a circa 22 km al largo delle coste toscane tra Livorno e Pisa, ha una capacità autorizzata di rigassificazione di 3,75 miliardi di metri cubi annui (circa il 4% dell'intero fabbisogno nazionale) e una capacità massima giornaliera di rigassificazione pari a 15 milioni di standard metri cubi. Le cisterne possono stoccare fino a circa 137.100 metri cubi.

OLT offre la propria capacità di rigassificazione su base pluriennale/annuale e mensile, secondo le tempistiche previste dal Codice di Rigassificazione, in linea con le scadenze previste dalla regolazione vigente (si ricorda che il Terminale "FSRU Toscana" è un'infrastruttura soggetta alle attività di regolazione da parte di ARERA che ne determina i criteri tariffari e di funzionamento).



Dal 2014 il Ministero dello Sviluppo Economico (MISE) ha messo a disposizione del Paese misure di allocazione della capacità inutilizzata da parte dei terminali di rigassificazione per prevenire situazioni di emergenza nell'approvvigionamento di gas o per sfruttare condizioni di mercato favorevoli, al fine di ridurre i costi per il sistema nazionale del gas, in linea con quanto previsto dalla Strategia Energetica Nazionale. A questo scopo OLT ha offerto il servizio di "peak shaving", una delle possibili misure di emergenza stabilite dal MISE nell'ambito del "Piano di Emergenza". Attraverso questo servizio il Terminale mette a disposizione del responsabile del servizio di bilanciamento uno slot di scarica per importare quantitativi di GNL (gas naturale liquefatto) da tenere stoccati nei serbatoi per tutto il periodo invernale. Nel caso in cui si verifichi una condizione di emergenza OLT è tenuta a rigassificare il GNL, con breve preavviso, per far fronte alla necessità di picco di domanda che si verrebbe a creare. Un secondo servizio offerto è il servizio integrato di rigassificazione e stoccaggio, attraverso il quale OLT, come stabilito da uno specifico Decreto del MISE e dalla relativa procedura di allocazione della capacità definita da ARERA, mette a disposizione i propri slot, non allocati nel periodo primaverile ed estivo per importare carichi che verranno rigassificati ed immessi direttamente nella rete nazionale al fine di essere immagazzinati dall'impresa maggiore di stoccaggio STOGIT. In questo modo gli importatori hanno la possibilità di acquistare i quantitativi di gas naturale che verranno poi utilizzati durante il periodo invernale, sfruttando le condizioni di mercato più vantaggiose, in termini di prezzi, presenti nel periodo estivo nel mercato spot del GNL.



## FUNZIONAMENTO DELL'IMPIANTO

Il processo di rigassificazione avviene attraverso le seguenti fasi:

- scarico del GNL da parte delle navi metaniere e stoccaggio nei 4 serbatoi del rigassificatore;
- rigassificazione per riportare il GNL allo stato gassoso, attraverso un aumento di temperatura;
- invio del gas alla rete nazionale.

Il rigassificatore "FSRU Toscana" è stato realizzato sulla base di tecnologie sicure e ampiamente testate, con l'impiego di sottosistemi e componenti utilizzati da lungo tempo nei diversi settori dell'industria petrolifera e del gas.

OLT ha volontariamente intrapreso un percorso di rendicontazione e certificazione delle proprie attività. Tutti gli impegni delineati nella Politica HSEQ (Health, Safety, Environmental and Quality) trovano, infatti, la propria definizione nel Sistema di Gestione Integrato adottato da OLT secondo gli standard ISO 9001 (Qualità), ISO 14001 (Ambiente), OHSAS 18001 (Salute e Sicurezza) e SA 8000 (Responsabilità Sociale).

I requisiti previsti da questi standard e gli obiettivi annuali definiti dalla Società nell'ambito di un percorso di continuo miglioramento trovano la loro positiva messa in atto grazie alla collaborazione e al coinvolgimento di tutto il personale, che è stato adeguatamente e costantemente formato ed addestrato.

Per assicurare una gestione completamente conforme agli Standard di Qualità, Sicurezza ed Ambiente OLT ha richiesto al proprio principale outsourcer ECOS, responsabile delle attività di gestione operativa e di armamento del Terminale, l'implementazione di un opportuno Sistema di Gestione. ECOS, implementando un Sistema di Gestione Integrato, ha ottenuto le certificazioni ISO 9001, ISO 14001 e OHSAS 18001.

Nel 2017 OLT ha intrapreso l'iter per la registrazione EMAS.

Durante i cinque anni di attività in cui è stato offerto il servizio di "peak shaving" (2013-2017), OLT ha messo a disposizione del sistema nazionale un quantitativo complessivo di GNL pari a circa 480.000 metri cubi continuando, mentre nei due anni di attività del servizio integrato di rigassificazione e stoccaggio (2016-2017) OLT ha aggiudicato, attraverso le aste, quindici slot di scarica per un quantitativo complessivo di GNL pari a circa 2.130.000 di metri cubi. Nel contempo, la Società ha continuato ad offrire capacità di rigassificazione su base pluriennale, annuale e mensile, secondo quanto previsto dalla regolamentazione vigente.

Nell'operatività dal 2014 al 2017 si registra un progressivo incremento dell'utilizzo del terminale che ha raggiunto nel 2017 una capacità allocata pari al 24%. "FSRU Toscana" dimostra una flessibilità operativa sia in termini di specifiche di gas accettabili, ricevendo carichi dal Nord e Sud America, dall'Africa e dal Medioriente oltre che dall'Europa sia in termini di dimensioni di metaniere ricevibili, scaricando navi con capacità compresa tra i 125.000 e i 156.000 metri cubi liquidi, con la possibilità di ricevere metaniere fino alla classe "new panamax" (180.000 metri cubi liquidi), con un potenziale ricettivo che raggiunge circa il 90% della flotta mondiale.

## PERFORMANCE AMBIENTALE

Il terminale opera in conformità al Decreto AIA (n. 93 del 15 marzo 2013) che prevede il monitoraggio in continuo delle emissioni convogliate provenienti dalle due caldaie necessarie alla rigassificazione, nonché il monitoraggio in continuo dello scarico necessario per la rigassificazione. Le principali performance ambientali del terminale sono riportate nella tabella seguente.

	u.m.	Dati 2017	Limite autorizzativo
<b>Acqua</b>			
Utilizzo acqua marina	Mmc	107	141
Scarichi cloro libero attivo	t	1,96	3,60
<b>Energia</b>			
Produzione energia elettrica	MWh	46.007	--
Consumo energia elettrica	MWh	46.007	--
<b>Rifiuti prodotti</b>			
Non pericolosi	t	3.548	--
Pericolosi	t	1.342	--
<b>Emissioni caldaie (*)</b>			
		<b>q.tà max</b>	
NO <sub>x</sub>	mg/Nmc	36,56	69,45
CO	mg/Nmc	1,25	31,41
Polveri	mg/Nmc	0,10	2,91
NO <sub>2</sub>	mg/Nmc	3,07	-
COV	mg/Nmc	23,12	-

(\*) valori espressi in mg/Nmc al 3% di ossigeno.

Gli scarichi del terminale, diversi da quello necessario alla rigassificazione rendicontato nella precedente tabella, sono autorizzati ad un quantitativo di cloro attivo libero di 0,2 mg/l. Gli stessi sono stati monitorati, come richiesto dal Decreto AIA, sia da personale interno che da un laboratorio certificato, ed hanno mostrato valori ben al di sotto dei limiti di legge.

Le tonnellate di CO<sub>2</sub> emesse dal terminale nel 2017 sono state pari a 70.622,21 (calcolate tenendo conto delle emissioni convogliate, delle emissioni fuggitive e delle emissioni controllate di metano durante le manutenzioni, opportunamente convertite in CO<sub>2</sub> equivalente).

### Impatti sulla biodiversità e gli ecosistemi marini

Nella Verifica Impatto Ambientale (VIA) è stato prescritto, per tutta la vita operativa del terminale, un "Piano di Monitoraggio dell'Ambiente Marino" che prevede la realizzazione di quattro campagne di monitoraggio all'anno di tipo chimico-fisico, biologico ed ecotossicologico, aventi ad oggetto: la colonna d'acqua, i sedimenti, l'ambiente biologico, la misura del rumore sottomarino e la morfologia del fondale. A seguito delle campagne effettuate prima dell'arrivo del terminale ed a seguito dei primi quattro anni di esercizio, non si sono verificati impatti sulla biodiversità e sugli ecosistemi marini. In particolare, i livelli di rumore del terminale in esercizio misurati sperimentalmente (60 dB a 100 metri dal terminale) appaiono notevolmente inferiori a quanto ipotizzato nell'analisi di progetto e a quanto autorizzato con relativo Provvedimento VIA. Complessivamente non si sono registrate variazioni sostanziali delle concentrazioni dei contaminanti nella colonna d'acqua, né nei sedimenti. Questo dato risulta coerente

con le indagini di bio-accumulo condotte sui mitili (bio-indicatori) posizionati in mare dentro apposite gabbie calate dal Terminale, nei quali non sono stati rilevati particolari danni cellulari o fisiologici, né accumulo di contaminanti. Le indagini sopra menzionate vengono effettuate dal Centro Interuniversitario di Biologia Marina ed Ecologia Applicata "G. Bacci" di Livorno.

#### PERFORMANCE SOCIALE

OLT Offshore LNG Toscana, in linea con la policy dei propri soci di riferimento, si propone di gestire la propria iniziativa industriale in modo responsabile nei confronti del territorio.

#### Occupazione

L'impianto garantisce un importante contributo all'occupazione territoriale. Sono impiegati stabilmente 123 dipendenti, di cui 21 direttamente in OLT, e indirettamente 63 persone presso ECOS, Società di gestione del terminale e 39 persone presso F.lli Neri, Società che si occupa dei mezzi navali a servizio del terminale.

#### Ricadute economiche

Da un punto di vista strettamente economico, l'iniziativa industriale di OLT assicura importanti opportunità per i Comuni interessati dalla presenza di questa infrastruttura. In particolare, le ricadute economiche a livello locale sono stimate per circa 400 milioni di euro nei venti anni di vita dell'impianto a partire dal 2013, importo che comprende una serie di attività specifiche: gestione e manutenzione del terminale, sistema di sorveglianza, occupazione diretta, servizi accessori e legati alla salvaguardia ambientale.

#### Compensazioni ambientali sul territorio

Un aspetto importante della collaborazione socio-economica fra OLT e il territorio risiede nelle iniziative a favore della comunità che sono state realizzate o sono in fase di finalizzazione. In particolare con i Comuni di Livorno, Collesalveti e Pisa, OLT ha concordato la realizzazione di opere per un 1 milione di euro, tra cui il contributo per la realizzazione del Centro Visite dell'area marina protetta Secche della Meloria, il finanziamento del progetto di riqualificazione ambientale del centro urbano di Stagno e la realizzazione di un parco attrezzato nell'area pubblica "La Camilla" a Marina di Pisa. Un'ulteriore compensazione ha

interessato il Comune di Livorno, per un importo totale di 2,5 milioni di euro, destinati dalla Regione Toscana all'attuazione del servizio di raccolta porta a porta dei rifiuti. Per il Comune di Pisa, OLT ha concordato la riapertura del Canale Incile, il collegamento tra l'Arno e il Canale Navicelli, atto a ripristinare la navigabilità dal centro di Pisa al porto di Livorno. Il progetto è prossimo alla conclusione, per un valore totale a base d'asta delle opere pari a circa 4.8 milioni di euro. Infine con il Comune di Collesalveti, OLT ha direttamente concordato e cofinanziato il progetto di realizzazione di un Centro di Raccolta differenziata dei rifiuti nella frazione di Stagno, per un valore di 100 mila euro.

#### Iniziative per il sociale

OLT è presente sul territorio sostenendo le iniziative di valorizzazione del tessuto sociale e industriale, dimostrando la volontà da parte della società di volersi integrare con il territorio e la comunità che ospitano l'infrastruttura. OLT collabora con alcune associazioni a favore dell'infanzia, sostenendole economicamente, tra queste: il reparto pediatrico dell'Ospedale di Livorno, l'associazione ONLUS "Il Porto dei Piccoli", Assonautica Livorno. Per il Comune di Livorno OLT sponsorizza diverse iniziative, tra cui Effetto Venezia, Half Marathon, Palio Marinaro e per il Comune di Collesalveti il progetto "Open Opera" e il supporto alla realizzazione di un percorso di studio della musica nelle scuole primarie. Da segnalare anche la partecipazione a una campagna di sensibilizzazione promossa dal Comune di Pisa sul tema della sicurezza nei luoghi di lavoro.

#### STRATEGIE E IMPEGNI DI MIGLIORAMENTO

Annualmente OLT valuta le prestazioni del Sistema di Gestione e individua gli obiettivi per gli anni futuri in relazione alla politica ambientale. Gli obiettivi, che prevedono riduzioni degli impatti ambientali, vengono riportati in apposite schede di "pianificazione e monitoraggio obiettivi". La valutazione annuale di tali obiettivi, durante il riesame della Direzione, consente di verificare l'attuazione e l'efficacia di tutte le azioni previste all'interno dei piani di miglioramento. Per il 2018 sono previsti obiettivi di miglioramento inerenti la riduzione delle emissioni di NO<sub>x</sub> e il conseguimento della certificazione Emas.





# CORPORATE GOVERNANCE

## ASSETTO ORGANIZZATIVO DEL GRUPPO IREN



\*Include Merger & Acquisition, Pianificazione e Investor Relations

Iren adotta un sistema di governo societario di tipo tradizionale, conforme ai principi contenuti nel Codice di Autodisciplina delle Società Quotate.

## CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DI IREN

Il Consiglio di Amministrazione (CdA) è dotato dei più ampi poteri per l'amministrazione ordinaria e straordinaria e l'attuazione e il raggiungimento dell'oggetto sociale, esclusi soltanto gli atti che la Legge e lo Statuto riservano all'Assemblea dei Soci.

Il CdA valuta le performance economiche, ambientali e sociali dell'organizzazione, i rischi e le opportunità rilevanti, la conformità agli standard, ai codici di condotta e ai principi dichiarati, in occasione dell'approvazione dei documenti di programmazione strategica, industriale e finanziaria e del budget annuale di Gruppo. La valutazione dei rischi, delle performance sociali ed ambientali avviene anche mediante il supporto del Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità. Il CdA prende, inoltre, visione delle performance socio-ambientali rendicontate annualmente nel Bilancio di Sostenibilità che, a decorrere dal corrente esercizio, assume la valenza di Dichiarazione non finanziaria ai sensi del D.Lgs. 254/2016.

Il Consiglio di Amministrazione di Iren in carica al 31 dicembre 2017 è stato nominato dall'Assemblea dei Soci del 9 maggio 2016 (per tre esercizi, sino all'approvazione del bilancio della Società al 31 dicembre 2018) ed è composto da 13 Consiglieri.

Lo Statuto disciplina la composizione, la nomina, le modalità e i criteri di presentazione delle liste per l'elezione dei Consiglieri. Le

norme statutarie sono tali da garantire un'adeguata presenza del genere meno rappresentato in seno all'organo (nel presente mandato pari, almeno, ad un terzo del totale degli Amministratori) e assicurano l'elezione di almeno un amministratore di minoranza (art. 147-ter, comma 3 TUF).

In base al vigente Statuto sociale, il CdA delega proprie competenze ad uno o più dei suoi componenti e può inoltre attribuire al Presidente, al Vice Presidente ed all'Amministratore Delegato deleghe, purché non confliggenti le une con le altre. Gli Organi Delegati possono decidere di delegare parte dei propri compiti e responsabilità ai propri primi riporti gerarchici e, in casi specifici e particolari, ad altri collaboratori dalle comprovate capacità e competenze. Tali deleghe possono riguardare poteri di firma e di spesa, poteri di rappresentanza, poteri in materia di sicurezza ed igiene del lavoro, prevenzione incendi, tutela e salvaguardia dell'ambiente. È prevista anche la possibilità di subdelega a responsabili di livello inferiore, previa comunicazione all'Organo Delegato.

Il CdA ha delegato al Vice Presidente, le materie di Corporate Social Responsibility per cui è stata costituita un'apposita struttura presidiata da un Direttore di funzione.

La valutazione della sussistenza dei requisiti di indipendenza in capo agli Amministratori di Iren è effettuata dal CdA dopo la nomina e, successivamente, con cadenza annuale. Essa considera sia i criteri definiti dal TUF, sia le ipotesi di cui al criterio applicativo 3.C.1. del Codice di Autodisciplina, e viene effettuata sulla base delle informazioni fornite dagli interessati, mediante questionari di autovalutazione periodici, conservati agli atti, ovvero



mediante dichiarazioni riportate nei verbali, o comunque a disposizione di Iren. La valutazione viene effettuata anche al ricorrere di circostanze rilevanti ai fini dell'indipendenza. Il Collegio Sindacale, nell'ambito dei compiti ad esso attribuiti dalla legge, verifica la corretta applicazione dei criteri e delle procedure di accertamento adottati dal CdA per valutare l'indipendenza dei propri membri e rende noto l'esito della verifica al mercato nell'ambito della Relazione sul governo societario o della relazione dei Sindaci all'Assemblea. Ai fini dell'aggiornamento annuale, nella seduta del 13 febbraio 2018, il Consiglio di Amministrazione ha confermato le valutazioni precedentemente effettuate in merito alla sussistenza in capo a 8 Consiglieri dei requisiti di indipendenza (ex art. 3 Codice di Autodisciplina) e ha accertato la sussistenza dei requisiti di indipendenza in capo ad un altro Consigliere. Pertanto i Consiglieri in possesso dei requisiti di indipendenza, che erano 8 al 31 dicembre 2017, risultano attualmente 9.

Come previsto dall'art. 2391 del Codice Civile, gli Amministratori che hanno, per conto proprio o di terzi, un interesse in una particolare operazione lo comunicano preventivamente agli altri Amministratori ed al Collegio Sindacale, precisandone la natura, i termini, l'origine e la portata; ove si tratti dell'Amministratore Delegato, il medesimo deve altresì astenersi dal compiere l'operazione, investendo della stessa l'organo collegiale.

Ai sensi dell'art. 2391-bis del Codice Civile, il Consiglio di Amministrazione assicura regole per la trasparenza e la correttezza sostanziale e procedurale delle operazioni con parti correlate e le rende note nella Relazione sulla gestione; a tal fine valuta ove farsi assistere da un esperto indipendente, in ragione della natura, del valore o delle caratteristiche dell'operazione. Il Collegio Sindacale vigila sull'osservanza delle regole adottate e ne riferisce nella Relazione all'Assemblea. Il Consiglio di Amministrazione ha adottato, previo parere favorevole del Comitato per le Operazioni con Parti Correlate, la vigente versione del "Regolamento interno in materia di operazioni con parti correlate" (13 marzo 2015) e una procedura operativa per la gestione delle operazioni con parti correlate (15 marzo 2016). Nell'ambito della Relazione annuale sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari (ex art. 123-bis TUF), gli stakeholder hanno visibilità di eventuali conflitti d'interesse in seno al Consiglio di Amministrazione.

Gli Amministratori partecipano attivamente alle sedute del Consiglio di Amministrazione e dei Comitati Endoconsiliari, ricevendo ampia informativa sugli argomenti relativi alle decisioni da assumere. Oltre alle numerose sedute di CdA, sono stati organizzati diversi incontri, nei quali l'Amministratore Delegato, i Direttori di business unit o di staff hanno illustrato, anche in più fasi, il percorso di pianificazione strategica di lungo periodo, il progetto di Piano Industriale, alcune operazioni straordinarie e le principali iniziative del Gruppo.

Con particolare riferimento ai temi strategici di lungo periodo e di sostenibilità sociale economica ed ambientale, si è svolto un primo ciclo di tre incontri evocativi/workshop di dialogo e confronto per il Consiglio di Amministrazione ed il management di Iren nei quali, anche con il contributo di autorevoli esperti, si è posta

l'attenzione sugli scenari con cui il Gruppo dovrà confrontarsi nei decenni a venire in particolare per quanto riguarda il futuro della generazione elettrica, l'effetto della digitalizzazione sui nuovi comportamenti dei cittadini e dei fornitori di servizi, il nuovo modo di intendere i beni comuni quali l'acqua e l'ambiente. Il CdA ha inoltre avuto occasione di approfondire, in uno specifico incontro, i temi della diversity e delle pari opportunità.

Inoltre è stata favorita e stimolata la partecipazione a corsi e convegni da parte dei Consiglieri di Amministrazione e dei membri del Collegio Sindacale: un programma di formazione e approfondimento sui compiti e le responsabilità inerenti la carica di componente di organi di amministrazione e controllo di società quotate, in linea con quanto raccomandato dal Codice di Autodisciplina.

Tutte le suddette iniziative sono state, a vario titolo, importanti occasioni formative, informative e di comunicazione relativamente agli aspetti societari, economici, sociali e ambientali.

Secondo quanto previsto dal Codice di Autodisciplina, il CdA effettua, almeno una volta l'anno, un'attività di autovalutazione sul funzionamento del Consiglio stesso e dei suoi Comitati (*Board evaluation*), nonché sulla loro dimensione e composizione. Tenuto conto delle raccomandazioni formulate da Borsa Italiana, è stata richiamata l'attenzione sulle aree critiche individuate dal Consiglio di Amministrazione in esito all'attività di *Board evaluation*, anche al fine di valutare l'efficacia di azioni correttive e migliorative avviate nel corso dell'esercizio 2016 e proseguite nel corso dell'esercizio 2017 a fronte dei suggerimenti avanzati. È previsto un costante flusso informativo in occasione di ciascuna seduta del CdA da parte dei Comitati Endoconsiliari che garantisce la tempestiva comunicazione di eventuali criticità riscontrate.

Il Consiglio di Amministrazione è impegnato a creare, rafforzare e ampliare adeguati spazi di ascolto e di dialogo con gli stakeholder e per questo, nel rispetto delle disposizioni emanate dalle competenti Autorità, assicura la più ampia e tempestiva circolazione delle informazioni rilevanti nei confronti dei propri azionisti, degli investitori istituzionali e degli intermediari che operano sul mercato finanziario, in modo da consentire a questi ultimi un esercizio consapevole dei propri diritti. Nell'ambito della struttura organizzativa di Iren, la funzione Investor Relations, alle dipendenze dell'Amministratore Delegato, ha il compito di gestire i rapporti con gli azionisti ed il mercato finanziario in genere, divulgando le informazioni di rilievo che riguardano il Gruppo. Inoltre, a partire dal 2014, sono stati costituiti i Comitati Consultivi Territoriali, quali canale collegiale di dialogo e di progettazione partecipata con gli stakeholder delle realtà locali. Ai Comitati partecipano il Presidente e il Vice Presidente di Iren.

Ai sensi dell'art. 127-ter TUF, anche prima dell'Assemblea dei Soci gli azionisti possono porre domande sulle materie poste all'ordine del giorno: a seguito di verifica della pertinenza delle domande e della legittimazione del richiedente, le competenti strutture forniscono le relative risposte a mezzo fax o mail oppure, al più tardi, in occasione dell'Assemblea dei Soci.

Nel 2017 il Consiglio di Amministrazione di Iren ha tenuto 20 riunioni. Le date delle riunioni per l'approvazione delle relazioni intermedie di gestione, della relazione semestrale e del progetto



di Bilancio d'esercizio e Bilancio consolidato sono riportate nel calendario eventi societari, approvato dal CdA e pubblicato sul sito istituzionale.

*Il Gruppo Iren adotta un sistema di governo societario di tipo tradizionale, conforme ai principi del Codice di Autodisciplina delle Società quotate di Borsa Italiana*

#### COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE AL 31/12/2017

Nome e Cognome	Carica	Qualifica (Testo Unico della Finanza)	Qualifica (Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana)
Paolo Peveraro	Presidente	Amministratore esecutivo	Amministratore esecutivo
Ettore Rocchi	Vice Presidente	Amministratore esecutivo	Amministratore esecutivo
Vito Massimiliano Bianco	Amministratore Delegato e Direttore Centrale Operations e Strategia	Amministratore esecutivo	Amministratore esecutivo
Moris Ferretti	Amministratore	Amministratore non esecutivo indipendente	Amministratore non esecutivo indipendente
Lorenza Franca Franzino	Amministratore	Amministratore non esecutivo indipendente	Amministratore non esecutivo indipendente
Alessandro Ghibellini	Amministratore	Amministratore non esecutivo non indipendente <sup>(1)</sup>	Amministratore non esecutivo indipendente
Fabiola Mascardi	Amministratore	Amministratore non esecutivo indipendente	Amministratore non esecutivo indipendente
Marco Mezzalama	Amministratore	Amministratore non esecutivo indipendente	Amministratore non esecutivo indipendente
Paolo Pietrogrande	Amministratore	Amministratore non esecutivo indipendente	Amministratore non esecutivo indipendente
Marta Rocco	Amministratore	Amministratore non esecutivo indipendente	Amministratore non esecutivo indipendente
Licia Soncini	Amministratore	Amministratore non esecutivo indipendente	Amministratore non esecutivo indipendente
Isabella Tagliavini	Amministratore	Amministratore non esecutivo non indipendente	Amministratore non esecutivo non indipendente
Barbara Zanardi	Amministratore	Amministratore non esecutivo indipendente	Amministratore non esecutivo indipendente

<sup>(1)</sup> Nella seduta del 13 febbraio 2018, il CdA di IREN ha accertato in capo al Consigliere la sussistenza dei requisiti di indipendenza.

#### COMITATO PER LA REMUNERAZIONE E LE NOMINE

Il Comitato per la Remunerazione e le Nomine (CRN) è composto da tre Amministratori non esecutivi, la maggioranza dei quali indipendenti. Il Presidente del Comitato è scelto tra gli Amministratori indipendenti. Almeno un componente del Comitato possiede un'adeguata conoscenza ed esperienza in materia finanziaria o di politiche retributive che viene valutata dal Consiglio di Amministrazione al momento della nomina.

Il CRN svolge le funzioni in materia di remunerazioni previste dal Codice di Autodisciplina (Principio 6.P.4. e del Criterio Applicativo 6.C.5) ed, in particolare, le seguenti funzioni propositive e consultive nei confronti del Consiglio di Amministrazione:

- valutare periodicamente l'adeguatezza, la coerenza complessiva e la concreta applicazione della politica per la remunerazione degli Amministratori e dei Dirigenti con responsabilità strategiche, avvalendosi a tale riguardo delle informazioni fornite dagli Amministratori delegati;
- formulare al Consiglio di Amministrazione proposte in materia;

- presentare proposte o esprimere pareri al CdA sulla remunerazione degli Amministratori esecutivi e degli altri Amministratori che ricoprono particolari cariche, nonché sulla fissazione degli obiettivi di performance correlati alla componente variabile di tale remunerazione;
- monitorare l'applicazione delle decisioni adottate dal CdA, verificando, in particolare, l'effettivo raggiungimento degli obiettivi di performance;
- curare l'istruttoria per la predisposizione della politica per la remunerazione degli Amministratori Esecutivi e dei Dirigenti con responsabilità strategiche del Gruppo, funzionale all'adozione dei provvedimenti di competenza del CdA.

Il potere di determinare la remunerazione degli amministratori investiti di cariche particolari previste dallo Statuto rimane in capo al Consiglio di Amministrazione, sentito il Comitato per la Remunerazione e il Collegio Sindacale, ai sensi dell'art. 21 del vigente Statuto.

In materia di nomine, il CRN esercita le funzioni di cui ai Criteri Applicativi 5.C.1. e 5.C.2 del Codice di Autodisciplina:



- formulare pareri al CdA in merito alla dimensione e alla composizione dello stesso ed esprimere raccomandazioni in merito alle figure professionali la cui presenza all'interno del Consiglio sia ritenuta opportuna;
- proporre al CdA candidati alla carica di Amministratore nei casi di cooptazione, ove occorra sostituire Amministratori indipendenti, assicurando il rispetto delle prescrizioni sul numero minimo di amministratori indipendenti e sulle quote riservate al genere meno rappresentato;
- esprimere raccomandazioni al CdA in merito al numero massimo di incarichi di Amministratore o di Sindaco in altre società quotate in mercati regolamentati (anche esteri), in società finanziarie, bancarie, assicurative o di rilevanti dimensioni, compatibile con un efficace svolgimento dell'incarico di Amministratore della società, tenendo in considerazione la partecipazione dei Consiglieri ai Comitati costituiti all'interno del Consiglio, nonché in merito alle deroghe al divieto di concorrenza previsto dall'art. 2390 del Codice Civile;
- effettuare l'istruttoria sulla predisposizione del piano per la successione degli Amministratori esecutivi, qualora il CdA valuti di adottare tale piano.

Al CRN è, inoltre, attribuito il compito di supportare il Consiglio di Amministrazione nell'attività di autovalutazione annuale del Consiglio stesso e dei suoi Comitati ai sensi del Codice di Autodisciplina (Criterio Applicativo 1.C.1 lett. g) e di esaminare preliminarmente – rispetto alle decisioni di competenza del Consiglio di Amministrazione – la Relazione annuale sulla remunerazione, da mettere a disposizione del pubblico in vista dell'Assemblea annuale di bilancio.



#### REMUNERAZIONE DEI MEMBRI DEL CDA DELLA CAPOGRUPPO E DEI DIRIGENTI CON RESPONSABILITÀ STRATEGICHE

L'Assemblea dei Soci di Iren determina, all'atto della nomina e per tutta la durata del mandato, il compenso complessivo annuale per i componenti del Consiglio di Amministrazione e l'importo massimo complessivo per la remunerazione degli Amministratori investiti di particolari cariche statutariamente previste.

Il CdA definisce, su proposta del Comitato per la Remunerazione e le Nomine e sentito anche il Collegio Sindacale, la struttura ed i compensi per gli Amministratori investiti di particolari cariche (Presidente, Vice Presidente e Amministratore Delegato) e il compenso per la partecipazione degli Amministratori ai Comitati costituiti in seno allo stesso Consiglio. Il Consiglio di

Amministrazione, inoltre, definisce gli obiettivi a cui è correlata la componente variabile annua di breve periodo della remunerazione dell'Amministratore Delegato.

L'Amministratore Delegato determina concretamente, tenuto conto di quanto stabilito nella politica per la remunerazione e avvalendosi del supporto del Comitato per la Remunerazione e le Nomine della Società, le retribuzioni dei Dirigenti con responsabilità strategiche, definendo, nello specifico, gli obiettivi a cui è correlata la componente variabile annua di breve periodo.

Il Comitato per la Remunerazione e le Nomine può avvalersi dell'opera di consulenti esterni esperti in materia di politiche retributive, verificando preventivamente che non si trovino in situazioni che ne compromettano l'indipendenza di giudizio. Nella Relazione annuale sulla remunerazione è prevista l'indicazione del nominativo degli esperti indipendenti eventualmente intervenuti nella predisposizione della politica delle remunerazioni.

La remunerazione degli Amministratori non esecutivi non è legata ai risultati economici conseguiti, ma commisurata all'impegno richiesto a ciascuno di essi, tenuto anche conto dell'eventuale partecipazione ad uno o più Comitati interni al Consiglio di Amministrazione.

Per il Presidente ed il Vice Presidente il compenso è determinato in misura fissa e non sono previsti bonus legati alle performance. L'Amministratore Delegato partecipa al sistema di incentivazione di breve e di lungo termine come descritto dalla relazione sulle remunerazioni approvata dall'Assemblea degli azionisti.

In linea generale, fermo restando il rispetto della normativa vigente, non sono previste indennità per la cessazione del rapporto di amministrazione a favore dei Consiglieri di Iren. Per l'Amministratore Delegato, titolare di un contratto di lavoro dirigenziale a tempo determinato, sono previsti i trattamenti e le competenze di fine rapporto stabilite dal contratto collettivo nazionale di riferimento.

Per i Dirigenti con responsabilità strategiche la parte variabile della retribuzione è suddivisa in due parti, quella a breve termine e quella a lungo termine. La prima, che al raggiungimento di tutti gli obiettivi può arrivare fino a circa il 30% della retribuzione fissa, è basata su un sistema MBO che prende in considerazione obiettivi con impatto su diverse prospettive: da quella economico-finanziaria a quella ambientale e dei rapporti con clienti e stakeholders, alla dimensione *people* oltre che obiettivi legati all'efficientamento dei processi governati o, addirittura, trasversali ai business. È previsto un gate (cancello preliminare a qualsiasi erogazione) collegato al mantenimento dell'investment grade attribuito da una delle tre maggiori Agenzie di rating. Gli obiettivi per i Dirigenti con responsabilità strategiche, definiti perseguendo sempre una coerenza orizzontale e verticale a livello di Gruppo e di singola business unit, sono inoltre alla base del sistema di gestione per obiettivi (MBO) utilizzato per Dirigenti e Quadri.

La remunerazione variabile a lungo termine (LTI), introdotta dal 2015 è di tipo monetario, con importi su base annua fino al 25% della retribuzione fissa (al raggiungimento di tutti gli obiettivi), ed è collegata al conseguimento di due obiettivi di tipo economico (EBITDA e utile netto cumulati) stabiliti nel Piano Industriale di



Gruppo per il periodo 2015-2018, al termine del quale potrà avvenire l'erogazione. È inoltre previsto, come gate, il mantenimento dell'investment grade attribuito da una delle tre maggiori Agenzie di rating.

Nell'ambito dei regolamenti di entrambi i sistemi (MBO ed LTI) sono previste clausole di claw-back.

Non sono utilizzati bonus o incentivi specifici all'atto di nomina/assunzione del ruolo. L'indennità di fine rapporto e i trattamenti previdenziali integrativi per i Dirigenti con responsabilità strategiche sono quelli stabiliti da norme di legge e dal contratto collettivo nazionale di lavoro.

In generale, con riferimento alle Società rientranti nel perimetro del presente Bilancio di Sostenibilità, la determinazione dei compensi spettanti ai Componenti degli organi amministrativi viene svolta in ottemperanza alla normativa vigente, nonché tenuto conto dei principi in materia deliberati dall'Assemblea dei Soci di Iren il 9 maggio 2016 (ad esempio il principio del prevalente utilizzo dei Consiglieri di Amministrazione di Iren e del personale dipendente in seno agli organi amministrativi delle società in cui il Gruppo esprime designazioni, il principio della omnicomprensività della retribuzione ed il principio dell'obbligo di riversamento).



Iren predispone una Relazione annuale sulla remunerazione che illustra, tra l'altro, la politica in materia di remunerazione dei componenti del Consiglio di Amministrazione e dei Dirigenti con responsabilità strategiche (si rinvia alla Sezione Prima di tale Relazione per ulteriori approfondimenti). La Relazione è, tra l'altro, finalizzata ad accrescere la conoscenza e la consapevolezza degli azionisti e, in generale, degli investitori e degli stakeholder. In vista dell'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione, la Relazione annuale viene esaminata dal Comitato per la Remunerazione e le Nomine. La Sezione Prima della Relazione sulla Remunerazione viene sottoposta al voto (non vincolante) dell'Assemblea degli azionisti. È previsto che all'Assemblea annuale di approvazione del bilancio sia presente il Presidente del Comitato per la Remunerazione e le Nomine o un altro componente del Comitato, anche al fine di riferire agli azionisti sulle modalità di esercizio delle funzioni assegnate al Comitato stesso. A valle dell'Assemblea, il Comitato per la Remunerazione e le Nomine procede all'analisi dei risultati di voto sulla Relazione annuale sulla remunerazione, all'esame di eventuali tematiche emerse in occasione dell'Assemblea degli azionisti nonché all'avvio delle valutazioni funzionali alla revisione della Politica per la Remunerazione adottata dal Gruppo.

L'Assemblea dei Soci del 20 aprile 2017 ha deliberato di esprimersi in senso favorevole sulla Sezione Prima della Relazione sulla remunerazione relativa al 2016, approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 27 marzo 2017. A valle dell'Assemblea, il Comitato per la Remunerazione e le Nomine, nell'esercizio delle sue funzioni, ha avviato approfondimenti in materia, con la finalità di migliorare la comunicazione al mercato delle politiche retributive adottate da Iren, anche in linea con gli orientamenti formulati dal Comitato per la Corporate Governance nell'ambito del 5° Rapporto sull'applicazione del Codice di Autodisciplina e tenuto conto della nuova direttiva sui diritti degli azionisti (2017/828/UE). Nell'espletamento degli approfondimenti, il Comitato si è avvalso del supporto delle competenti strutture del Gruppo e di un consulente indipendente selezionato in esito a *beauty contest*.

## COMITATO CONTROLLO, RISCHI E SOSTENIBILITÀ

Il Consiglio di Amministrazione, in considerazione della valenza attribuita dal Gruppo Iren alla corporate social responsibility ha ritenuto di dare attuazione all'invito contenuto nel Codice e ha deliberato di attribuire funzioni istruttorie di presidio della responsabilità sociale d'impresa in materia di sostenibilità al già costituito Comitato Controllo e Rischi che, in conseguenza della delibera, ha assunto la denominazione di "Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità" (CCRS).

Secondo quanto previsto dal Codice di Autodisciplina, il CdA definisce la natura e il livello del rischio compatibile con gli obiettivi strategici del Gruppo, valutando l'adeguatezza dell'assetto organizzativo con particolare riferimento al sistema di controllo interno e di valutazione del rischio. Nello svolgimento di tale ruolo, il CdA è affiancato dal Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità, che fornisce un parere preventivo per l'espletamento dei compiti a quest'ultimo affidati in materia di controllo interno, gestione dei rischi e sostenibilità. Anche il Collegio Sindacale vigila sull'efficacia del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi.

Alla data del 31 dicembre 2017, il CCRS era composto da tre Amministratori non esecutivi, la maggioranza dei quali indipendenti, con Presidente scelto tra gli Amministratori indipendenti. Almeno un componente del Comitato possiede un'adeguata esperienza in materia contabile e finanziaria o di gestione dei rischi (ritenuta adeguata al momento della nomina). In linea con i criteri applicativi 7.C.1 e 7.C.2. del Codice di Autodisciplina e con le ulteriori funzioni di presidio della responsabilità sociale d'impresa individuate dal CdA, al CCRS sono attribuite le seguenti funzioni:

- supportare, con adeguata attività istruttoria, le valutazioni e le decisioni del Consiglio relative al sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, nonché quelle relative all'approvazione delle relazioni finanziarie periodiche;
- valutare, unitamente al Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari e sentito il revisore legale e il Collegio Sindacale, il corretto utilizzo dei principi contabili e la loro omogeneità ai fini della redazione del Bilancio consolidato;
- esprimere pareri su specifici aspetti inerenti alla identificazione dei principali rischi aziendali (in particolare, su

specifici aspetti inerenti le Risk Policies, l'identificazione dei principali rischi aziendali e il Piano di Audit, nonché in merito alle linee di indirizzo del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi);

- esaminare le relazioni periodiche, aventi per oggetto la valutazione del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, e quelle di particolare rilevanza predisposte dalla funzione Internal Audit;
- monitorare l'autonomia, l'adeguatezza, l'efficacia e l'efficienza della funzione di Internal Audit;
- chiedere alla funzione di Internal Audit lo svolgimento di verifiche su specifiche aree operative, dandone contestuale comunicazione al Presidente del Collegio Sindacale;
- riferire al Consiglio, almeno semestralmente, in occasione dell'approvazione della relazione finanziaria annuale e semestrale, sull'attività svolta nonché sull'adeguatezza del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi;
- supportare, con un'adeguata attività istruttoria, le valutazioni e le decisioni del Consiglio di Amministrazione relative alla gestione di rischi derivanti da fatti pregiudizievoli di cui il Consiglio di Amministrazione sia venuto a conoscenza;
- vigilare sulle politiche di sostenibilità e sul rispetto dei principi di comportamento eventualmente adottati in materia, dalla Società e dalle sue controllate;
- esaminare le linee guida del piano di sostenibilità e vigilare sulle modalità di attuazione;
- valutare, unitamente alla Funzione di Gruppo competente e sentito il revisore legale, il corretto utilizzo degli standard adottati ai fini della redazione delle informative non finanziarie previste dalle vigenti normative;
- vigilare sul sistema di valutazione e di miglioramento degli impatti ambientali, economici e sociali derivanti dalle attività di impresa nei territori;
- esaminare le relazioni periodiche sull'attuazione delle modalità strutturate di confronto con gli stakeholder dei territori nei quali opera il Gruppo, in particolare attraverso i Comitati Territoriali, e quelle sulla coerenza alle tematiche CSR delle attività culturali e di promozione dell'immagine del Gruppo.

Il CdA di Iren, attraverso il Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità, convoca su base almeno semestrale il Direttore Risk Management per la relazione sui rischi di Gruppo. Ai sensi del Codice di Autodisciplina, la Direzione Risk Management presenta una risk map con i principali rischi in termini di impatto e probabilità ed eventuali azioni di mitigazione, oltre a fornire i risultati di analisi specifiche. Nelle stesse riunioni sono convocati anche gli altri organismi di controllo di Gruppo. Inoltre, è previsto che su base annua le risk policy di Gruppo siano soggette ad aggiornamento; l'organo preposto all'approvazione delle modifiche sostanziali è il CdA. Su specifici progetti del Gruppo, inoltre, il Comitato richiede alla Direzione Risk Management una specifica valutazione dei rischi. Nel corso del 2017 il Comitato ha richiesto alla Direzione Risk Management un risk assessment del Piano Industriale al 2022. Anche le operazioni di M&A valutate nel corso dell'anno sono state oggetto di analisi di dettaglio.

## COMITATO PER LE OPERAZIONI CON PARTI CORRELATE

Il Comitato per le Operazioni con Parti Correlate (COPC) esprime il proprio parere in relazione all'effettuazione di operazioni di minore e maggiore rilevanza con Parti Correlate e, in generale, svolge anche tutte le altre funzioni assegnate ai sensi del Regolamento Consob (n. 17221 del 12 marzo 2010 ss.mm.ii) in materia di operazioni con parti correlate). Il COPC è composto da tre Amministratori non esecutivi in possesso dei requisiti di indipendenza previsti dal TUF e degli ulteriori requisiti previsti dal vigente Codice. Al fine di garantire il doppio requisito dell'indipendenza e della non correlazione nella singola operazione da esaminare, è previsto che il COPC venga integrato con altri Amministratori indipendenti e non correlati nella singola operazione da esaminare presenti CdA, attribuendo al Presidente del COPC il compito di individuare un sotto-comitato (i c.d. membri designati) composto di tre Amministratori indipendenti e non correlati in relazione alla singola operazione con parte correlata da esaminare. Ai sensi del Regolamento interno in materia di Operazioni con Parti Correlate è previsto che:

- con riferimento alle operazioni di minor rilevanza, qualora non vi sia neppure un membro del COPC indipendente e non correlato e nel CdA non vi siano altri amministratori dotati dei requisiti necessari ad integrare la composizione del COPC, il parere motivato non vincolante sarà fornito da un esperto indipendente nominato dal presidente del Comitato, sentito il Presidente del Collegio Sindacale;
- con riferimento alle operazioni di maggior rilevanza qualora non vi siano almeno tre amministratori indipendenti non correlati, il Presidente del Comitato provvederà a designare uno o, se possibile, due amministratori indipendenti e non correlati; qualora non vi siano amministratori indipendenti e non correlati, tali attività saranno svolte dal Collegio Sindacale o da un esperto indipendente nominato dal Presidente del Comitato, sentito il Presidente del Collegio Sindacale.

## COLLEGIO SINDACALE

Il Collegio Sindacale in carica al 31 dicembre 2017 è stato nominato dall'Assemblea dei Soci del 28 aprile 2015 (per tre esercizi, sino all'approvazione del bilancio della Società al 31 dicembre 2017) ed è composto da 3 Sindaci effettivi e 2 Sindaci supplenti.

Gli articoli 28 e 29 dello Statuto stabiliscono le modalità di nomina del Collegio Sindacale attraverso il voto di lista ed in modo tale da garantire un'adeguata presenza del genere meno rappresentato in seno all'organo (in base all'art. 3 della legge 120/2011 e del Regolamento di attuazione DPR 251/2012). L'attività di vigilanza del Collegio si esercita mediante:

- l'analisi delle informazioni acquisite e la partecipazione alle riunioni degli organi sociali (inclusi i comitati interni istituiti dal Consiglio di Amministrazione);
- lo scambio di informazioni con i Consiglieri e con gli organi di controllo delle società controllate, nonché con altri ruoli e funzioni aziendali;





- l'acquisizione periodica di informazioni dagli Amministratori Delegati;
- l'acquisizione e la richiesta, anche da parte di un Sindaco individualmente, di informazioni al Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari ed ai soggetti preposti al controllo interno;
- lo scambio di informazioni con il revisore legale o la società di revisione legale, relativamente alle funzioni di competenza dello stesso;
- l'analisi dei flussi informativi acquisiti dai competenti organi e funzioni aziendali, con specifici compiti in tema di controllo interno e gestione dei rischi.

In generale, l'attività di vigilanza del Collegio Sindacale è finalizzata a valutare l'adeguatezza del sistema di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei rischi aziendali in essere, nonché a verificare l'adeguata e tempestiva applicazione delle azioni correttive ritenute idonee a ridurre i rischi aziendali al livello ritenuto accettabile dal Consiglio amministrazione nella definizione della strategia aziendale. Più nello specifico, il Collegio Sindacale si occupa di verificare:

- la conformità degli atti e delle deliberazioni degli organi sociali alla normativa legislativa e regolamentare, alle disposizioni statutarie ed al Codice di Autodisciplina, nonché le concrete modalità di attuazione del medesimo;
- la conformità delle scelte gestionali ai principi di corretta amministrazione e, quindi, ai generali criteri di razionalità economica, quale controllo di legittimità sostanziale e di rispetto delle vigenti procedure e/o prassi operative;
- l'adeguatezza dell'assetto organizzativo rispetto alle dimensioni ed alla complessità della Società, ponendo particolare attenzione alla completezza delle funzioni aziendali esistenti, alla separazione e alla contrapposizione di responsabilità nei compiti e nelle funzioni, nonché alla chiara definizione delle deleghe o dei poteri di ciascuna funzione;
- l'adeguatezza del sistema di controllo interno, in relazione alle dimensioni e alla complessità aziendali, alla complessità del settore in cui il Gruppo opera, nonché agli obiettivi strategici;
- l'adeguatezza delle procedure adottate dal Consiglio di Amministrazione per la regolamentazione delle operazioni

con parti correlate, nonché sulla conformità delle stesse alle norme di legge e regolamentari in materia di trasparenza e di informazione al pubblico in proposito.

## SISTEMA DI GOVERNANCE DELLE SOCIETÀ DEL GRUPPO

Iren Ambiente, Iren Energia, Iren Mercato e Ireti (capofiliera delle business unit) hanno adottato un sistema di *governance* tradizionale, con Consiglio di Amministrazione composto rispettivamente da 3 membri nel caso delle prime tre Società e da 4 membri per Ireti. Secondo le previsioni del vigente Patto Parasociale (FSU – Soci Pubblici ex Enia), l'Amministratore Delegato di Iren propone gli Amministratori Delegati delle Società sopra menzionate, mentre il Presidente e i Consiglieri sono proposti dal CdA di Iren e, di norma, scelti all'interno del Gruppo.

Per quanto concerne le altre società rendicontate nel presente Bilancio di Sostenibilità, il sistema di governo societario di tipo tradizionale è quello prevalentemente adottato, con composizione dell'organo amministrativo in alcuni casi monocratica ed in altri casi collegiale. Le designazioni di competenza del Gruppo in seno a tali organi sociali sono disciplinate dagli Statuti e dai Patti Parasociali vigenti per ciascuna Società.

L'attività di direzione e coordinamento svolta da Iren nei confronti di Iren Ambiente, Iren Energia, Iren Mercato e Ireti è espressamente prevista e disciplinata negli Statuti di Iren e delle suddette società. Per le altre società controllate, l'attività di direzione e coordinamento deriva dall'assetto organizzativo che prevede quattro Direzioni di business unit collocate alle dipendenze dell'Amministratore Delegato di Iren.

Spetta al Consiglio di Amministrazione della Capogruppo la definizione di politiche di sostenibilità e di principi di comportamento da adottare a livello di Gruppo, al fine di assicurare la creazione di valore nel tempo per gli azionisti e per tutti gli altri stakeholder; oltre che la definizione di un piano di sostenibilità (priorità strategiche, impegni e obiettivi) per lo sviluppo della responsabilità economica, ambientale e sociale del Gruppo.

### COMPOSIZIONE DEI COMITATI E DEL COLLEGIO SINDACALE AL 31/12/2017

Comitato Remunerazione e Nomine	Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità	Comitato per Operazioni con Parti Correlate	Collegio Sindacale
Marta Rocco (Presidente)	Paolo Pietrogrande (Presidente)	Barbara Zanardi (Presidente)	Michele Rutigliano (Presidente)
Moris Ferretti	Alessandro Ghibellini	Lorenza Franca Franzino	Anna Maria Fellegara (Sindaco Effettivo)
Isabella Tagliavini	Marco Mezzalama	Licia Soncini	Emilio Gatto (Sindaco Effettivo)
			Giordano Mingori (Sindaco Supplente)
			Giorgio Mosci (Sindaco Supplente)

# Strategie e politiche per la Sostenibilità



## TEMI RILEVANTI



Sviluppo economico e valore per il territorio



Lotta alla corruzione



Diritti umani



Compliance con leggi e regolamenti



## MISSION, VISION E VALORI

Nel 2017 il Consiglio di Amministrazione, in considerazione delle trasformazioni che il Gruppo ha attuato negli ultimi anni, ha aggiornato la mission e la vision del Gruppo Iren, rafforzando l'attenzione alla sostenibilità ambientale e sociale che trovano concretizzazione nel nuovo Piano Industriale 2017-2022.

**Missione:** offrire ai nostri clienti e ai nostri territori la migliore gestione integrata delle risorse energetiche, idriche e ambientali, con soluzioni innovative e sostenibili, per generare valore nel tempo. Per tutti, ogni giorno.

**Visione:** migliorare la qualità della vita delle persone. Rendere più competitive le imprese. Guardare alla crescita dei territori con gli occhi del cambiamento. Fondere sviluppo e sostenibilità in un valore unico. Siamo la multiutility che, attraverso scelte innovative, vuole realizzare questo futuro. Per tutti, ogni giorno.

Coerentemente con la nuova mission e vision sono stati individuati, attraverso il coinvolgimento del management del Gruppo, i valori significativi per caratterizzare e supportare l'operato di Iren nei prossimi anni. I **valori** su cui il Gruppo Iren fonda la propria strategia sono: responsabilità, appartenenza, soddisfazione del cliente, crescita e valorizzazione dei collaboratori, fare squadra, trasparenza, cambiamento, flessibilità e sostenibilità.

Mission, vision e valori sono stati recepiti dal Codice Etico di Gruppo e sono al centro di un'attività di condivisione con il personale che si estenderà anche nel 2018.

## IL PIANO STRATEGICO AL 2022

Al fine di determinare delle linee guida strategiche ancora più efficaci, in grado di anticipare nuovi bisogni e innovative soluzioni, nel 2017 è stato portato a termine uno studio approfondito dei più importanti macro-trend globali al 2030: tendenze che saranno determinanti nei prossimi anni per il raggiungimento degli obiettivi di crescita e sviluppo posti a base del Piano strategico al 2022. Le principali macro-tendenze su cui il Gruppo focalizza la propria attenzione sono:

- **energia in transizione:** i progressi tecnologici produrranno reti più intelligenti, generando nuovi modelli di business. La crescente competizione accelererà il processo di consolidamento già avviato. L'espansione delle rinnovabili spingerà per una maggiore flessibilità termoelettrica;
- **risorse sostenibili:** il gap da colmare nell'efficienza energetica rispetto all'Europa aprirà nuove opportunità. L'economia circolare sarà sempre più dominante, creando nuovi scenari nel settore del trattamento dei rifiuti. Il teleriscaldamento sarà più caratterizzato dalla convergenza con le rinnovabili, il teleraffrescamento, la digitalizzazione;
- **rivoluzione tecnologica:** algoritmi di apprendimento automatico cambieranno il modo di affrontare i costi operativi

e la gestione del credito, mentre la digitalizzazione creerà nuove modalità di relazione con clienti e fornitori;

- **ruolo centrale del cliente:** cambierà il paradigma da utente passivo a prosumer attivo e completamente digitale, grazie anche allo sviluppo della generazione distribuita; l'e-mobility, la mobilità condivisa e la guida autonoma trasformeranno il modo di muoversi e la percezione delle distanze.

### I PILASTRI STRATEGICI



Partendo da questi macro-trend, il Piano industriale al 2022 definisce i seguenti pilastri strategici.

- **Cliente/Cittadino:** i due elementi si fondono e diventano essenziali nello studio di offerte innovative. Il Cliente non è più solo un consumatore passivo ma assume un ruolo attivo nelle proprie scelte d'acquisto. Grazie alla rivoluzione tecnologica e digitale in corso, può infatti acquisire informazioni, confrontarsi e decidere in maniera immediata e indipendente sulla base delle caratteristiche intrinseche del prodotto, prendendone in considerazione anche gli effetti sull'ambiente nel quale vive e lavora.
- **Sviluppo ed efficienza:** sono fattori fondamentali per garantire maggiore profittabilità, utili e dividendi. In linea con l'approccio strategico degli ultimi tre anni, la continua ricerca verso la massima integrazione, l'ottimizzazione dei processi, l'agilità e l'efficacia nelle decisioni e l'unitarietà di visione sono elementi fondamentali per raggiungere gli sfidanti obiettivi di sviluppo che migliorano quelli previsti nel precedente piano.
- **Sostenibilità e cura delle risorse umane:** una rinnovata attenzione verso due temi sempre più imprescindibili. La sostenibilità ambientale ha da sempre caratterizzato le scelte del Gruppo, che già oggi produce circa il 78% della sua energia attraverso fonti rinnovabili e assimilate e lo sarà ancora di più in futuro, attraverso la contribuzione da parte di Iren al raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile indicati dalle Nazioni Unite. La stessa cura viene posta dal Gruppo anche nella gestione del proprio capitale umano con



il lancio di una serie di iniziative mirate a incrementare soddisfazione, motivazione e meritocrazia.

Il Piano Industriale definisce espliciti **obiettivi e target ambientali, sociali ed economico-finanziari**.

Obiettivi ambientali e sociali		Target 2022
<b>Decarbonizzazione</b>	Riduzione emissioni GHG, sviluppo teleriscaldamento e rinnovabili, efficienza energetica nei processi produttivi, servizi di efficienza energetica per clienti, educazione alla sostenibilità	<ul style="list-style-type: none"> <li>+14% emissioni di CO<sub>2</sub> evitate rispetto al 2016</li> <li>+11% Tep risparmiate rispetto al 2016</li> </ul>
<b>Economia circolare</b>	Crescita della raccolta differenziata, estensione della tariffazione puntuale, incremento del recupero di materia in impianti del Gruppo, valorizzazione energetica dei rifiuti non recuperabili, zero discariche per rifiuti urbani	<ul style="list-style-type: none"> <li>100% rifiuti urbani avviati a recupero di materia ed energia</li> <li>+13% energia prodotta da rifiuti urbani rispetto al 2016</li> </ul>
<b>Risorse idriche</b>	Eccellenza delle reti idriche, riduzione dei prelievi ambientali per uso potabile, incremento della capacità e della qualità della depurazione, riutilizzo acqua depurata a fini irrigui	<ul style="list-style-type: none"> <li>+15% capacità depurativa rispetto al 2016</li> <li>85% reti distrettualizzate e monitorate</li> </ul>
<b>Città resilienti</b>	Sistemi di accumulo energetico, smart grid, smart metering, estensione LED su illuminazione pubblica, generazione fotovoltaica distribuita, tecnologie per mobilità sostenibile	<ul style="list-style-type: none"> <li>14% volumetrie teleriscaldate rispetto al 2016</li> <li>97% contatori gas intelligenti sul totale</li> </ul>
<b>People</b>	Focus su competenze e giovani	<ul style="list-style-type: none"> <li>50% dei dipendenti in programmi di performance management</li> <li>+100% dipendenti sotto i 30 anni rispetto al 2016</li> </ul>
Obiettivi economico-finanziari		Target 2022
<b>Ebitda</b>	Più del 70% deriverà da attività regolate e quasi regolate	<ul style="list-style-type: none"> <li>950 milioni di euro (+170 milioni di euro rispetto al dato gestionale 2016)</li> </ul>
<b>Sinergie</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>80 milioni di euro (in aggiunta ai 50 milioni già ottenuti al 2016)</li> </ul>
<b>Utile netto</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>260 milioni di euro circa (+50% rispetto al 2016)</li> </ul>
<b>Investimenti cumulati</b>	In parte rilevante dedicati ad iniziative di sviluppo	<ul style="list-style-type: none"> <li>2,5 miliardi di euro</li> </ul>
<b>Debito</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>-300 milioni di euro rispetto al 2016, nonostante il significativo incremento di investimenti</li> </ul>
<b>Dividend policy</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>+10% annuo (rispetto a +8% annuo del precedente Piano)</li> </ul>

Nell'ambito delle iniziative per comunicare agli stakeholder obiettivi, azioni e risultati, il Bilancio di Sostenibilità costituisce anche uno strumento gestionale che consente un monitoraggio dell'aderenza dell'operatività alla strategia di sostenibilità del Gruppo Iren.



## STRUMENTI DI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

Il Consiglio di Amministrazione definisce le strategie del Gruppo Iren, approva gli obiettivi di business, anche con particolare attenzione alla sostenibilità. Inoltre il CdA esamina i rischi e le opportunità legate al contesto socio-ambientale ed economico anche in occasione dell'approvazione del Piano industriale e finanziario, del Budget annuale e del Bilancio di Sostenibilità.

Nel corso del 2017 il Consiglio di Amministrazione ha svolto un percorso di definizione della pianificazione strategica di lungo periodo, esaminando e valutando opportunità e rischi legati al contesto sociale ed ambientale avvalendosi del contributo di esperti di varia provenienza e competenza.

Il CdA viene aggiornato dal Vice Presidente, organo delegato in materia, sullo stato dei progetti di sostenibilità e le attività di stakeholder engagement.

Attraverso i Comitati Consultivi Territoriali, gli stakeholder possono sottoporre all'attenzione del Gruppo tematiche relative ai servizi e alla sostenibilità ambientale e sociale. I Comitati sono costituiti su base provinciale e tra i membri di ciascun Comitato sono sempre presenti il Presidente e il Vice Presidente di Iren.

Le consultazioni in materia di sostenibilità tra le parti interessate e il più alto organo di governo sono delegate al Vice Presidente che è responsabile, anche tramite la Direzione Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali, del mantenimento di un dialogo aperto con gli stakeholder interni ed esterni su questi temi. I risultati di questo dialogo generano progetti di miglioramento delle performance ambientali e sociali che vengono rendicontati annualmente nel Bilancio di Sostenibilità.

Il Consiglio di Amministrazione analizza e approva il Bilancio di Sostenibilità, che ha funzioni di dichiarazione non finanziaria ex D.Lgs. 254/2016, redatto annualmente per far conoscere le proprie performance in ambito ambientale, sociale ed economico, per rendere trasparente il rispetto degli impegni assunti, di quelli futuri e della capacità di soddisfare le aspettative degli stakeholder.

Il Bilancio di Sostenibilità 2017 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione il 7 marzo 2018, valutando la completezza e la coerenza con i temi rilevati della matrice di materialità.

Il Bilancio di Sostenibilità è predisposto dalla funzione Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali che agisce alle dirette dipendenze del Vice Presidente del Gruppo Iren, cui competono le deleghe in materia.

Il Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità valuta, unitamente alla Funzione Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali e sentito il revisore legale, il corretto utilizzo degli standard di redazione del Bilancio di Sostenibilità adottati dal Gruppo.

Alla Direzione Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali sono attribuite le seguenti funzioni:

- coordinamento del processo di raccolta dati e predisposizione del Bilancio di Sostenibilità/Dichiarazione consolidata di

carattere non finanziario ai sensi del D.Lgs. 254/2016 e presentazione agli stakeholder;

- definizione del piano di miglioramento relativamente alle attività di Responsabilità Sociale del Gruppo;
- collaborazione con la funzione Pianificazione Strategica alla definizione degli obiettivi e dei target di sostenibilità;
- partecipazione al *Green Bond Committee* costituito dal Gruppo Iren per la corretta applicazione dei *Green Bond Principles*;
- definizione del piano di engagement, gestione e analisi dei risultati di dialogo con gli stakeholder;
- definizione delle Linee-Guida per le balanced scorecard e gestione delle balanced scorecard di Gruppo;
- emissione e aggiornamento del Codice Etico, in collaborazione con la funzione Internal Audit e Compliance;
- costituzione e gestione dei Comitati Territoriali e della piattaforma online Irencollabora.it;
- coordinamento dei progetti promossi dai Comitati Territoriali ai fini della loro realizzazione;
- realizzazione delle indagini di customer satisfaction di Gruppo;
- promozione e partecipazione ad iniziative volte alla sensibilizzazione sulle tematiche CSR;
- partecipazione a gruppi e tavoli di lavoro in tema di responsabilità sociale d'impresa e rendicontazione non finanziaria;
- partecipazione a survey nazionali e internazionali (es. Carbon Disclosure Project) inerenti la sostenibilità.

## SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E GESTIONE DEI RISCHI

Ai sensi del Codice di Autodisciplina e delle linee di indirizzo interne, il Gruppo Iren si è dotato di un Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi che si configura come un processo trasversale che coinvolge, con diversi ruoli e nell'ambito delle rispettive competenze, gli organi amministrativi (Consiglio di Amministrazione, Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità, Organi Delegati), l'Amministratore Incaricato del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi e della sostenibilità, il Responsabile della funzione di Internal Audit, il Direttore Risk Management, il Collegio Sindacale e il Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari, nonché tutto il personale delle società del Gruppo Iren.

In particolare, il Consiglio di Amministrazione di ogni società del Gruppo valuta l'adeguatezza del Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi rispetto alle caratteristiche dell'impresa ed alle indicazioni espresse nelle Linee di Indirizzo. Il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo svolge, previo parere del Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità, i seguenti compiti:

- definisce le linee di indirizzo del Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, in modo che i principali rischi afferenti il Gruppo risultino correttamente identificati, nonché adeguatamente misurati, gestiti e monitorati, determinando inoltre il grado di compatibilità di tali rischi con una gestione dell'impresa coerente con gli obiettivi strategici individuati;

- valuta, con cadenza almeno annuale, l'adeguatezza del Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi rispetto alle caratteristiche dell'impresa e al profilo di rischio assunto, nonché la sua efficacia;
- approva, con cadenza almeno annuale, il piano di lavoro predisposto dalla funzione Internal Audit e presentato dal competente Organo Delegato, sentiti il parere del Collegio Sindacale e dell'Amministratore incaricato del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi (se non coincidente con il competente organo delegato);
- descrive, nella relazione sul governo societario, le principali caratteristiche del Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, esprimendo la propria valutazione sull'adeguatezza dello stesso;
- valuta, sentito il parere del Collegio Sindacale, i risultati esposti dal revisore legale nella eventuale lettera di suggerimenti e nella relazione sulle questioni fondamentali emerse in sede di revisione legale;
- nomina e revoca, su proposta del competente Organo Delegato e del Presidente, previo parere favorevole del Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità e sentito il parere del Collegio Sindacale, il responsabile della funzione di Internal Audit, assicurando che lo stesso sia dotato delle risorse adeguate all'espletamento delle proprie responsabilità.

Nell'ambito della Relazione presentata ai sensi del Codice di Autodisciplina con cadenza periodica, di regola semestrale, dal Direttore Responsabile Internal Audit al Comitato Controllo e Rischi, vengono rendicontati gli esiti delle verifiche di Internal Audit nonché il follow up con l'avanzamento delle azioni svolte a fronte degli audit degli anni precedenti.

A sua volta il Comitato, sulla base dell'informativa ricevuta, relaziona semestralmente al CdA, evidenziando le criticità riscontrate ed esprimendosi sull'adeguatezza del Sistema di Controllo Interno.

## RISK MANAGEMENT<sup>(1)</sup>

Una componente essenziale del Sistema di controllo interno della *corporate governance* di una Società quotata è la gestione dei rischi e il Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana attribuisce specifiche responsabilità su tale aspetto.

Il modello di Enterprise Risk Management operativo del Gruppo Iren definisce l'approccio metodologico per l'identificazione, valutazione e gestione integrata dei rischi del Gruppo, che si articola nelle seguenti fasi:



Ciascuna delle fasi del processo viene svolta sulla base di standard e riferimenti definiti a livello di Gruppo.

### *Il modello di Enterprise Risk Management ha come obiettivo la gestione integrata e sinergica dei rischi*

Il modello di Enterprise Risk Management disciplina il ruolo dei vari soggetti coinvolti nel processo di gestione dei rischi, che fa capo al Consiglio di Amministrazione, e prevede specifiche Commissioni per la gestione di ciascuna tipologia di rischio.

Il sistema di Enterprise Risk Management si focalizza in particolare sulla gestione dei rischi finanziari, di credito, energetici, operativi e reputazionali.

Specifiche "policy" sono state definite per ciascuna tipologia di rischio, con l'obiettivo primario di esplicitare le linee guida strategiche, i principi organizzativo/gestionali, i macro processi e le tecniche necessarie alla gestione attiva.

Le tipologie di rischio gestite riguardano:

- rischi finanziari (liquidità, tasso di interesse, tasso di cambio);
- rischi di credito;
- rischi energetici, riconducibili all'approvvigionamento del gas per la generazione termoelettrica e alla commercializzazione di energia elettrica e gas, nonché ai mercati dei derivati di hedging;
- rischi operativi, riconducibili alla proprietà degli asset, all'esercizio dell'attività industriale, ai processi, alle procedure ed ai flussi informativi. Sono ricompresi anche i rischi ambientali e di natura normativa e regolatoria, il cui impatto sul business aziendale è monitorato su base continuativa;
- rischi reputazionali che afferiscono agli impatti sugli stakeholder di eventuali *malpractices*;
- rischi ambientali e sociali integrati nella governance del modello di Enterprise Risk Management. L'analisi di detti rischi fa riferimento agli standard dell'Environmental, Social and Governance (ESG) ed è alla base della risk matrix predisposta con specifico riferimento al risk assessment previsto dal D.Lgs. 254/2016 art. 3 comma 1 punto c.

In particolare l'assessment dei rischi ambientali e sociali, analizza, in relazione al modello gestionale-organizzativo e alle politiche

<sup>(1)</sup> Ulteriori dettagli nel Bilancio Consolidato 2017 del Gruppo Iren.



adottate, i principali rischi che derivano dalle attività del Gruppo e individua gli opportuni presidi per la loro mitigazione:

- rischi ambientali, sulla salute e sicurezza, derivanti dall'utilizzo di risorse energetiche e idriche, emissioni di gas serra e inquinanti;
- rischi connessi al rapporto con le parti sociali, alle relazioni con i consumatori e con le comunità, alle risultanze delle indagini di customer satisfaction, all'impatto sulla sicurezza e salute dei consumatori;
- rischi connessi alla gestione del personale, della *diversity* e della sicurezza dei lavoratori;
- rischi connessi al mancato rispetto dei diritti umani e alle misure adottate per prevenirne le violazioni;
- rischi connessi alla corruzione attiva e passiva.

Il modello di Enterprise Risk Management (ERM) considera anche i cambiamenti climatici e i rischi e le opportunità che questi comportano da un punto di vista strategico. Tra gli effetti dei cambiamenti climatici si osserva una crescita dei fenomeni atmosferici come siccità e alluvioni; si tratta di eventi che determinano impatti sugli impianti e sui servizi, con i connessi risvolti economici, e che costituiscono aspetti di attenzione organizzativa per quanto riguarda le conseguenze sugli asset del Gruppo, sulla gestione dei servizi e sulla programmazione produttiva e manutentiva.

Alla Direzione Risk Management di Gruppo, alle dipendenze del Vice Presidente, sono demandate, fra l'altro, le attività di coordinamento del processo di gestione integrata dei rischi di Gruppo, di valutazione delle esigenze assicurative, di progettazione dei programmi, stipula e gestione delle polizze.

È inoltre attivo un processo di controllo periodico della sinistrosità nei diversi settori e su tutte le aree operative del Gruppo al fine di stabilire e attuare le più idonee modalità di contenimento e riduzione.

## MODELLO ORGANIZZATIVO EX D.LGS. 231/2001

Iren e le principali società del Gruppo hanno adottato Modelli di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 (Modello 231) con l'obiettivo di configurare un sistema strutturato ed organico di procedure e di attività di controllo volte a prevenire, per quanto possibile, condotte che possano integrare la commissione dei reati contemplati dal D. Lgs. 231/2001, tra i quali rientrano quelli in materia di corruzione.

I processi e criteri di valutazione dei rischi, le modalità di identificazione e gestione dei conflitti di interesse, i meccanismi di prevenzione, la comunicazione e la formazione con riferimento ai reati 231/2001 e, in generale al Sistema 231 del Gruppo, riguardano pertanto anche i reati di corruzione.

Nel 2017 è proseguito il progetto di revisione e aggiornamento del Modello 231 della capogruppo e delle principali Società del Gruppo, avviato a seguito dei rilevanti cambiamenti organizzativi intervenuti e dell'estensione, da parte del legislatore, della responsabilità amministrativa ex D.Lgs. 231/2001 a nuovi reati, in modo che i

Modelli 231 mantengano nel tempo l'effettiva capacità di prevenire la commissione dei reati 231. La revisione dei Modelli è stata attuata secondo la metodologia del *risk self-assessment*, consistente nell'identificazione ed autovalutazione da parte del management ("risk owner") dei processi, sotto-processi o attività aziendali a rischio di reato 231, con valutazione del rischio potenziale, del livello di controllo e del rischio residuo di ciascuna attività sensibile.

Il progetto di revisione ed aggiornamento prevede che il Modello 231 venga presentato all'Organismo di Vigilanza della singola Società e successivamente sottoposto all'approvazione del Consiglio di Amministrazione. Tutti i dipendenti vengono informati, tramite ordine di servizio, dell'avvenuta approvazione del nuovo Modello 231, ricordando loro che sono tenuti alla sua consultazione e ad adottare comportamenti conformi a quanto in esso previsto. Il Modello 231 aggiornato è pubblicato in versione integrale sulla Intranet aziendale per la consultazione on-line.

Ciascun Destinatario del Modello 231 è tenuto a segnalare eventuali violazioni o sospetti di violazione del Codice Etico o dei principi di controllo previsti nel Modello stesso. Il dipendente che intende segnalare una violazione (o presunta violazione) del Modello riferisce direttamente all'Organismo di Vigilanza, in forma scritta o tramite l'apposita casella di posta elettronica ([iren.odv231@gruppoiren.it](mailto:iren.odv231@gruppoiren.it)).

Nell'ambito del reporting semestrale vengono affrontate le eventuali segnalazioni ricevute da soggetti interni ed esterni nel periodo in ordine a presunte violazioni al Modello o al Codice Etico.

Nel 2017 sono state effettuate due segnalazioni verso gli Organismi di vigilanza delle Società del Gruppo.

## ORGANISMI DI VIGILANZA

Iren e le principali società del Gruppo hanno istituito un Organismo di Vigilanza (OdV) ai sensi del D.Lgs. 231/2001, con il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello e di curarne l'aggiornamento. La scelta è stata quella di una composizione collegiale dell'OdV, con l'obiettivo di soddisfare i requisiti di autonomia, indipendenza, professionalità e continuità d'azione. All'Organismo di Vigilanza sono conferiti i poteri di iniziativa e controllo necessari per assicurare un'effettiva ed efficiente vigilanza sul funzionamento e sull'osservanza del Modello secondo quanto stabilito dall'art. 6 del D.Lgs. 231/01. L'Organismo di Vigilanza svolge, avvalendosi delle competenti funzioni aziendali, verifiche sugli ambiti di attività risultati a rischio ai sensi del D.Lgs. 231/2001 e riferisce semestralmente al Consiglio di Amministrazione circa le attività svolte e le risultanze emerse. Se ritenuto necessario, l'Organismo di Vigilanza esprime suggerimenti volti a migliorare il sistema di controllo delle attività e ne monitora l'attuazione.

All'Organismo di Vigilanza è affidato, tra l'altro, il compito di segnalare al Presidente del Consiglio di Amministrazione eventuali violazioni di protocolli e/o procedure o le carenze rilevate in occasione delle verifiche svolte, affinché egli possa adottare i necessari interventi di adeguamento coinvolgendo, ove necessario, il Consiglio di Amministrazione.



L'Organismo di Vigilanza valuta discrezionalmente e sotto la sua responsabilità le segnalazioni ricevute. Ai segnalanti è assicurata la riservatezza dell'identità, fatti salvi gli obblighi di legge e la tutela dei diritti della Società o delle persone accusate erroneamente e/o in mala fede.

L'Organismo di Vigilanza, se raccoglie notizia di violazione delle disposizioni e delle regole di comportamento del Modello da parte di membri del Consiglio di Amministrazione o del Collegio Sindacale, deve tempestivamente informare dell'accaduto il Presidente del Consiglio di Amministrazione che, valutata la fondatezza della segnalazione ed effettuati i necessari accertamenti, potrà assumere gli opportuni provvedimenti tra cui, se del caso, la convocazione dell'assemblea dei soci, al fine di adottare le misure più idonee previste dalla legge.

## CODICE ETICO

Il Codice Etico del Gruppo Iren è stato aggiornato dal Consiglio di Amministrazione in data 20 dicembre 2017 per renderlo ancor più strumento di armonizzazione delle norme comportamentali per tutte le società del Gruppo. Il Codice Etico, che assume la mission, la vision e i valori del Gruppo Iren e li traduce in norme di condotta per tutti i dipendenti nei rapporti interni ed esterni, è elemento portante del modello organizzativo volto alla prevenzione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/2001, tra cui il reato di corruzione. L'osservanza dei contenuti del Codice Etico da parte di tutti coloro che operano per Iren è di importanza fondamentale per il buon funzionamento, l'affidabilità e la reputazione del Gruppo.

La Direzione Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali di Iren ha il compito di promuovere la conoscenza, la diffusione, l'aggiornamento e assicurare l'interpretazione delle disposizioni del Codice Etico. In relazione all'aggiornamento del Codice, avvenuta a dicembre 2017, è stata avviata un'attività di formazione del personale che si svolgerà nel corso dell'anno 2018.

Ogni amministratore, sindaco, dipendente o collaboratore del Gruppo Iren è tenuto a contribuire attivamente all'attuazione del Codice Etico e a segnalarne, per quanto di competenza, carenze e inosservanze. Le violazioni del Codice Etico possono essere segnalate, anche in forma anonima, ai diretti superiori, alla Direzione Internal Audit e Compliance e all'Organismo di Vigilanza ex D.Lgs. 231/01 che, in collaborazione con la Direzione Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali, ne valutano il fondamento.

I Dirigenti e Responsabili di struttura o funzione aziendale si impegnano a favorire e tutelare segnalazioni di possibili violazioni del Codice Etico da parte dei dipendenti, ad impedire qualunque tipo di ritorsione e a riferire tempestivamente eventuali segnalazioni ricevute, adottando le misure correttive immediate e indispensabili richieste dalla situazione.

Iren assicura la verifica di ogni notizia di violazione del Codice Etico, pervenuta secondo le modalità e i canali indicati dallo stesso, la valutazione dei fatti e l'applicazione di adeguate sanzioni, in caso di violazione accertata. In particolare spetta all'Organismo di Vigilanza formulare le proprie osservazioni in merito alle presunte

violazioni del Codice Etico di cui sia a conoscenza, segnalando agli organi aziendali competenti le eventuali infrazioni riscontrate.

A tutti i fornitori è inoltre richiesta l'obbligatoria accettazione del Codice Etico, già in fase di offerta, senza possibilità di deroghe o modifiche. Le imprese sono tenute a segnalare alla società del Gruppo Iren che espleta l'appalto qualsiasi tentativo di turbativa, irregolarità o distorsione nello svolgimento della gara e/o durante l'esecuzione del contratto, da parte di ogni concorrente o interessato, così come qualsiasi anomala richiesta o pretesa da parte di dipendenti del Gruppo o di chiunque possa influenzare le decisioni relative alla gara o al contratto ed alla sua esecuzione. Per questo ogni dipendente deve comunicare per iscritto al proprio superiore e alla Direzione Personale qualsiasi interesse, diretto o indiretto, nell'attività del fornitore e rendere nota qualsiasi relazione presente o passata di tipo finanziario, d'affari, professionale, familiare o sociale tale da poter influire sulla imparzialità della sua condotta nei confronti del fornitore.

Per darne la massima diffusione e conoscenza, il Codice Etico è disponibile anche sul sito di Gruppo. Inoltre per fornire supporto sulla condotta etica, sul rispetto delle leggi e del Codice Etico, il Gruppo Iren rende disponibili a tutti gli stakeholder, interni o esterni, attraverso il sito internet e la Intranet informazioni relative a normative, regolamenti e approfondimenti in materia di qualità, ambiente e sicurezza.

Nel 2017 il Gruppo non ha ricevuto alcuna segnalazione di violazione del Codice Etico.

## SISTEMA INTEGRATO E CERTIFICAZIONI

Il Gruppo Iren ha sviluppato un Sistema Integrato (Qualità, Ambiente e Sicurezza - QAS) strutturato in modo da attuare un adeguato controllo su tutti i processi operativi che influiscono sulla qualità del servizio, in un'ottica di sempre maggior orientamento al cliente e sulla base dell'individuazione e del governo dei rischi a fronte di un'analisi continua del contesto dell'organizzazione, delle esigenze ed aspettative delle parti interessate. Il Sistema Certificato costituisce un modello organizzativo snello e flessibile che si adatta rapidamente all'evoluzione continua delle aspettative e delle esigenze dei clienti, ma anche ai cambiamenti organizzativi interni, assicurando, al contempo, il monitoraggio continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei processi.

I valori che il Gruppo Iren persegue sono alla base anche della Politica del Sistema Integrato, diffusa e condivisa da tutto il personale.

Iren, Iren Ambiente, Iren Energia, Ireti, Iren Mercato e le principali società controllate – Amiat, ASM Vercelli, Atena Trading, Iren Laboratori, Iren Acqua, Iren Acqua Tigullio e Salerno Energia Vendite – hanno sistemi certificati secondo gli standard internazionali ISO 9001 (Qualità) e BS OHSAS 18001 (Sicurezza). Bonifica Autocisterne è certificata ISO 9001. Iren, Iren Ambiente, Iren Energia, Ireti e le principali società controllate – Amiat, ASM Vercelli, Iren Laboratori, Iren Acqua, Iren Acqua Tigullio, TRM e REI – sono certificate secondo gli standard internazionali ISO 14001 (Ambiente). Iren Energia, Iren Mercato e Iren Rinnovabili sono





ESCo certificate (UNI 11352), mentre Iren Laboratori e Studio Alfa sono accreditate ISO 17025. Quest'ultima è anche certificata SR-10. Le Società controllate che non gestiscono attività operative, in quanto società veicolo o esclusivamente proprietarie di asset, non sono dotate di sistemi di certificazione (Amiat V., Enia Solaris, GreenSource, GPO, Immobiliare delle Fabbriche, Monte Querce, TRM Holding, TRM V. e Varsi Fotovoltaico).

Il presidio dei sistemi di gestione Qualità, Sicurezza e Ambiente è assicurato, per le società Iren Ambiente, Iren Energia, Iren Mercato e Ireti, dalla Direzione Personale, Organizzazione e Sistemi Informativi di Iren e da presidi locali per ASM Vercelli e Salerno Energia Vendite.

Nel 2017 è stato avviato il percorso di riprogettazione dei Sistemi Certificati Qualità e Ambiente sulla base della revisione 2015 della norma di riferimento. I Sistemi di Gestione sono stati ridefiniti sulla base della struttura unica (High Level Structure) che ISO ha definito per tutte le norme di certificazione (Qualità, Ambiente, Sicurezza, Efficienza Energetica, Business Continuity, Sicurezza delle Informazioni, ecc.). Tale struttura prevede lo svolgimento dell'analisi dei rischi legati all'operatività e ai prodotti/servizi offerti sulla base dell'analisi del contesto interno ed esterno dell'azienda. È stata, pertanto, sviluppata una metodologia per l'individuazione e la valorizzazione di tali rischi, applicata a ciascun processo di Iren e delle Società del Gruppo. A partire dai rischi individuati, è stata, inoltre, riesaminata la documentazione ed è stata valutata l'applicabilità e l'adeguatezza della stessa. Il percorso si è concluso con il riconoscimento da parte degli Enti di Certificazione della validità dell'approccio e dei risultati ottenuti e con il rinnovo, con passaggio alle nuove norme, delle certificazioni ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 di Iren, Ireti, Iren Mercato, Iren Laboratori, Amiat, Iren Acqua e Iren Acqua Tigullio. Le altre Società del Gruppo termineranno il percorso nel 2018, sulla base della scadenza delle singole certificazioni.

Tutti gli audit svolti dagli Organismi di certificazione presso le società del Gruppo nel 2017 si sono conclusi con esito positivo, confermando il mantenimento delle certificazioni, tra le quali, l'Accreditamento Multisito del Gruppo Iren Laboratori, la UNI 11352 di Iren Rinnovabili, l'EMAS di Iren Ambiente e la certificazione della vendita di energia elettrica prodotta interamente da fonti rinnovabili in conformità al Documento Tecnico n. 66 di Certiquality da parte di Iren Mercato.

Inoltre è stata trasferita da Iren Gestioni Energetiche ad Iren Energia, con mantenimento da parte di quest'ultima, della certificazione secondo il Reg. CE n. 303/2008 - FGAS, per il servizio svolto su apparecchiature contenenti gas fluorurati ad effetto serra. Analogamente è stato effettuato il trasferimento da Iren Servizi e Innovazione ad Iren Energia e mantenimento della Certificazione UNI 11352.

L'ottenimento e il mantenimento delle certificazioni volontarie testimoniano l'impegno del Gruppo Iren per la tutela dell'ambiente, l'uso razionale delle risorse naturali, il pieno rispetto delle normative, la sensibilizzazione dei propri clienti e la qualità dei servizi.

Per assicurare un percorso di crescita sostenibile e improntato al miglioramento continuo, sono state impegnate risorse:

- nello sviluppo della produzione di energia da fonti rinnovabili o assimilabili e del teleriscaldamento, nonché nell'adozione delle migliori tecnologie per garantire un minor impatto ambientale;
- nel miglioramento dell'uso delle risorse idriche sia in termini di prelievo che di rilascio;
- nel rinnovamento degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane e nella ricerca delle migliori tecnologie per migliorare la qualità dell'acqua effluente e minimizzare le emissioni odorose;
- nella corretta gestione degli adempimenti riguardanti i rifiuti speciali: produzione, stoccaggio, trasporto e smaltimento e/o recupero finale;
- nella diffusione delle informazioni riguardanti gli impatti delle attività aziendali sull'ambiente esterno, attraverso specifiche pubblicazioni quali il Bilancio di Sostenibilità e le Dichiarazioni Ambientali.

Dal punto di vista gestionale, per garantire il minor impatto ambientale delle attività del Gruppo, è stata data particolare rilevanza:

- alla riprogettazione dei Sistemi di gestione ambientale certificati ai sensi della norma UNI EN ISO 14001 ed EMAS;
- al monitoraggio delle prestazioni ambientali attraverso l'uso di opportuni indicatori per ogni aspetto significativo;
- al controllo analitico degli impatti verso l'ambiente, in particolare per quanto concerne le emissioni in atmosfera, la qualità dell'aria, gli scarichi idrici, i rifiuti speciali, le emissioni acustiche e i campi elettromagnetici;
- all'effettuazione di audit specifici interni finalizzati alla verifica della corretta gestione delle problematiche ambientali degli impianti aziendali;
- all'ottemperanza degli adempimenti amministrativi, in particolare per quanto concerne i monitoraggi e i controlli connessi alle Autorizzazioni Integrate Ambientali (Direttiva I.P.P.C.) e all'emissione dei gas ad effetto serra (Emission Trading System), per gli impianti soggetti;
- al coinvolgimento del personale aziendale, attraverso la partecipazione a specifici corsi di formazione sulle tematiche di carattere ambientale e sulle migliori pratiche di gestione degli impianti.

## DIRITTI UMANI

Attenzione e rispetto delle persone sono temi che il Gruppo Iren pone al centro della propria crescita e dello sviluppo sostenibile delle comunità e del territorio. Il Gruppo opera prevalentemente in Italia dove un sistema articolato di norme contribuisce a prevenire il rischio di violazione dei diritti umani. Nonostante ciò il Gruppo pone alla base della definizione dei propri valori la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani dell'ONU, le Convenzioni e le Raccomandazioni Internazionali del Lavoro emanate dall'ILO (International Labour Organization) e la Carta della Terra redatta dall'Earth Council.

Riconoscendo l'assoluto valore dei principi fondamentali della Costituzione della Repubblica Italiana, il Gruppo Iren assume come centrali il rispetto della dignità delle persone e la condanna di ogni

discriminazione. Tali principi si traducono nel rifiuto di instaurare trattative o conferire incarichi che possano offendere o che siano contrari ai principi fondamentali alla base del rispetto della dignità umana e nell'impegno a non collaborare con partner che violino tali principi, con particolare riferimento allo sfruttamento del lavoro minorile e alla tutela delle garanzie primarie di ogni lavoratore.

Il rispetto dei diritti umani è, nel Gruppo Iren, un presupposto indispensabile per una corretta attività di impresa, che si traduce nel rispetto scrupoloso delle norme di legge e di contratto, delle disposizioni del modello di organizzazione e gestione 231 e del Codice Etico, nonché nel costante confronto con le Organizzazioni Sindacali e con gli stakeholder (attraverso i Comitati Territoriali) e nel sistema di gestione dei fornitori. La tematica è talmente parte integrante della cultura aziendale che tutti gli strumenti e aree di azione di cui sopra sono oggetto di costante aggiornamento e miglioramento. Inoltre il Gruppo ha adottato strumenti per favorire l'accessibilità e la fruizione dei servizi, con particolare riguardo alle persone disabili, alle categorie più deboli e ai cittadini di lingua straniera.

Nelle operazioni straordinarie, condotte nel 2017, volte all'acquisizione di aziende/partecipazioni, il Gruppo ha effettuato le opportune attività di *due diligence* volte, tra l'altro, alla verifica dell'applicazione delle norme giuslavoristiche e di sicurezza sul luogo di lavoro previste dalla legislazione italiana.

Nel 2017 è stata avviata un'analisi rivolta ai fornitori, attraverso un questionario teso a rilevare le politiche adottate in materia di diritti umani dalle imprese che hanno contratti attivi con il Gruppo. Delle 778 imprese fornitrici rispondenti – più del 32% dei fornitori qualificati – oltre il 50% ha adottato politiche sui diritti umani che ricadono nei seguenti ambiti:

- uguaglianza di opportunità e di trattamento senza distinzioni di razza, genere, lingua, religione, nazionalità, opinione politica, orientamento sessuale, status sociale, disabilità, età o altra condizione dell'individuo non collegata ai requisiti necessari all'esecuzione del lavoro;
- formazione per sensibilizzare e prevenire discriminazioni;
- sistemi formali di segnalazione che consentono ai lavoratori di denunciare casi di violazione dei diritti umani assicurando la tutela dell'identità del segnalante;
- verifica dell'età dei dipendenti durante il processo di assunzione anche effettuato attraverso società di reclutamento;
- misure per l'integrazione dei dipendenti;
- sistemi di controllo formalizzati per assicurare che l'azienda non richieda ai propri dipendenti di depositare denaro, documenti di identità o carte di credito in fase di assunzione.

Inoltre tra i fornitori rispondenti si rileva un solo caso (0,1% del totale) in cui è stato ricevuto un reclamo per violazione dei diritti umani, mentre non si rilevano casi di denunce o azioni legale per pratiche discriminatorie.

L'indagine verrà ripetuta periodicamente al fine di mantenere un monitoraggio costante sulla catena di fornitura.

Il Gruppo Iren non ha mai ricevuto segnalazioni in materia di diritti umani. Contrattualmente sono comunque previsti meccanismi

sanzionatori sia verso il personale dipendente sia verso i fornitori in caso di violazioni accertate.

## CODICI DI CONDOTTA E CARTE DEI SERVIZI

Nel 2017 il Consiglio di Amministrazione di Iren ha deliberato la formale adesione alle raccomandazioni del Codice di Autodisciplina delle Società Quotate (edizione luglio 2015), elaborato dal Comitato per la Corporate Governance di Borsa Italiana, il cui recepimento sostanziale era già stato avviato precedentemente.

Il Gruppo Iren opera nel pieno rispetto del Codice di Condotta Commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale, e in generale delle norme emanate dall'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente – ex AEEGSI).

La Gestione dei Servizi Ambientali è regolata da precisi patti sottoscritti con i consumatori attraverso lo strumento della Carta del Servizio, che regola l'azione attraverso l'impegno a raggiungere elevati standard di qualità in termini di continuità e qualità e di rapporto con la clientela. Un sistema di rimborsi in caso di disservizio garantisce l'impegno del gestore al rispetto degli standard pattuiti.

La gestione del Servizio Idrico Integrato è regolata da precise norme dell'ARERA, a cui le Carte dei Servizi si sono adeguate.

Iren ha sottoscritto nel maggio 2017 un protocollo ADR (*Alternative Dispute Resolution*) di conciliazione paritetica con le Associazioni Consumatori aderenti al Comitato Nazionale Consumatori ed Utenti (C.N.C.U.); tale protocollo è valido per i clienti/utenti "consumatori" energetici ed idrici delle società del Gruppo (in particolare Iren Mercato, Ireti, Iren Acqua, Iren Acqua Tigullio) su tutto il territorio nazionale, relativamente ai servizi di vendita e distribuzione gas ed energia elettrica, al servizio idrico integrato e al teleriscaldamento. L'ADR è una procedura di risoluzione alternativa delle controversie che ha il vantaggio di offrire una soluzione semplice e rapida, extragiudiziale, delle controversie insorte fra consumatori e aziende, e non risolte nella fase di gestione reclamo.

Alla firma del protocollo è seguita la costituzione dell'Organismo di Garanzia, con l'individuazione da parte delle Associazioni e di Iren di 3 referenti per parte, e l'organizzazione della formazione per i conciliatori di entrambe le parti. L'Organismo di Conciliazione Paritetica è in attesa del riconoscimento da parte dell'Autorità.





# RAPPORTI CON GLI STAKEHOLDER

Il Gruppo Iren è costantemente impegnato a creare, rafforzare e ampliare le proprie relazioni al fine di garantire ai propri stakeholder i più ampi spazi di ascolto e dialogo. I criteri per coinvolgere i propri stakeholder sono orientati alla maggiore inclusività possibile, alla trasparenza, all'equità, alla sensibilità su aspetti etici, ambientali e sociali e alla coerenza rispetto alle attività svolte dal Gruppo. L'attività di dialogo con gli stakeholder si basa sui principi previsti dall'AccountAbility1000 di inclusività, materialità e rispondenza.

Considerata la rilevanza delle attività gestite dal Gruppo per la qualità della vita dei cittadini e per il territorio, le principali categorie di stakeholder sono rappresentate da: personale, clienti, fornitori, azionisti e finanziatori, comunità e territorio, istituzioni, ambiente, generazioni future. Tali categorie sono rappresentate nei Comitati Territoriali, l'innovativo canale di dialogo, confronto e progettazione partecipata tra il Gruppo Iren e tutti i portatori di interesse in merito ai servizi dell'azienda e ai temi della sostenibilità ambientale e sociale.

*I Comitati Territoriali sono organismi di ascolto, confronto e progettazione partecipata tra il Gruppo Iren e i propri stakeholder*

## PRINCIPALI CATEGORIE DI STAKEHOLDER DEL GRUPPO IREN



Alla Direzione Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali, alle dipendenze del Vice Presidente del Gruppo Iren, sono affidate, tra le altre, le attività inerenti i Comitati Territoriali e quelle, più in generale, di *stakeholder engagement*.

Il Gruppo ha strutturato da anni un percorso di coinvolgimento degli stakeholder presenti nei Comitati Territoriali nell'analisi di materialità (si veda pag. 9) per condividere e valutare i temi rilevanti per la redazione del Bilancio di Sostenibilità. L'analisi di materialità nel 2017 ha permesso di confrontare la visione del Gruppo Iren con quella delle diverse categorie di stakeholder, al fine di accogliere il

loro contributo e sviluppare una rendicontazione di sostenibilità sempre più pertinente e focalizzata ai loro reali interessi, fornendo un quadro articolato di strategie, politiche e risultati nei diversi ambiti di attività.

Per approfondire il confronto sui temi della sostenibilità e sulle performance ambientali e sociali, nel 2017 il Gruppo ha organizzato una serie di incontri pubblici rivolti agli stakeholder, momenti di approfondimento con i Comitati Territoriali, oltre alla partecipazione a seminari, convegni e alla produzione di specifiche pubblicazioni.

Nel corso del 2017 si è concluso il progetto di realizzazione del nuovo sistema di siti del Gruppo Iren, che rappresentano un'importante interfaccia con tutti gli stakeholder, ed è stato aggiornato il sito irensostenibilita.it, in cui si sono riportati i principali dati del Bilancio di Sostenibilità, anche in lingua inglese. Ogni anno il Bilancio di Sostenibilità viene pubblicato sul sito internet di Gruppo in italiano ed in inglese, e vengono prodotte specifiche brochure informative, nelle due lingue.

## COMITATI TERRITORIALI IREN

Nelle strategie volte a creare, rafforzare e ampliare il dialogo fra il Gruppo Iren e gli stakeholder, i Comitati Territoriali rappresentano un pilastro fondamentale.

I Comitati nascono infatti per garantire un più profondo radicamento nelle comunità locali, grazie alla progettazione partecipata e a momenti di consultazione sulla sostenibilità ambientale e sociale, sull'innovazione e sulla qualità dei servizi.

Al fine di garantire ed allargare il coinvolgimento capillare, i Comitati utilizzano la piattaforma online Irencollabora.it, primo esempio a livello nazionale, dove i cittadini possono avanzare direttamente proposte e suggerimenti sui temi di competenza dei Comitati, con l'obiettivo di generare progetti concreti e tangibili. Il flusso informativo prodotto dalla piattaforma è anche una fonte preziosa cui Iren si ispira per adottare strategie innovative di servizio e per anticipare i bisogni del territorio.

All'interno dei singoli Comitati si sono costituiti specifici gruppi di lavoro finalizzati allo sviluppo dei progetti presentati in seno ai Comitati o sulla piattaforma Irencollabora.it.

Nel corso del 2017 si sono tenute 89 riunioni di Comitati e gruppi di lavoro e, a dicembre 2017, sulla piattaforma risultano 926 profili registrati, 40 progetti e 27 proposte.

Attraverso i Comitati Territoriali, gli stakeholder possono anche sottoporre all'attenzione del Gruppo tematiche in merito ai servizi dell'azienda e ai temi della sostenibilità ambientale e sociale.

Il Presidente e il Vice Presidente Iren, che sono membri dei Comitati Territoriali, riferiscono periodicamente al Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità e al Consiglio di Amministrazione sull'andamento delle attività e sulle azioni di confronto e progettazione svolte all'interno dei Comitati stessi.

Nella tabella di pagina seguente sono stati identificati gli stakeholder, gli argomenti-chiave, le criticità emerse per ogni categoria di stakeholder e i progetti e le iniziative per il coinvolgimento degli stessi.

## ATTIVITÀ E TEMI PER IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Stakeholder	Principali categorie	Argomenti chiave	Progetti, iniziative nei confronti degli Stakeholder
<b>Personale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lavoratori dipendenti</li> <li>Lavoratori non dipendenti</li> <li>Organizzazioni Sindacali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Salute e Sicurezza</li> <li>Valorizzazione delle competenze</li> <li>Remunerazione</li> <li>Formazione</li> <li>Comunicazione interna</li> <li>Welfare</li> <li>Pari opportunità</li> <li>Responsabilità ambientale, sociale ed economica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Iniziative di formazione</li> <li>Work Life Balance</li> <li>Mobilità interna</li> <li>Codice Etico</li> <li>Relazioni Industriali</li> <li>Accordi sindacali</li> <li>Portale "Irenfutura"</li> <li>Portale "Iren Welfare"</li> <li>Cessazione incentivata rapporto di lavoro</li> <li>Progetti "Reward &amp; Performance Management" e "Conoscenza"</li> <li>Progetto "Neo-inseriti laureati"</li> <li>Progetto "Benessere" per i dipendenti di Genova e provincia</li> <li>Analisi materialità</li> <li>Comitati Territoriali</li> </ul>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Sportelli operativi e call center</li> <li>Comunicazione trasparente in bolletta</li> <li>Sito internet</li> <li>App per smartphone e tablet</li> <li>Canali social</li> <li>Indagini di Customer Satisfaction</li> <li>Iniziative per la sicurezza dei clienti</li> <li>Iniziative per migliorare la qualità dei servizi</li> <li>Codice Etico</li> <li>Incontri e accordi quadro con Associazioni</li> <li>Protocolli di gestione del credito</li> <li>Tariffe sociali</li> <li>Protocolli di conciliazione paritetica</li> <li>Analisi materialità</li> <li>Incontri formativi sui bonus sociali</li> <li>Guide per lettura bollette</li> <li>Comitati Territoriali</li> </ul>
<b>Clienti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fruitori dei servizi retail e business</li> <li>Enti Locali</li> <li>Associazioni di consumatori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualità dei servizi</li> <li>Servizi on-line e mobile</li> <li>Comunicazione trasparente</li> <li>Tariffe</li> <li>Gestione del credito</li> <li>Affidabilità e sicurezza del servizio</li> <li>Responsabilità ambientale, sociale ed economica</li> </ul>	
<b>Fornitori</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fornitori di beni, servizi e lavori</li> <li>Fornitori qualificati</li> <li>Fornitori locali</li> <li>Associazioni di categoria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione della catena di fornitura</li> <li>Comunicazione trasparente</li> <li>Condizioni contrattuali</li> <li>Pagamenti</li> <li>Responsabilità ambientale, sociale ed economica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Portale acquisti</li> <li>Albo fornitori</li> <li>Codice Etico</li> <li>Formazione/informazione imprese terze</li> <li>Analisi materialità</li> <li>Comitati Territoriali</li> </ul>
<b>Azionisti e Finanziatori</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Investitori retail</li> <li>Soci Pubblici</li> <li>Investitori Istituzionali</li> <li>Comunità finanziaria</li> <li>Fondi Etici</li> <li>Istituti bancari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Corporate Governance</li> <li>Comunicazione trasparente</li> <li>Andamento del titolo</li> <li>Emissione Green Bond</li> <li>Risultati economico finanziari</li> <li>Rating</li> <li>Responsabilità ambientale, sociale ed economica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Roadshow</li> <li>Servizio webcasting</li> <li>Comunicazione dei risultati e dei possibili rischi futuri</li> <li>Adozione di politiche di disclosure</li> <li>Inclusione negli indici etici</li> <li>Partecipazione al Carbon Disclosure Project</li> <li>Newsletter InvestIren</li> <li>Piano Industriale al 2022</li> <li>Assemblea azionisti</li> <li>Calendario degli eventi societari</li> <li>Comitati Territoriali</li> </ul>





Stakeholder	Principali categorie	Argomenti chiave	Progetti, iniziative nei confronti degli Stakeholder
<b>Comunità, Istituzioni e Territorio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enti Locali</li> <li>Authority e Enti regolatori</li> <li>Stato</li> <li>Organizzazioni Non Governative (ONG)</li> <li>Associazioni</li> <li>Media</li> <li>Cittadini del territorio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Attenzione al territorio</li> <li>Dialogo e coinvolgimento</li> <li>Creazione di opportunità di sviluppo territoriale</li> <li>Comunicazione trasparente</li> <li>Investimenti e sostegno alle iniziative sul territorio</li> <li>Responsabilità ambientale, sociale ed economica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trasmissioni di pareri e documenti</li> <li>Partecipazione a confronti istituzionalizzati</li> <li>Survey e questionari</li> <li>Convegni, seminari e workshop</li> <li>Partecipazione a progetti in collaborazione con le istituzioni</li> <li>Aperture impianti</li> <li>Comitati Territoriali e piattaforma "Irencollabora.it"</li> <li>Analisi di materialità</li> <li>Seminario Shape Energy</li> <li>Piani di agevolazioni per le Comunità colpite da emergenze ambientali</li> </ul>
<b>Ambiente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Associazioni di categoria</li> <li>Tecnici ed esperti di settore</li> <li>Rappresentanti di Enti ed Istituzioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perdite rete idrica</li> <li>Gestione impianti di depurazione</li> <li>Efficienza della rete di distribuzione gas</li> <li>Produzione di energia ed emissioni in atmosfera</li> <li>Risparmio energetico</li> <li>Gestione dei rifiuti</li> <li>Responsabilità ambientale, sociale ed economica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sviluppo rinnovabili</li> <li>Progetti di risparmio ed efficienza energetica</li> <li>Sviluppo teleriscaldamento</li> <li>Crescita della capacità di smaltimento dei rifiuti speciali</li> <li>Sistemi per incrementare la raccolta differenziata dei rifiuti</li> <li>Riduzione perdite rete idrica e gas</li> <li>Contenimento emissioni in atmosfera</li> <li>Sensibilizzazione sulle tematiche ambientali</li> <li>Comitati Territoriali</li> </ul>
<b>Generazioni Future</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Scuole</li> <li>Università</li> <li>Centri ricerca</li> <li>Associazioni di categoria</li> <li>Incubatori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tutela ambientale</li> <li>Smart City</li> <li>Programmi di Demand Side Managemet</li> <li>Servizi innovativi</li> <li>Riduzione degli impatti ambientali</li> <li>Cambiamento climatico</li> <li>Comportamenti sostenibili</li> <li>Responsabilità ambientale, sociale ed economica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programmi educativi nelle scuole (Edu.Iren) e nelle Università</li> <li>Visite guidate</li> <li>Progetti e investimenti in ricerca e innovazione</li> <li>Partnership per la ricerca e l'innovazione</li> <li>Accordi quadro con Università e centri di ricerca</li> <li>Comitati Territoriali</li> </ul>

## INDICI ETICI

La scelta del Gruppo di porre la sostenibilità al centro del proprio sviluppo è confermata dal Piano Industriale al 2022 che pone la sostenibilità tra i cinque pilastri su cui si fonda la strategia del Gruppo per i prossimi anni. Città resilienti, decarbonizzazione, economia circolare e tutela delle risorse idriche sono il fulcro dell'agenda del Gruppo che investirà in sostenibilità circa un miliardo di euro. Questo permetterà il raggiungimento di importanti obiettivi che rappresentano un tangibile impegno nel coniugare lo sviluppo del Gruppo a quello delle comunità, dei territori e dell'ambiente. Tale orientamento è stato premiato anche dal punto di vista economico e rappresenta un aspetto particolarmente apprezzato dagli investitori.

Il Gruppo è presente all'interno della famiglia di indici FTSE Environmental Opportunities che rappresentano le performance delle società con opportunità ambientali, cioè quelle società le cui attività possono rappresentare soluzioni a valore aggiunto a problemi ambientali. Tali indici sono specificamente il "FTSE EO All-Share Index" e il "FTSE EO Water Technology Index".



Il Gruppo Iren ha partecipato per il sesto anno consecutivo al survey del Carbon Disclosure Project "CDP Climate Change 2016". Dal report del CDP – organizzazione no-profit indipendente che raccoglie, analizza e diffonde dati sulle performance ambientali a livello globale – Iren spicca per le performance ambientali e ha infatti ricevuto il più alto riconoscimento (livello A) per le azioni e le strategie messe in campo per ridurre le emissioni e mitigare i cambiamenti climatici.





# IMPEGNI DI MIGLIORAMENTO

## AMBIENTE

Obiettivi	Azioni intraprese nel 2017	Obiettivi futuri
<b>Consolidare il primato delle fonti ecocompatibili</b>	Avvio interventi di riqualificazione degli impianti idroelettrici di Chiomonte e Susa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 76% di energia prodotta da fonti rinnovabili e assimilabili al 2022</li> <li>• Investimenti nei settori rinnovabili (impianti a biomasse) e mini idro</li> </ul>
<b>Accrescere l'efficienza energetica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efficientamento energetico degli impianti di produzione idroelettrica e termoelettrica</li> <li>• Sostituzione apparecchi a LED (8.500 nella Città di Asti e 1.686 nel territorio biellese, attraverso il Consorzio Enerbit)</li> <li>• Efficientamento di 116 centrali termiche della Città di Torino</li> <li>• Installazione di lampade a LED in zona fossa ed avanfossa del termovalorizzatore di Piacenza</li> <li>• Riduzione dei consumi di energia elettrica derivanti dalla distrettualizzazione delle reti acquedottistiche (Parma e Savona recupero energetico del 2-3% rispetto al 2016)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento dell'energia risparmiata al 2022 (+11% Tep rispetto al 2016)</li> <li>• Avvio seconda fase sostituzione di apparecchi a LED (3.200 apparecchi), previa adesione del Comune e della provincia di Biella</li> <li>• Avvio sostituzione di circa 6.200 apparecchi a LED per il Comune di Fidenza</li> <li>• Interventi di efficientamento energetico per la gestione degli impianti termici del Comune di Grugliasco e per il Teatro Regio di Torino</li> <li>• Sostituzione dei lampioni presenti all'interno del perimetro del termovalorizzatore Piacenza</li> </ul>
<b>Ridurre le emissioni in atmosfera</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installazione di scambiatori e pompe per il riscaldamento del gas naturale con il fluido del teleriscaldamento al posto delle attuali caldaie alimentate a gas naturale nella stazione di decompressione della Centrale di Moncalieri</li> <li>• Investimenti sulla rete di teleriscaldamento per il collegamento del termovalorizzatore TRM con la rete di Grugliasco</li> <li>• Lavori alla palazzina di teleriscaldamento TRM per utilizzo del calore prodotto dall'impianto e cessione alla rete di distribuzione esterna</li> <li>• Acquisto delle apparecchiature per l'allaccio del termovalorizzatore di Piacenza alla rete di teleriscaldamento cittadina</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento delle emissioni di CO<sub>2</sub> evitata al 2022 (+14% rispetto al 2016)</li> <li>• Crescita delle volumetrie servite dal teleriscaldamento al 2022 (+14% rispetto al 2016)</li> <li>• Prosecuzione investimenti sulla rete di teleriscaldamento per il collegamento di TRM con la rete di Grugliasco</li> <li>• Completamento del progetto di allacciamento del termovalorizzatore di Piacenza alla rete di teleriscaldamento cittadina</li> </ul>
<b>Ridurre i consumi di acqua industriale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ricircolo delle acque sporche nel sistema di spegnimento scorie del PAI di Parma</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modifiche non sostanziali al PAI di Parma per inviare le acque sporche a trattamento chimico-fisico, riducendo la produzione di rifiuti liquidi avviati ad impianti esterni</li> </ul>
<b>Contenere le emissioni olfattive</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Potenziamento del sistema abbattimento odori della zona trattamento fanghi del PAI di Parma</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prosecuzione delle attività di contenimento delle emissioni olfattive</li> </ul>
<b>Migliorare i sistemi di raccolta, gestione, recupero e smaltimento rifiuti e aumentare la raccolta differenziata (circular economy)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attivazione ed estensione dei servizi di raccolta domiciliare dei rifiuti con incremento dei risultati di raccolta differenziata</li> <li>• Redazione del progetto e della valutazione di impatto ambientale del sistema di selezione di carta e plastica presso il PAI di Parma</li> <li>• Avviato l'iter autorizzativo del sistema di selezione di carta e plastica presso il sito di Borgaro (TO)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100% dei rifiuti urbani raccolti avviati a recupero di materia e/o energia</li> <li>• Ulteriore crescita della raccolta differenziata nelle aree territoriali servite</li> <li>• Incremento della quantità di rifiuti recuperabili trattati in impianti di proprietà del Gruppo</li> <li>• Presentazione dell'istanza per la realizzazione di un impianto di recupero della frazione organica con produzione di biometano</li> <li>• Conclusione dell'iter autorizzativo per la realizzazione di un sistema di selezione di carta e plastica presso il sito PAI di Parma</li> <li>• Conclusione dell'iter autorizzativo e affidamento dei lavori per la realizzazione di un sistema di selezione di carta e plastica presso il sito di Borgaro (TO)</li> </ul>



Obiettivi	Azioni intraprese nel 2017	Obiettivi futuri
<p><b>Ridurre le dispersioni della rete acquedottistica attraverso progetti di distrettualizzazione e monitoraggio</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Istituzione di una task force Parma con decine di installazioni di misuratori di distretto e avvio di progetti di ricerca perdite mirate, con tecniche tradizionali e con nuova tecnologia satellitare (sulla provincia di Parma nel 2017 l'immesso è pari a -2,6 milioni di mc rispetto al 2016)</li> <li>• 29 distretti attivi a Rapallo – Zoagli - S. Margherita – Portofino con importanti recuperi di volume su Rapallo dove si è operata una importante riduzione delle pressioni</li> <li>• 10 distretti attivi a Genova dove, sul distretto di Sestri Ponente, è stato introdotto un sistema di regolazione e riduzione delle pressioni</li> <li>• Recupero di importanti dispersioni e sostituzione di condotte ammalorate a Cairo Montenotte con una notevole riduzione dell'acqua immessa (-46%)</li> <li>• Completamento del progetto di distrettualizzazione della città di Vercelli</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 85% delle reti idriche distrettualizzate e monitorate al 2022</li> <li>• Ulteriore riduzione del volume di acqua immesso in rete sull'intera area gestita in provincia di Parma (da 40,3 a 38,0 milioni di mc già a fine 2018)</li> <li>• Avvio nel 2018 di un puntuale monitoraggio dei volumi immessi in rete nel territorio piacentino con la creazione dei primi distretti cittadini</li> <li>• Prosecuzione dell'attività sull'area genovese con il passaggio, nel 2018, da 10 a 16 distretti e l'introduzione di ulteriori valvole per la riduzione della pressione</li> <li>• Completamento del sistema di distrettualizzazione sul Tigullio con gli ultimi 5 distretti a S. Margherita</li> <li>• Avvio dell'attività di distrettualizzazione su Savona</li> <li>• Avvio dello studio delle dispersioni su Chiavari e Lavagna</li> <li>• Estensione dell'utilizzo della tecnologia satellitare di ricerca delle perdite in area Ligure</li> <li>• Creazione, in area vercellese, dei primi 3 distretti e recupero di alcuni vecchi distretti sui comuni della cintura</li> </ul>
<p><b>Migliorare i processi depurativi e i conseguenti consumi energetici</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizzazione di impianti con logiche avanzate di controllo del processo presso i depuratori Monticelli (PR) e Salvaterra (RE) con risparmio dei consumi di energia elettrica</li> <li>• Sostituzione dei compressori del depuratore di Traversetolo (PR)</li> <li>• Avvio del potenziamento della disidratazione dei fanghi sugli impianti di Parma Ovest e Roncocesi (RE)</li> <li>• Realizzazione dei potenziamenti impiantistici di Cadelbosco (RE) e Castel San Giovanni (PC)</li> <li>• Concluse le attività di progettazione del depuratore di Moneglia (GE) a avviato l'iter per l'esecuzione dei lavori</li> <li>• Concluso il potenziamento dell'impianto di Rossiglione (GE)</li> <li>• Completate le attività di efficientamento della sezione trattamento aria dei depuratori di Lavagna e Sestri Levante (GE)</li> <li>• Stipulato il protocollo di sperimentazione di impianti con logiche avanzate di controllo del processo presso il depuratore di Vercelli</li> <li>• Installazione di logiche avanzate di controllo del processo e potenziamento del sistema di areazione del depuratore di Saluggia (VC)</li> <li>• Ottimizzazione dei pompaggi delle acque reflue della Città di Vercelli con relativo monitoraggio consumi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incremento della capacità depurativa al 2022 (+15% abitanti equivalenti serviti rispetto al 2016)</li> <li>• Implementazione delle logiche di controllo avanzato di processo sugli impianti di depurazione di Parma Ovest, Guastalla, Praticello, Forche, San Martino e Cadelbosco (RE)</li> <li>• Conclusione dei potenziamenti impiantistici dei depuratori di Boretto e Meletole (RE) e Sorbolo (PR)</li> <li>• Avvio della realizzazione dei potenziamenti impiantistici di Collecchio, Borghetto, S. Maria del Piano e Monticelli-Montechiarugolo (PR)</li> <li>• Progettazione del potenziamento degli impianti di Fiorenzuola D'Arda e San Nicolò (PC) e Arenzano Porto (GE)</li> <li>• Conclusione dei lavori di adeguamento e potenziamento dei depuratori di Moneglia e Ronco Scrivia (GE)</li> <li>• Avvio del controllo avanzato di processo presso depuratori di Vercelli, Saluggia, Desana e Bianzè (VC)</li> </ul>
<p><b>Estendere il servizio di fognatura e depurazione ad aree non servite</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizzazione lavori di collegamento di tronchi fognari all'impianto di depurazione di Trino (VC) e posa di sistemi di trattamento su tronchi fognari non depurati ad Olcenengo (VC)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avvio dei sistemi impiantistici installati</li> </ul>

Obiettivi	Azioni intraprese nel 2017	Obiettivi futuri
<b>Migliorare l'efficienza della rete di distribuzione gas e assicurare un elevato livello di sicurezza, contenendo il più possibile le dispersioni</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prosecuzione del rinnovo della rete gas, in linea con quanto previsto da AEEGSI, in particolare in Liguria (dismissione di 1,5 km di reti in ghisa grigia e altri materiali obsoleti e di 7 km di reti in acciaio non protette catodicamente)</li> <li>• Protezione catodica di tutta la rete in acciaio di nuova posa</li> <li>• Ispezione programmata di oltre l'84% della rete gas su tutti i territori gestiti, finalizzata alla ricerca di dispersioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prosecuzione dell'attività di rinnovamento della rete in accordo con quanto previsto da AEEGSI</li> <li>• Prosecuzione dell'attività di sorveglianza e mantenimento in efficienza per gli anni futuri</li> <li>• Prosecuzione dell'attività di ricerca programmata delle dispersioni per gli anni futuri</li> </ul>
<b>Ridurre le emissioni da campi elettromagnetici (CEM): monitoraggio mensile delle cabine elettriche per mantenere i valori CEM nei limiti del valore di Qualità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Controllo mensile della sicurezza e dei campi elettro-magnetici nelle cabine nuove/rinnovate in servizio, mediante sopralluoghi tecnici di sicurezza integrati dai risultati delle misure di Campo Elettromagnetico</li> <li>• 8 sopralluoghi su 44 nuove cabine installate/rinnovate</li> <li>• Misurazione dei CEM degli impianti di distribuzione di energia elettrica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prosecuzione della progettazione e costruzione delle nuove cabine di trasformazione MT/BT e dei controlli mensili di sicurezza</li> </ul>
<b>Ridurre il numero di apparecchiature elettriche contenenti olio contaminato da PCB/PCT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dismissione e smaltimento di 26 apparecchiature contenenti olio contaminato da PCB</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prosecuzione dell'attività di dismissione e smaltimento apparecchiature contenenti olio contaminato da PCB/PCT</li> </ul>
<b>Realizzare percorsi didattici di visita al termovalorizzatore di Torino</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Allestimento tunnel visitatori e totem multimediale presso TRM</li> <li>• Gestione di 100 visite al termovalorizzatore TRM per un totale di 4.025 partecipanti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prosecuzione dell'attività e incremento delle visite</li> </ul>
<b>Implementare il Sistema Certificato QSA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sviluppo della metodologia per lo svolgimento della valutazione dei rischi operativi dei processi, come previsto dalla revisione 2015 delle norme di riferimento per la certificazione Qualità e Ambiente (ISO 9001 e ISO 14001)</li> <li>• Rinnovo delle Certificazioni con passaggio alle nuove norme per Iren, Iren Laboratori, Iren Mercato, Ireti, Iren Acqua, Iren Acqua Tigullio, AM.TER. e Amiat</li> <li>• Certificazione UNI 11352 – per le società che forniscono servizi energetici (ESCo) – per Iren Energia e rinnovo della certificazione per Iren Rinnovabili</li> <li>• Certificazione F-Gas – per le imprese operanti su impianti e apparecchiature contenenti gas fluorurati – Iren Energia</li> <li>• Mantenimento delle certificazioni QAS ed EMAS per Iren Ambiente con estensione a: discarica R.E.I., impianto polifunzionale per la Gestione dei rifiuti di Reggio Emilia, Centro impianti di Piacenza, PAI di Parma, attività amministrative, commerciali e di staff in area emiliana e attività di fatturazione e gestione tributo</li> <li>• Istanza di registrazione EMAS per TRM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Completamento del percorso di aggiornamento dei Sistemi certificati per le restanti aziende del Gruppo con conseguente rinnovo delle Certificazioni con passaggio alle nuove norme</li> <li>• Mantenimento della Certificazione UNI 11352 di Iren Energia</li> <li>• Mantenimento della Certificazione F-Gas di Iren Energia</li> <li>• Rinnovo della Certificazione UNI 11352 di Iren Rinnovabili</li> <li>• Estensione delle Certificazioni QAS Iren Ambiente ai Centri Impianti Cornocchio (Parma) e Mancasale (Reggio Emilia) e all'attività di Progettazione e Direzione Lavori</li> <li>• Avvio del percorso di certificazione ISO 9001 e BS OHSAS 18001 di TRM</li> <li>• Acquisizione della Registrazione EMAS e mantenimento della Certificazione ISO 14001 di TRM</li> <li>• Definizione ed implementazione del Sistema di Gestione dell'efficienza energetica certificabile ai sensi della norma ISO 50001 di Iren Energia</li> <li>• Definizione ed implementazione del Sistema di gestione della sicurezza delle informazioni certificabile ai sensi della norma ISO 27001 della Capogruppo</li> </ul>



## PERSONALE

Obiettivi	Azioni intraprese nel 2017	Obiettivi futuri
<p><b>Completare il piano di riequilibrio demografico 2015-2018 e avviare nuovo piano 2019-2020 esteso all'intero Gruppo con previsione di assunzioni giovani (prevalentemente under 30)</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Completamento del piano di riequilibrio demografico (2015-2017)</li> <li>• Studio, approvazione e avvio nuovo piano riequilibrio demografico (2019-2020)</li> <li>• Sviluppo dei rapporti con istituzioni formative (scuola e università) per favorire l'alternanza scuola/lavoro e l'ingresso dei giovani nel mondo del lavoro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Raddoppio della popolazione under 30 al 2020</li> </ul>
<p><b>Migliorare i processi di gestione e sviluppo del personale</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prosecuzione del percorso di unificazione dei sistemi di gestione del Personale per il Gruppo (rilevazione presenze, sistemi informativi unificati per performance management)</li> <li>• Prosecuzione percorso di armonizzazione degli accordi integrativi del Gruppo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Completamento dell'armonizzazione degli accordi aziendali</li> <li>• Digitalizzazione dei processi dell'area Personale</li> <li>• Miglioramento dei processi di Change e Talent Management</li> <li>• Diffusione del sistema digitalizzato di Performance Management per oltre il 50% della popolazione aziendale al 2020</li> </ul>
<p><b>Implementare il sistema Iren Welfare per tutti i dipendenti aziendali</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Completamento del nuovo sistema di welfare per tutti i dipendenti del Gruppo (sottoscrizione accordo sindacale) con portale, provider ed altri strumenti e possibilità di destinare parte del premio annuo per istruzione, servizi e assistenza a familiari anziani e non autosufficienti, mutui, cassa sanitaria, previdenza integrativa, fringe benefit, ricreazione e assistenza, individuando le aree di intervento demandate alle Organizzazioni Sindacali sul piano sociale e ricreativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sviluppo delle adesioni volontarie al sistema welfare</li> <li>• Attivazione del programma diversity</li> <li>• Progetto smart working</li> </ul>
<p><b>Coinvolgere e far partecipare il personale alla condivisione della politica e degli obiettivi per il mantenimento di un sistema di gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sensibilizzazione delle Direzioni attraverso incontri dedicati alla tematica della sicurezza con definizione delle azioni per migliorare l'analisi ed il monitoraggio degli infortuni e l'individuazione di azioni correttive e/o di miglioramento conseguenti</li> <li>• Istituzione di reportistica periodica sull'andamento infortunistico aziendale</li> <li>• Attuazione di un piano di audit sugli impianti di produzione, finalizzato a rilevare eventuali anomalie/criticità di sicurezza</li> <li>• Predisposizione e attuazione di procedure per la messa in sicurezza degli impianti con evidenza della valutazione degli aspetti di sicurezza, anche da un punto di vista organizzativo</li> <li>• Riunioni periodiche tra responsabili e personale operativo di sensibilizzazione alla tematica sicurezza e alla segnalazione dei mancati infortuni</li> <li>• Predisposizione di schede di controllo per la verifica in campo da parte della linea gerarchica del corretto svolgimento delle attività sotto il profilo della sicurezza sia del personale interno sia della imprese</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sviluppo delle sinergie esistenti tra le funzioni Sicurezza e Sistemi di gestione certificati con l'obiettivo di unificare tematiche a livello di gruppo (es. infortuni, sorveglianza sanitaria)</li> <li>• Completamento dello sviluppo della gestione unificata delle valutazioni dei rischi tramite l'utilizzo di un software dedicato</li> <li>• Introduzione di un applicativo di Gruppo per la segnalazione puntuale tramite App su smartphone di mancati infortuni e/o situazioni di potenziale pericolo</li> <li>• Integrazione mensile del sistema di indicatori aziendali con indici infortunistici di frequenza, gravità e tipologia infortuni</li> </ul>

## CLIENTI

Obiettivi	Azioni intraprese nel 2017	Obiettivi futuri
<b>Mantenere e rafforzare la posizione nelle aree storiche, con obiettivi di stretto legame col territorio, anche attraverso eventi in collaborazione con le principali istituzioni e associazioni culturali locali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ricca e diversificata programmazione di eventi sui territori di riferimento, in collaborazione con alcune delle principali istituzioni e associazioni culturali locali: presidio adatto allo svolgimento di attività commerciali e di marketing in grandi manifestazioni di piazza (Gola Gola Festival a Parma, Fotografia Europea a Reggio Emilia e Festival d'Estate a Torino) in cui Iren ha avuto anche un ruolo di sponsor</li> <li>• Realizzazione, in collaborazione con i principali teatri lirici ed altri enti culturali di prestigio dei territori di riferimento, di eventi destinati ai soli clienti affiliati al programma di loyalty di Iren Mercato, mediante pratiche concorsuali con dinamica Rush&amp;Win</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuovo programma di eventi sul territorio a complemento delle attività di marketing e commerciali, in sinergia con le attività di sponsorizzazione del Gruppo</li> <li>• Sviluppo del CRM con funzionalità di gestione dei processi post vendita per garantire una user experience semplice ed una customer experience evoluta e disegnata sui bisogni e le preferenze dei clienti</li> <li>• Visibilità per il cliente dello stato di avanzamento delle proprie richieste/pratiche, anche mediante tracking su area Web/App</li> <li>• Possibilità per i clienti di effettuare operazioni in self care, tramite Web o App, e di sviluppare processi paperless</li> <li>• Possibilità per i clienti di configurare e sottoscrivere la propria offerta su canale Web/App selezionando le condizioni contrattuali</li> </ul>
<b>Incrementare la presenza commerciale nelle aree di sviluppo individuate, anche grazie all'impegno per il posizionamento del brand e il collegamento con i temi dell'innovazione e del new downstream</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ritorno in comunicazione con focalizzazione sul nuovo posizionamento del brand e sui lanci di prodotto. Due campagne condotte su tutte le province di riferimento mediante affissioni outdoor, spot radio e inserzioni sui principali quotidiani locali, con focus sui nuovi prodotti di home assistance (Casa SenzaPensieri) e i servizi dedicati al risparmio energetico e alla sicurezza (Domotica e CasaSicura). Per esplicitare la nuova attitudine commerciale, il logo Iren Mercato è stato proposto ai consumatori con la tagline Luce Gas e Servizi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuove campagne di comunicazione per il rafforzamento della brand awareness e una più forte sinergia fra pubblicità, promozione, eventi sul territorio e supporto alla forza vendita, anche mediante la valorizzazione dei diversi canali di comunicazione</li> </ul>
<b>Sviluppare il progetto "new downstream" sia in aree storiche sia in aree di sviluppo: affermazione del ruolo di Iren Mercato quale supplier extra commodity di servizi a valore aggiunto, con conseguente posizionamento del brand in riferimento ai temi dell'innovazione</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promozione del progetto "new downstream" rafforzata da una fitta attività promozionale condotta all'interno degli sportelli Iren Mercato, con la creazione di spazi fisici espositivi esclusivamente dedicati ed iniziative commerciali speciali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidamento del progetto "new downstream": ampliamento delle offerte di prodotti per il risparmio energetico e di domotica, sviluppo di modelli innovativi di offerta con contestuali nuovi processi e nuovi canali di vendita</li> <li>• Ingresso nel mercato e-mobility con la definizione di diverse proposte commerciali destinate al segmento domestico, corporate e della Pubblica Amministrazione</li> </ul>
<b>Consolidare la customer base Iren Mercato attraverso una strategia di loyalty e retention ad ampio raggio: campagne di caring rivolte a specifici segmenti target e ulteriore sviluppo del programma di loyalty Club Iren Mercato</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lancio di IrenConTe, nuovo programma di fidelizzazione di Iren Mercato, parte integrante di un ampio progetto di riduzione del churn, grazie a continuativi vantaggi fidelizzanti e a meccanismi di partecipazione e ingaggio (premi esperienziali e mass market)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valorizzazione del programma IrenConTe: miglioramento dei meccanismi di partecipazione e ingaggio dei clienti iscritti, nuovi vantaggi, nuova piattaforma di reportistica per il monitoraggio costante dei KPI e piano annuale di animazione</li> </ul>

## FORNITORI

Obiettivi	Azioni intraprese nel 2017	Obiettivi futuri
<b>Ampliamento del sistema di monitoraggio delle prestazioni dei fornitori</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema di monitoraggio delle prestazioni dei fornitori con riferimento a: <ul style="list-style-type: none"> <li>- rispetto di tutte le norme di sicurezza sul lavoro e possesso di tutti i requisiti di sicurezza definiti in contratto</li> <li>- rispetto di tutti i requisiti ambientali definiti in contratto.</li> </ul> </li> </ul> <p>Ciascuna voce genera un punteggio, la cui somma concorre a variare il punteggio di ingresso del fornitore nel portale</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Monitoraggio delle prestazioni dei fornitori e individuazione delle lacune del panel, in tema di sostenibilità, in base alla merceologia di perimetro e altri parametri</li> <li>• Sensibilizzazione dei fornitori sulle problematiche emerse e monitoraggio dei miglioramenti ottenuti</li> <li>• Recepimento delle modifiche normative, su ambiente e sicurezza, nei sistemi e procedimenti di qualifica e valutazione dei fornitori</li> </ul>





## COMUNITÀ E TERRITORIO

Obiettivi	Azioni intraprese nel 2017	Obiettivi futuri
<b>Crescita della qualità e quantità di progetti partecipati per la sostenibilità, "incubati" dai Comitati Territoriali</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Azioni e iniziative per stimolare gli stakeholder e le comunità locali alla progettazione partecipata di iniziative per la sostenibilità ambientale e sociale: i Comitati Territoriali Iren hanno "incubato" 11 nuovi progetti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proseguire nella crescita quali-quantitativa della progettazione partecipata con gli stakeholder per la sostenibilità dei territori</li> </ul>
<b>Ulteriore diffusione della piattaforma Irencollabora.it</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Iniziative per incrementare gli utenti e i flussi di scambio sulla piattaforma Irencollabora.it. A fine 2017 i profili registrati hanno raggiunto quota 928, in crescita del 30% rispetto al 2016</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prosecuzione delle attività di diffusione della piattaforma Irencollabora.it e della progettualità sviluppata attraverso di essa con l'obiettivo di generare positivi impatti ambientali e sociali per le comunità</li> </ul>
<b>Estensione dei Comitati e Consulte Territoriali</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>Attivazione di Comitati e Consulte Territoriali nelle nuove aree geografiche di riferimento per il Gruppo</li> </ul>
<b>Integrazione dei processi di CSR, Risk Management e Presidio 231/privacy e di questi nel processo di pianificazione strategica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avvio di un percorso di pianificazione strategica che ha integrato obiettivi e target di sostenibilità per il Piano Industriale Iren 2017-2022 e per il budget 2018</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Affinamento del processo di definizione degli obiettivi e dei target di sostenibilità nella pianificazione strategica</li> </ul>

## AZIONISTI E FINANZIATORI

Obiettivi	Azioni intraprese nel 2017	Obiettivi futuri
<b>Migliorare la comunicazione finanziaria con l'obiettivo di estendere la copertura degli analisti per incrementare la visibilità da parte del mercato e degli stakeholder sulle azioni di crescita, efficientamento e sostenibilità poste in essere</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Crescita della platea degli analisti finanziari che coprono il titolo grazie all'ingresso di Main Fairst, a partire da gennaio</li> <li>Visite a piazze finanziarie mai toccate dal Gruppo (Chicago e Lussemburgo)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentazione dell'equity story di Iren anche in piazze finanziarie fino ad ora non raggiunte, in forza dell'aumentata visibilità del Gruppo, grazie all'incremento significativo in termini di capitalizzazione e risultati</li> <li>Continua ricerca dell'eccellenza della comunicazione finanziaria attraverso un contatto quotidiano con analisti e fund manager</li> </ul>
<b>Mantenere il rating Investment Grade</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conferma da parte dell'agenzia Fitch del rating pubblico Investment Grade con miglioramento di un notch a BBB per Iren S.p.A. e BBB per le emissioni obbligazionarie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenimento del rating Investment Grade</li> </ul>
<b>Proseguire nelle attività di copertura dei fabbisogni finanziari per supportare gli investimenti con un equilibrato rapporto tra fondi a breve e medio/lungo termine</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perfezionati ed utilizzati nuovi finanziamenti a medio lungo termine per complessivi 550 milioni di euro, di cui 500 milioni di euro con una nuova emissione obbligazionaria pubblica in formato "Green" della durata di 10 anni</li> <li>Perfezionamento della linea di finanziamento BEI Reti Elettriche per 75 milioni di euro</li> <li>Rinnovo e ampliamento del programma di emissioni obbligazionarie (EMTN Program) fino a un importo massimo di 2 miliardi di euro</li> <li>Ottimizzazione del portafoglio di debito anche con attività di liability management finalizzate alla riduzione del costo del debito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prosecuzione delle attività di copertura dei fabbisogni finanziari per supportare gli investimenti con un equilibrato rapporto tra fondi a breve e medio/lungo termine</li> <li>Pieno rispetto degli impegni assunti nel Green Bond Framework a beneficio di Investitori Socialmente Responsabili (SRI), in coerenza con i Green Bond Principles</li> </ul>
<b>Ottimizzare il portafoglio di debito anche con attività di liability management finalizzate alla riduzione del costo del debito</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Operazione di Tender Offer per 92 milioni di euro ed estinzione anticipata di finanziamenti bancari per 253 milioni di euro</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prosecuzione nell'ottimizzazione del portafoglio di debito anche con attività di liability management finalizzate alla riduzione del costo del debito</li> </ul>

## GENERAZIONI FUTURE

Obiettivi	Azioni intraprese nel 2017	Obiettivi futuri
<b>Iniziative capillari di divulgazione e di educazione ambientale rivolte all'infanzia e al pubblico adulto sui territori di riferimento</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Inserimento nel catalogo Edu.Iren di offerte didattiche frutto delle collaborazioni con soggetti presenti sul territorio</li><li>• Estensione dell'offerta formativa oltre l'anno scolastico</li><li>• Sperimentazione di percorsi formativi con più soggetti (scuole, associazioni e aziende) nell'Alternanza Scuola Lavoro</li><li>• Valorizzazione dei progetti promossi dai Comitati Territoriali Iren</li><li>• Nuovi progetti pilota con realtà del territorio sui temi della sostenibilità</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Aumentare le collaborazioni con i soggetti locali e nazionali per offrire nuovi percorsi e nuovi strumenti di formazione</li><li>• Trasformare l'educazione ambientale Iren dal tradizionale educational in uno strumento evoluto di comunicazione territoriale</li></ul>







## PREMI E RICONOSCIMENTI

Nel 2017, il Gruppo Iren ha ottenuto i seguenti riconoscimenti, afferenti la responsabilità sociale e ambientale.



Nella classifica delle Top10 dell'Integrated Governance 2017, Iren si è classificata al quarto posto, migliore tra le società di medie dimensioni. La survey (promossa da TopLegal, ETicaNews, Methodos, Nedcommunity e Morrow Sodali) è volta a misurare il grado di integrazione della sostenibilità nelle strategie aziendali delle prime 100 società quotate italiane. L'Integrated Governance è la sfida più innovativa per chi si occupa del governo delle aziende, per gli investitori e per gli stakeholder.



Nell'indagine CSR Online Awards condotta da Lundquist – che ha valutato 254 imprese europee, di cui 100 grandi italiane – Iren è risultata l'azienda che “parla” maggiormente di sostenibilità su facebook e si è classificata al terzo posto per quanto riguarda la presenza e la comunicazione sui social.



Utilitalia ha svolto nel 2017 un'indagine, su 97 aziende aderenti, tesa ad individuare azioni e percorsi intrapresi in termini di lavoro alla pari, equilibrio tra vita e lavoro ed efficienza organizzativa, con un particolare focus sulla “managerialità femminile”. L'analisi ha evidenziato che, sebbene le donne nelle utilities rappresentino una percentuale ridotta (circa il 20% del totale dei dipendenti) date le specifiche caratteristiche delle attività svolte, il personale femminile nel Gruppo Iren è pari al 25% del totale, attestandosi ben oltre la media dei partecipanti all'indagine.



Nel 2017, Iren ha ricevuto il premio “Tecnologia, Ricerca & Innovazione” di Top Utility, il think thank che studia le aziende di pubblica utilità. Il premio è stato assegnato per “il numero e l'importanza dei progetti innovativi avviati negli ultimi anni e per la capacità di cooperare con altri soggetti nell'ambito delle attività di ricerca e sviluppo”, in modo trasversale ai diversi business, anche attraverso un approccio di open innovation.



Nel “Monitoraggio delle imprese responsabili in Piemonte”, condotto da CSR Piemonte su oltre 1.000 aziende che dichiarano di adottare pratiche di sostenibilità nella strategia d'impresa, Iren Energia e Amiat sono state scelte tra le 20 più interessanti realtà da inserire nella “vetrina delle eccellenze”. Per le due società è stato realizzato un video che rende disponibile le loro esperienze sul portale di CSR Piemonte, in modo da diffondere la cultura della responsabilità sociale, renderne condivisibili i vantaggi e alimentare la crescita di una rete di imprese responsabili.



Tre progetti realizzati dal Gruppo Iren risultano tra le migliori pratiche censite

da Utilitalia nella banca dati “Utili all'Italia”. Tra gli 80 progetti selezionati – raccolti in un volume sulle best practice nei servizi pubblici – figurano i progetti del Gruppo Iren relativi all'impianto di depurazione del Golfo Paradiso di Recco, alla saturazione del teleriscaldamento a Torino e all'attività didattica presso il termovalorizzazione TRM che favorisce la partecipazione attiva e diretta dei ragazzi. Le 80 pratiche “Utili all'Italia” sono state selezionate tra 274 progetti di responsabilità sociale e ambientale, innovazione tecnologica, efficienza energetica e sviluppo.



L'impegno nella gestione dei canali social ha fatto guadagnare al Gruppo Iren una nomination per la finale del prestigioso Engage Awards nella categoria “best use of social media”. L'award britannico premia l'eccellenza organizzativa delle aziende e delle personalità che hanno conseguito importanti risultati nell'ambito del *customer and employee engagement*, elementi imprescindibili di ogni strategia di successo.



ASM Vercelli (ex Atena) ha ricevuto il premio “Le buone pratiche della formazione” di Fonservizi per il piano formativo “Adeguamento sistema gestionale”. Obiettivo del premio è dare risonanza alle buone pratiche della formazione e di sviluppo delle risorse umane.



# Valore Iren



## TEMI RILEVANTI



Sviluppo economico e valore per il territorio



Competitività



## CREARE E DISTRIBUIRE VALORE

I risultati economici del Gruppo Iren registrano, nel 2017, una crescita rispetto all'anno precedente: ricavi +12,6%, margine operativo lordo (Ebitda) +0,7%, utile di pertinenza del Gruppo +36,6%.

Indicatori economici	u.m.	2017	2016
Ricavi	€/mln	3.697	3.283
Margine Operativo Lordo	€/mln	820	814
Risultato Operativo	€/mln	420	427
Utile di pertinenza del Gruppo	€/mln	238	174
Capitalizzazione totale	€/mln	3.191	1.991
Dividendo per azione	€	0,0700	0,0625

<sup>(1)</sup> Dividendo proposto dal Consiglio di Amministrazione

L'indebitamento finanziario netto al 31/12/2017, ammonta a 2.372 milioni di euro, in diminuzione rispetto a 2.457 milioni di euro del 31/12/2016.

Nel corso dell'anno, il Gruppo ha effettuato investimenti per oltre 357 milioni di euro (+32,4% rispetto al 2016), destinati agli interventi di sviluppo nei diversi settori di attività, garantendo un importante contributo alle comunità locali.

Investimenti (milioni di euro)	2017	2016
Generazione e teleriscaldamento	55,8	59,7
Reti (elettriche, gas, ciclo idrico)	207,4	148,7
Mercato	20,5	16,3
Servizi ambientali	27,0	23,0
Altri	46,7	22,3
<b>TOTALE</b>	<b>357,4</b>	<b>270,0</b>

Le performance economico finanziarie denotano – attraverso un portafoglio di business con prevalenza di attività regolate e un incremento degli investimenti – la forte connotazione del Gruppo allo sviluppo di infrastrutture a servizio della crescita dei sistemi economici dei territori serviti, e confermano, come definito anche in ottica prospettica nel Piano Industriale al 2022, una particolare attenzione alla sostenibilità ambientale e all'innovazione.

La focalizzazione degli orientamenti strategici su tematiche ambientali e di sostenibilità, influenza la pianificazione degli investimenti pluriennali da realizzare.

Queste stesse tematiche rientrano nei principi del Codice Etico che le società del Gruppo sono tenute a rispettare anche nella realizzazione degli investimenti.

Nei processi di pianificazione, il Gruppo presta particolare attenzione alle variabili, emergenti dagli scenari economici e

industriali di settore, in grado di garantire la disponibilità di energia a medio e lungo termine.

L'analisi degli scenari avviene attraverso il monitoraggio continuo delle dinamiche industriali, economiche e finanziarie.

Per pianificare gli sviluppi di capacità produttiva, il Gruppo considera gli scenari di medio periodo riferiti sia al mercato elettrico sia allo sviluppo del teleriscaldamento alimentato da cogenerazione. Ulteriori possibilità possono emergere da scenari regolatori che favoriscono la crescita delle energie rinnovabili. I programmi di manutenzione hanno invece un orizzonte temporale pluriennale e vengono definiti dalla produzione, considerate le prescrizioni previste per ciascuna tipologia di macchina.

Il parco produttivo energetico del Gruppo Iren è efficiente e dimensionalmente adeguato, grazie al rilevante percorso di investimenti in nuova capacità produttiva e nell'efficientamento dell'esistente. Al fine di garantire il mantenimento di adeguati standard produttivi e di affidabilità, il Gruppo adotta politiche gestionali e manutentive evolute (es. manutenzioni predittive e preventive). Lo scenario energetico debole e le previsioni di ripresa nel medio-lungo termine portano il Gruppo a puntare sull'innovazione, incrementando l'efficienza e la flessibilità degli impianti e sviluppando progetti mirati all'efficienza energetica di sistema (flessibilizzazione degli impianti a ciclo combinato, gestione degli impianti di termovalorizzazione per cogliere opportunità di sviluppo del teleriscaldamento, installazione di sistemi di accumulo di calore, progettazione di impianti mini hydro). La capacità produttiva pianificata avviene per il 76% da impianti di cogenerazione e termoelettrici, per il 22% da impianti idroelettrici, per il 2% da altri impianti (termovalorizzatori, fotovoltaico, depuratori).

La disponibilità di gas a medio e lungo termine è pianificata e assicurata attraverso la gestione combinata di diverse fonti: contratto pluriennale di approvvigionamento estero, disponibilità di capacità di trasporto estera utilizzabile ad evento e disponibilità annuale di capacità di stoccaggio. L'utilizzo combinato di queste fonti permette di fare fronte ai fabbisogni di gas naturale anche nei periodi particolarmente rigidi.

La pianificazione è fondamentale per garantire continuità, affidabilità e sicurezza nel servizio idrico integrato. Tale obiettivo è presidato attraverso l'analisi dei fabbisogni di risorsa per i vari territori, anche in relazione alla loro possibile evoluzione e alla stagionalità, e l'ottenimento di concessioni di derivazione proporzionate ai fabbisogni individuati. A questo si affiancano, la programmazione e la gestione della manutenzione ordinaria, straordinaria e il rinnovamento di impianti e reti, l'adozione di sistemi di telecontrollo e automazione degli impianti, il pronto intervento sempre attivo, le verifiche analitiche e i trattamenti per garantire il rispetto dei requisiti qualitativi dell'acqua erogata e dei reflui scaricati dagli impianti di depurazione.

Per quanto concerne la gestione dei rifiuti, a livello impiantistico vengono valutate e pianificate le capacità produttive e le eventuali esigenze di rewamping. In particolare, per il PAI di Parma, di recente realizzazione, non sono previsti al momento nuovi scenari anche in considerazione delle migliori tecnologie costruttive adottate e delle prestazioni ambientali ed energetiche che



risultano superiori a quelle riscontrate in impianti simili. Per i termovalorizzatori di Torino e di Piacenza, considerata la specifica tipologia impiantistica, la pianificazione si concentra sulla disponibilità di energia a medio e lungo termine e nel garantire la manutenzione ordinaria e straordinaria.

Per garantire l'affidabilità della rete di distribuzione elettrica, il Gruppo si è dotato di uno strumento di pianificazione che definisce le regole e le modalità di rinnovo, potenziamento e ampliamento sia della rete sia degli impianti primari di trasformazione da alta a media tensione. Il piano di rinnovo e potenziamento degli impianti primari, che ha tra i suoi obiettivi principali la realizzazione di nuove cabine primarie, prevede il miglioramento qualitativo e tecnico dell'assetto della rete e il suo adeguamento ai futuri incrementi di carico. Il piano, al fine di garantire la qualità del servizio e l'affidabilità degli impianti, viene rivisto e aggiornato nel caso emergano nuove richieste importanti di fornitura o problematiche di stabilità e affidabilità della rete in media tensione o degli impianti primari. L'efficacia e la qualità degli interventi realizzati sono valutati con il mantenimento e/o il miglioramento degli indicatori della qualità del servizio stabiliti da ARERA (ex AEEGSI).

Nella distribuzione gas, la pianificazione è orientata al contenimento delle dispersioni che rappresenta l'obiettivo principale per la sicurezza, la qualità, l'efficienza e la continuità del servizio. Al raggiungimento di questo obiettivo concorrono la regolare manutenzione ordinaria, straordinaria e il rinnovamento di impianti e reti, l'attività di ricerca programmata delle dispersioni, il mantenimento in efficienza ed efficacia dei sistemi di protezione catodica, l'utilizzo di sistemi di monitoraggio distribuito oltre che il presidio costante degli impianti e delle reti con personale altamente qualificato e costantemente aggiornato.

Nell'analisi degli scenari in fase di pianificazione, il Gruppo considera anche l'impatto prodotto dai trend di cambiamento climatico: variazioni nelle distribuzioni delle temperature – che impattano sulle dinamiche di consumo del calore del teleriscaldamento, del gas e dell'energia elettrica – ed estremizzazioni dei fenomeni atmosferici, come siccità e alluvioni.

Questi ultimi determinano, in particolare, ricadute sull'idrologia degli impianti idroelettrici ed acquedottistici, con i connessi risvolti economici, e costituiscono anche fattori di attenzione per le conseguenze che possono produrre sugli asset del Gruppo e sulla programmazione della disponibilità e della manutenzione programmata degli impianti di produzione termoelettrica. Per queste ragioni, i rischi connessi al cambiamento climatico e ai fenomeni naturali occupano una posizione rilevante nella mappa dei rischi del Gruppo.

Implicazioni finanziarie che il Gruppo presidia costantemente sono anche quelle derivanti dai costi associati all'ETS (Emission Trading System) e dalla sua evoluzione normativa.

La Direzione Risk Management considera i rischi di tipo naturale-catastrofale nel proprio programma assicurativo, inoltre ne tiene conto nella risk map di Gruppo, in cui tali rischi occupano una posizione rilevante.

## CREARE VALORE AGGIUNTO

Il Gruppo Iren produce ricchezza e svolge le proprie attività utilizzando efficacemente i fattori produttivi, con l'obiettivo di generare valore aggiunto rispetto alle risorse esterne impiegate.

Il Gruppo svolge attività che, contribuendo alla crescita economica del contesto sociale e ambientale in cui opera, producono anche importanti ricadute indirette sui territori, in particolare, in considerazione degli investimenti realizzati e dell'occupazione.

### *Il Gruppo Iren genera ricadute economiche sui territori di riferimento che contribuiscono alla crescita del contesto sociale e ambientale*

Oltre ad avere ricadute economiche che riguardano lo sviluppo locale delle infrastrutture di base (reti elettriche, reti gas, reti acquedotto, impianti di depurazione e reti fognatura) e dei servizi essenziali (raccolta e smaltimento rifiuti), le attività del Gruppo hanno anche importanti ricadute ambientali. Inoltre, tutte le aree di business presentano significative opportunità per lo sviluppo di tecnologie e processi innovativi e, di conseguenza, per la crescita territoriale, anche in termini di know how.

Il Gruppo contribuisce alla qualità dell'occupazione del territorio e del suo indotto, attraverso azioni finalizzate ad accrescere le competenze professionali e a consolidare il miglioramento del livello dell'istruzione. Il Gruppo non adotta una politica di assunzioni locali in termini preferenziali; ciononostante, data la specificità del mercato del lavoro italiano, esiste una quasi completa coincidenza tra le province di residenza dei dipendenti e la sede di lavoro loro assegnata, mentre quasi l'80% dei dirigenti risiede nella stessa regione in cui si trova la propria sede di lavoro.

### *Il Gruppo Iren genera opportunità per lo sviluppo di tecnologie e processi innovativi e per la crescita del know how territoriale*

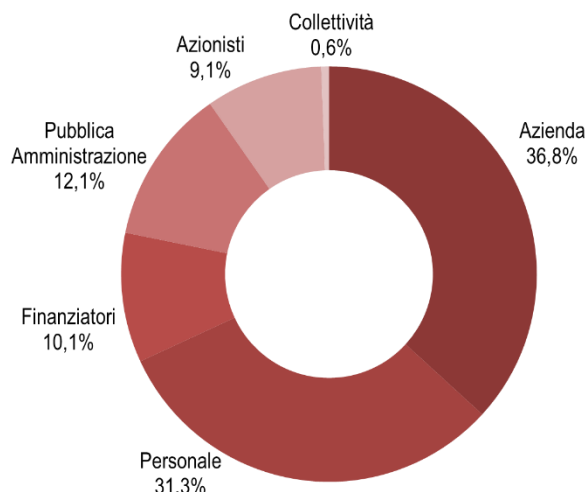
L'indicatore che evidenzia la capacità del Gruppo di produrre valore sul territorio e di soddisfare, al tempo stesso, gli interessi economici dei propri principali interlocutori è rappresentato dal Valore Aggiunto.

Questo parametro permette di misurare sia l'andamento economico della gestione sia la capacità del Gruppo di creare le condizioni affinché venga distribuita ricchezza agli stakeholder di riferimento.

Nel 2017 il Gruppo Iren ha generato un Valore Aggiunto globale lordo di 1.277 milioni di euro, in crescita del 5% rispetto al 2016.



## VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO DISTRIBUITO AGLI STAKEHOLDER NEL 2017



Il Valore Aggiunto generato dal Gruppo Iren è stato così distribuito:

- **36,8% all'Azienda** (circa 470 milioni di euro). È la quota che riguarda la parte di ricchezza mantenuta all'interno del Gruppo, comprendente gli ammortamenti e gli utili non distribuiti;
- **31,3% al Personale** (circa 399 milioni di euro). È la quota costituita da salari e stipendi, oneri e altri costi del personale;
- **12,1% alla Pubblica Amministrazione** (oltre 154 milioni di euro). È la quota distribuita sotto forma di imposte dirette e indirette, al netto delle sovvenzioni in conto esercizio ricevute;
- **10,1% ai Finanziatori** (quasi 129 milioni di euro). È la quota costituita dal complesso di oneri finanziari sostenuti nei confronti di tutti i soggetti creditori del Gruppo Iren;
- **9,1% agli Azionisti** (oltre 116 milioni di euro). È la quota destinata agli azionisti sotto forma di dividendo;
- **0,6% alla Collettività** (oltre 8 milioni di euro). È la quota che il Gruppo ha elargito a titolo di contributi alle comunità locali partecipando alla realizzazione di eventi sociali, culturali, e sportivi.

Determinazione del Valore Aggiunto (migliaia di euro)	2017
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	3.404.299
Variazione delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati, prodotti finiti e merci	-32.918
Altri ricavi	225.622
<b>Valore della produzione</b>	<b>3.597.003</b>
Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	-1.238.512
Costi per servizi	-1.126.050
Altri oneri	-59.373
Costi per lavori interni capitalizzati	27.724
Accantonamenti per rischi	-78.002
<b>Costi intermedi di produzione</b>	<b>-2.474.213</b>
<b>Valore aggiunto caratteristico lordo</b>	<b>1.122.790</b>
Componenti accessori e straordinari	154.403
Risultato netto delle attività discontinue	0
<b>Valore aggiunto globale lordo</b>	<b>1.277.193</b>

## IMPOSTE E TASSE

Per quanto riguarda la quota di Valore Aggiunto distribuito alla Pubblica Amministrazione, una voce rilevante è rappresentata dalle imposte e tasse versate dal Gruppo Iren.

Le imposte sul reddito dell'esercizio 2017 sono pari a oltre 104 milioni, in diminuzione dell'11,7% rispetto al 2016. Il Tax rate effettivo è del 28,3%.

Nel 2017 il Gruppo ha ricevuto sussidi e contributi dalla Pubblica Amministrazione per circa 2,9 milioni di euro.

Imposte e tasse versate (milioni di euro)	2017	2016
Stato e Regione	104,36	118,15
<b>Totale imposte e tasse dirette</b>	<b>104,36</b>	<b>118,15</b>
Canoni di concessione ATO	3,01	0,85
Altri canoni di concessione	23,66	24,70
Derivazione, tasse e licenze (canoni e sovracani di derivazione)	16,08	15,95
Imposte e tasse	20,19	20,26
<b>Totale imposte e tasse indirette</b>	<b>62,94</b>	<b>61,76</b>
<b>TOTALE</b>	<b>167,30</b>	<b>179,91</b>

# Ambiente



## TEMI RILEVANTI



Emissioni



Uso sostenibile delle risorse idriche



Biodiversità



Efficienza energetica, rinnovabili e teleriscaldamento



Circular economy: gestione, raccolta e riuso dei rifiuti



## POLITICHE PER L'AMBIENTE

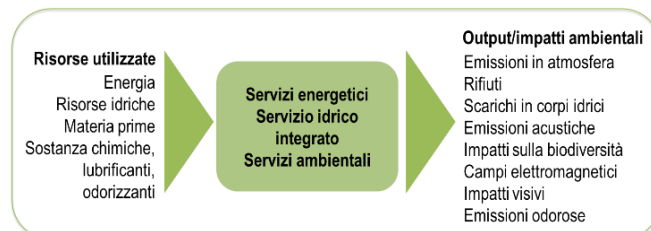
Il Gruppo Iren, per la natura del proprio business e l'orientamento della propria *mission*, ha da sempre posto grande attenzione alle tematiche di sostenibilità e salvaguardia ambientale. Tale impegno è rafforzato ed esplicitato all'interno della Politica delle varie società che ne fanno parte.

Valori guida, come il rispetto e la tutela dell'ambiente, l'efficienza energetica, l'uso razionale della risorsa idrica, la riduzione dei consumi energetici, lo sviluppo della produzione da fonti rinnovabili e la corretta gestione del ciclo integrato dei rifiuti, sono elementi imprescindibili che orientano le scelte strategiche del Gruppo, come dimostrano le linee guida e gli obiettivi del Piano Industriale al 2022.

A garanzia del perseguimento della mission ambientale, il Gruppo si è dotato di sistemi di gestione quali ad esempio le certificazioni ISO 14001, ISO 50001, UNI CEI 11352, certificazione F-GAS e la Registrazione EMAS. Oltre alla sensibilizzazione del personale, attraverso formazione specifica, il Gruppo ha sviluppato strumenti per il monitoraggio delle prestazioni, quali la valutazione degli aspetti/impatti ambientali, i controlli analitici, gli audit interni e le verifiche di conformità legislativa, volti a monitorare le prestazioni anche in termini di sostenibilità e salvaguardia ambientale.

- distribuzione del **gas metano**;
- gestione del **ciclo idrico integrato**;
- servizi di **raccolta, gestione e smaltimento dei rifiuti** e attività connesse a tale business;
- **altri servizi** al cliente (tra cui mobilità elettrica, efficienza energetica e new downstream),
- **comportamenti ambientali** degli appaltatori, dei subappaltatori e degli altri fornitori del Gruppo.

In questi ambiti vengono utilizzate risorse, per la gestione delle attività operative, e generati output o impatti come riportato nello schema seguente.



## PROCESSI PRODUTTIVI E PRINCIPALI IMPATTI AMBIENTALI

Le attività svolte dal Gruppo Iren da cui derivano impatti ambientali diretti e indiretti sono:

- **servizi energetici**, intesi come produzione termoelettrica sia in centrali con impianti tradizionali e cogenerativi sia in centrali termiche di integrazione e riserva; produzione di energia idroelettrica; gestione di linee e reti di distribuzione dell'energia elettrica in alta/media/bassa tensione e stazioni di trasformazione;

## CONSUMI ENERGETICI DIRETTI E INDIRETTI

I **consumi energetici diretti** del Gruppo riguardano gli impieghi di combustibile, utilizzato per la produzione di energia elettrica e termica negli impianti (cogenerativi, centrali termiche, caldaie, termovalorizzatori e discariche), nonché i flussi di energia primaria non rinnovabile non direttamente connessi alla produzione energetica (ad es. riscaldamento, carburanti per il trasporto, ecc.), impiegati nello svolgimento delle attività.

I **consumi energetici indiretti** (energia elettrica che il Gruppo acquista e consuma) si riferiscono alle sedi e agli impianti di produzione. L'elettricità impiegata dagli impianti di produzione di energia è in parte autoprodotta e i relativi valori sono compresi nei consumi diretti di combustibile. Laddove tali impieghi eccedano l'autoproduzione, l'energia elettrica viene acquistata da terzi ed è contabilizzata nei consumi energetici indiretti del Gruppo che nel 2017 sono stati pari a 54.761 Tep (293 GWh).

Consumi energetici diretti per fonte energetica	u.m.	2017	2016	2015
Gas naturale	Smc/000	1.541.325	1.558.452	1.367.173
Gas naturale <sup>(1)</sup>	Tep	1.288.317	1.302.866	1.142.957
Gasolio	t	107	143	738
Gasolio	Tep	109	154	797
Biogas da discarica	mc/000	21.940	28.395	31.798
Biogas da discarica	Tep	7.460	9.654	10.811
Biogas da depuratori	mc/000	4.655	4.782	4.584
Biogas da depuratori	Tep	2.421	2.439	2.338
Carburante per automezzi	t	5.744	6.504	6.298
Carburante per automezzi	Tep	5.828	6.986	6.760

<sup>(1)</sup> I valori 2015 e 2016 hanno subito un restatement per variazione del fattore di conversione.

## PRELIEVI IDRICI

L'approvvigionamento idrico presso i siti del Gruppo avviene attraverso il prelievo di acqua dalle seguenti fonti:

- acquedotto;
- falde attraverso l'emungimento di pozzi;
- corpi idrici superficiali.

Prelievi idrici per fonte (mc) <sup>(1)</sup>	2017	2016	2015
Acqua potabile	4.560.173	5.103.693	5.418.642
Acqua grezza	515.204.464	485.537.330	420.631.230
<b>TOTALE</b>	<b>519.764.637</b>	<b>490.641.023</b>	<b>426.049.872</b>

<sup>(1)</sup> Si segnala che sono state effettuate stime dei prelievi per alcuni mesi, in caso di assenza delle fatture aggiornate, e per alcuni piccoli impianti idroelettrici

Il Gruppo Iren, consapevole del valore e della limitatezza della risorsa idrica, pone particolare attenzione all'attuazione di iniziative per ridurre i prelievi idrici per uso industriale e civile che sono sintetizzate nella tabella seguente.

Utilizzo	Fonte Idrica	Iniziative di riduzione dei prelievi
Produzione energetica	Corpi idrici superficiali: 3 prelievi per raffreddamento impianti e 47 derivazioni per produzione idroelettrica Falda: 16 prelievi da pozzi per uso industriale	Nella produzione termoelettrica (in particolare presso la centrale Torino Nord) sono presenti sistemi di recupero delle acque meteoriche di seconda pioggia e delle condense di refrigerazione dell'aria in ingresso alla turbina a gas. L'acqua industriale recuperata è utilizzata ai fini antincendio, per alimentare l'impianto di produzione di acqua demineralizzata e per i servizi di centrale.
Trattamento e smaltimento rifiuti	Falda: 12 prelievi da pozzi 1 invaso	L'acqua ad uso sanitario/civile viene prelevata da acquedotto, mentre l'acqua ad uso industriale (es. per raffreddamento, produzione di acqua demineralizzata, antincendio, servizi tecnologici), dove possibile, proviene da falde non utilizzabili ai fini potabili. Viene privilegiato il recupero e il riciclo delle acque in modo da economizzare la risorsa idrica alla fonte e limitare l'incidenza sui sistemi di depurazione pubblici (es. utilizzo di acque reflue per lo spegnimento delle scorie di combustione).
Distribuzione gas	Acquedotto: 89 prelievi	Al fine di ridurre l'acqua utilizzata per l'umidificazione del gas per la distribuzione, sono stati introdotti sistemi di abbassamento della temperatura del preriscaldamento del gas nelle cabine di distribuzione.
Ciclo idrico integrato	Corpi idrici superficiali: 1.146 gruppi di sorgenti, 81 captazioni da acque superficiali e 7 invasi Falda: 536 campi pozzi	Sono in atto diversi sistemi di ottimizzazione dei prelievi idrici necessari per il trattamento e l'affinamento dell'acqua potabile, per il lavaggio delle reti e per i lavaggi presso gli impianti di depurazione. In particolare è stato avviato un progetto di implementazione della distrettualizzazione e del monitoraggio delle reti di acquedotto anche con l'obiettivo di ridurre i prelievi di acqua dall'ambiente per la distribuzione idropotabile.

I principali siti produttivi del Gruppo adottano un sistema di Gestione Ambientale certificato (UNI EN ISO 14001) e sono in possesso di registrazioni EMAS; pertanto sono dotati di diverse procedure per la gestione delle risorse idriche, le quali rappresentano uno strumento operativo e di informazione da seguire nella gestione delle problematiche connesse ai prelievi e agli scarichi. Le procedure si applicano:

- alle diverse tipologie di processi di produzione e/o prestazione di servizi, che richiedono l'utilizzo della risorsa acqua, anche a scopo secondario;
- ai prelievi idrici di qualsiasi natura e scopo (superficiali, sotterranei, da acquedotto);
- ai trattamenti e alle modificazioni qualitative della risorsa acqua effettuati a qualsiasi scopo;
- agli scarichi idrici di qualsiasi natura, scopo e provenienza (civili o industriali), recapitanti sul suolo, sottosuolo, nei corpi idrici superficiali, in fognatura.

Nella produzione energetica, ogni attività ed operazione riguardante l'utilizzo delle risorse idriche è regolamentata da disposizioni normative o atti autorizzativi con responsabilità direttamente in capo al Legale Rappresentante dell'Azienda o ai Responsabili, dotati di specifiche deleghe e procure, i quali hanno il compito di gestire e di vigilare sul corretto svolgimento delle attività e sulla corretta applicazione delle procedure. Inoltre, per ogni sito/impianto, viene predisposto il documento "analisi ambientale" che permette di identificare gli aspetti ambientali relativi alle risorse idriche e gli adempimenti legati alla normativa ambientale, alla sua applicabilità sugli impianti del Gruppo Iren, nonché alla conformità rispetto alla norma.





La pianificazione dell'approvvigionamento per il servizio idrico integrato viene effettuata secondo criteri di efficacia ed efficienza oltre che nel rispetto delle normative e delle concessioni a derivare. I criteri di utilizzo delle risorse tengono conto di: quantità autorizzate, consistenza delle riserve negli invasi principali, qualità delle acque superficiali, idrologia dei bacini, dati consuntivi di esercizio dell'anno precedente e dell'anno in corso. Il piano di approvvigionamento può essere revisionato o aggiornato su base mensile a seguito dell'analisi dei dati raccolti mediante le attività di misurazione e monitoraggio delle fasi del processo.

Nell'ambito delle politiche di manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili è attivo un programma di riduzione dei consumi idrici attraverso l'inserimento di riduttori di portata e di sistemi a flusso differenziato per l'utilizzo sanitario e analisi puntuali dei consumi

idrici per avviare interventi di risanamento finalizzati al risparmio idrico.

## SCARICHI IDRICI

Le attività svolte presso i siti produttivi del Gruppo Iren generano scarichi idrici di acque reflue industriali e domestiche. Quelli maggiormente rilevanti derivano da:

- scarichi industriali (inclusa l'acqua utilizzata per il raffreddamento degli impianti);
- depurazione acqua (oltre alle acque reflue trattate, si includono le acque di processo dei sistemi di produzione e potabilizzazione, che non contengono particolari sostanze inquinanti);
- gestione e trattamento rifiuti.

Scarichi idrici (mc) <sup>(1)</sup>	2017	2016	2015
Centrali di cogenerazione e caldaie	300.341.030	252.714.237	206.777.737
Centrali termoelettriche	209.435.653	227.508.336	208.761.474
Termovalorizzatori	362.788	366.234	131.521
Impianto di trattamento chimico fisico	136.190	223.150	287.887
Centrale di compattazione dei rifiuti	19.808	27.180	20.122
Autolavaggio <sup>(2)</sup>	28.880	35.086	32.483
Uso industriale per servizio idrico integrato	7.377.867	n.d.	n.d.

<sup>(1)</sup> Non sono riportati i volumi di acqua passante delle centrali idroelettriche.

<sup>(2)</sup> Si segnala che non sono inclusi gli scarichi degli autolavaggi di Parma e Vercelli in quanto non dotati di misuratori separati.

## PRODUZIONE RIFIUTI

L'attenzione alla tutela dell'ambiente si concretizza anche nella gestione corretta dei rifiuti prodotti nello svolgimento delle attività del Gruppo.

I quantitativi di rifiuti prodotti sono comunicati annualmente alle Camere di Commercio attraverso la dichiarazione MUD.

La produzione di rifiuti deriva in particolare da attività di gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria di:

- impianti di produzione di energia e termovalorizzatori;
- reti di distribuzione energia elettrica, gas ed acqua;

- sedi ed edifici aziendali.

In tutte le sedi del Gruppo sono installati sistemi di raccolta differenziata finalizzata ad incrementare il riciclo dei materiali e sono attuate politiche di contenimento dell'utilizzo della carta attraverso progetti di dematerializzazione e informatizzazione dei processi.

La gestione dei rifiuti ed il loro smaltimento avviene, nel rispetto del quadro normativo vigente. La gran parte dei rifiuti prodotti viene trattata e recuperata (depurazione, riciclo, riuso, compostaggio, recupero di materia).

Rifiuti prodotti	2017		2016 <sup>(1)</sup>		2015 <sup>(1)</sup>	
	t	%	t	%	t	%
Rifiuti pericolosi	38.317	8	32.813	7	15.052	4
Rifiuti non pericolosi	415.299	92	433.745	93	323.562	96
<b>TOTALE</b>	<b>453.616</b>	<b>100</b>	<b>466.558</b>	<b>100</b>	<b>338.614</b>	<b>100</b>

<sup>(1)</sup> I dati degli anni 2016 e 2015 hanno subito un restatement con i dati definitivi derivanti dalle dichiarazioni MUD.

Rifiuti smaltiti <sup>(1)</sup>	2017		2016 <sup>(2)</sup>		2015 <sup>(2)</sup>	
	t	%	t	%	t	%
Smaltimento/trattamento	107.713	24	149.146	32	155.607	46
Incenerimento	20.879	4	16.896	4	10.606	3
Recupero/riciclo	325.029	72	300.977	64	172.401	51
<b>TOTALE</b>	<b>453.621</b>	<b>100</b>	<b>467.019</b>	<b>100</b>	<b>338.614</b>	<b>100</b>

<sup>(1)</sup> La differenza tra rifiuti prodotti e smaltiti è dovuta al deposito temporaneo.

<sup>(2)</sup> I dati degli anni 2016 e 2015 hanno subito un restatement con i dati definitivi derivanti dalle dichiarazioni MUD.

## EMISSIONI IN ATMOSFERA

Le attività del Gruppo Iren generano emissioni in atmosfera sia direttamente, per la produzione, sia indirettamente, attraverso l'eventuale approvvigionamento da terzi di energia elettrica. In questa sede vengono considerate:

- **scope 1:** tutte le emissioni dirette di gas serra prodotte da fonti di proprietà del Gruppo, vale a dire le emissioni di CO<sub>2</sub> generate dai combustibili bruciati negli impianti per la produzione di energia e calore, quelle originate dalla flotta aziendale/automezzi di proprietà e quelle derivanti dal consumo di metano per la produzione di calore per il riscaldamento degli edifici delle varie sedi e/o per altre attività a supporto della produzione;
- **scope 2:** le emissioni di CO<sub>2</sub> derivanti dai consumi indiretti del Gruppo, ovvero le emissioni generate dall'acquisto di energia elettrica da fornitori terzi e consumata sia negli impianti di Iren sia nelle sedi;
- **scope 3:** tutte le emissioni che, seppur collegate all'attività caratteristica e di business, non vengono controllate direttamente dal Gruppo; nello specifico Iren rendiconta le emissioni generate dal trasporto dei rifiuti prodotti dal Gruppo e avviati a recupero/riciclo.

Emissioni dirette di CO <sub>2</sub> – Scope 1 (t)	2017	2016	2015
<b>Emissioni dirette da impianti di produzione</b>	<b>3.407.588</b>	<b>3.389.106</b>	<b>2.794.034</b>
- di cui da cogenerazione, centrali termiche, impianti termoelettrici	3.006.661	3.024.222	2.667.544
- di cui da termovalorizzatori (quota non biogenica)	400.846	364.681	126.354
- di cui altre reazioni di combustione per usi di processo o servizi	81	203	136
<b>Altre emissioni dirette</b>	<b>8.265</b>	<b>5.839</b>	<b>5.315</b>
<b>Emissioni dei mezzi aziendali</b>	<b>13.991</b>	<b>13.343</b>	<b>12.418</b>
<b>TOTALE</b>	<b>3.429.844</b>	<b>3.408.288</b>	<b>2.811.767</b>

Emissioni dirette di CO <sub>2</sub> biogenica (t)	2017	2016	2015
<b>Emissioni dirette da impianti di produzione</b>			
- di cui da termovalorizzatori (quota biogenica)	417.207	379.566	131.511
- di cui da discariche e depuratori	21.551	18.238	21.776
<b>TOTALE</b>	<b>438.758</b>	<b>397.804</b>	<b>153.287</b>

Emissioni totali di CO <sub>2</sub> (t)	2017	2016	2015
Scope 1 <sup>(1)</sup>	3.429.844	3.408.288	2.811.767
Scope 2 <sup>(2)</sup>	97.157	94.639	82.126
Scope 3 <sup>(3)</sup>	1.300	1.204	690
<b>TOTALE</b>	<b>3.528.301</b>	<b>3.504.131</b>	<b>2.894.583</b>

<sup>(1)</sup> Calcolate moltiplicando i consumi di combustibile per i coefficienti di emissione, ad esempio: gas naturale 1,956 t di CO<sub>2</sub>/1000 Smc e gasolio 3,155 t di CO<sub>2</sub>/t (fonte: standard nazionali utilizzati per l'inventario delle emissioni di CO<sub>2</sub> nell'inventario nazionale UNFCC).

<sup>(2)</sup> I valori degli anni precedenti hanno subito un restatement. Il fattore precedentemente utilizzato teneva conto della fonte esclusivamente termoelettrica, mentre il nuovo fattore 332 gCO<sub>2</sub>/kwh (Fonte ISPRA) considera il mix delle varie fonti di produzione dell'energia elettrica acquistata.

<sup>(3)</sup> Calcolate moltiplicando le tonnellate di rifiuti avviati a recupero/riciclo per il fattore di emissione (4 tCO<sub>2</sub>/t). I dati degli anni 2016 e 2015 hanno subito un restatement in quanto sono stati rettificati i valori relativi ai rifiuti prodotti dal Gruppo avviati a recupero di materia.



Altre emissioni in atmosfera da impianti di produzione riguardano gli ossidi di zolfo (SO<sub>x</sub>), gli ossidi di azoto (NO<sub>x</sub>) e le polveri:

Emissioni in atmosfera (t)	2017	2016	2015
SO <sub>x</sub>	6,31	4,60	5,35
NO <sub>x</sub>	765,62	765,51	613,37
Polveri	12,57	18,94	9,88
CH <sub>4</sub> <sup>(1)</sup>	6.824,01	8.709,60	9.841,25

<sup>(1)</sup> Si segnala che i dati del 2016 e 2015 hanno subito un restatement.

## EMISSIONI DI SOSTANZE CHE RIDUCONO LO STRATO DI OZONO

Le sostanze lesive per lo strato di ozono sono normalmente contenute nei fluidi refrigeranti degli impianti di condizionamento/refrigerazione. Per il Gruppo Iren l'unico caso di applicabilità riscontrato riguarda la sostanza R22 (monocloro di fluoro metano) presente in impianti di proprietà o di terzi gestiti (es. circuiti di raffreddamento dei condizionatori). Le emissioni di questa sostanza vengono monitorate sulla base delle quantità di refrigerante aggiunto a seguito dei periodici controlli di manutenzione (rabbocco).

Per evitare eventuali dispersioni di sostanze lesive per l'ozono dagli apparecchi di condizionamento aziendali, sono state attivate tutte le iniziative previste dal DPR 147/06. È stato quindi effettuato il censimento di tutte le apparecchiature, con l'indicazione del gas contenuto e della quantità, e queste vengono sottoposte a controllo periodico per assicurare l'assenza di dispersioni, oltre che il buon funzionamento e la pulizia.

*Le emissioni nocive per lo strato di ozono vengono periodicamente monitorate da tecnici specializzati del Gruppo*

## GESTIONE DELLE APPARECCHIATURE CONTENENTI PCB

I policlorobifenili (PCB) sono sostanze tossiche persistenti e bioaccumulabili utilizzate come isolanti all'interno di trasformatori e altre apparecchiature elettriche.

Nel Gruppo Iren, i dati relativi al numero di macchinari ed alla quantità di olio isolante in essi contenuto, registrati e catalogati, sono periodicamente e costantemente aggiornati al momento della dismissione o bonifica, secondo le procedure in atto per la gestione del macchinario elettrico. Nel programma di miglioramento delle prestazioni ambientali in ambito distribuzione energia elettrica è stato inserito l'obiettivo di una riduzione annuale progressiva del numero di apparecchiature elettriche contenenti olio contaminato da PCB/PCT. L'obiettivo è quello di mantenere l'andamento annuale di dismissioni costante, sino all'eliminazione di tutte le apparecchiature inquinate da PCB/PCT.

Nel 2017 sono state dismesse e avviate a smaltimento 26 apparecchiature contenenti olio contaminato da PCB in concentrazione compresa tra 50 e 500 parti per milione (ppm).

*I dati sui PCB sono costantemente aggiornati e tutte le apparecchiature che li contengono sono in via di dismissione*

In tabella è riportato il peso dell'olio contenente PCB, presente nei trasformatori avviati a smaltimento nel corso del 2017.

Olio contenente PCB smaltito (kg) <sup>(1)</sup>	2017	2016	2015
con PCB superiore a 0,05%	0	0	0
con PCB tra 0,005% e 0,05%	5.019	4.935	8.605
<b>TOTALE</b>	<b>5.019</b>	<b>4.935</b>	<b>8.605</b>

<sup>(1)</sup> Il quantitativo totale di olio contenente PCB nei trasformatori e nelle altre apparecchiature al 31/12/2017 è pari a circa 67.600 kg.

## SVERSAMENTI SIGNIFICATIVI

Nel corso del 2017 non si sono verificati sversamenti accidentali significativi.

## RUMORE E INIZIATIVE PER LA RIDUZIONE DELL'IMPATTO ACUSTICO

Il Gruppo Iren effettua attività di monitoraggio, valutazione e mitigazione delle emissioni acustiche per tutto il ciclo di vita degli impianti e delle infrastrutture, avvalendosi anche del supporto di tecnici specializzati. Alla riduzione dell'inquinamento acustico – tema molto sensibile e oggetto di attenzione da parte dei cittadini – il Gruppo dedica impegno e risorse per contenere la rumorosità delle proprie attività, anche attraverso opere di mitigazione acustica (ad es. pannellature fonoisolanti, silenziatori).

Per verificare il rispetto dei valori limite previsti dalla normativa vigente, presso ogni sito di produzione sono state eseguite specifiche Valutazioni di Impatto Acustico verso la popolazione esterna. Nei casi in cui si è riscontrato il superamento dei valori limite previsti, si è provveduto all'esecuzione di interventi di bonifica acustica sulle sorgenti più significative per ridurre le emissioni, nel rispetto dei limiti di Legge. Vengono anche eseguite periodiche indagini fonometriche ai confini dei siti e presso i recettori sensibili; inoltre, in presenza di segnalazioni o reclami da parte dei cittadini, si predispongono opportune misurazioni per valutare la necessità di specifici interventi di mitigazione.

Le campagne per la misurazione degli effetti del rumore prodotto sull'ambiente circostante dagli impianti di **distribuzione del gas** non hanno fatto riscontrare criticità. Nel corso del 2017 nell'area genovese sono stati sostituiti alcuni gruppi elettrogeni con quattro gruppi silenziati e nell'area vercellese sono state acquistate e installate alcune cabine insonorizzate.

Per quanto concerne la **distribuzione di energia elettrica** non sono emerse situazioni critiche di sfioramento dei limiti di emissioni sonore consentite. Pertanto non si è reso necessario realizzare

sistemi di mitigazione del rumore presso gli impianti primari di trasformazione dell'energia elettrica.

Il tema della riduzione dell'impatto acustico non è di norma particolarmente rilevante per il **ciclo idrico integrato**. Nonostante ciò, negli interventi di manutenzione straordinaria di macchine e apparecchiature (compressori, griglie, ecc.) si procede di norma alla sostituzione con altre a minor impatto acustico o a maggior grado di insonorizzazione.

Infine per quanto concerne i **servizi ambientali**, in tutti i territori gestiti vengono eseguite periodicamente verifiche fonometriche sulle attività di raccolta rifiuti, spazzamento strade e sui centri di raccolta. Gli impianti di termovalorizzazione dei rifiuti sono soggetti a monitoraggio periodico dell'impatto acustico.

## CAMPI ELETTROMAGNETICI

Da anni il Gruppo Iren effettua misurazioni dei campi elettromagnetici che coinvolgono:

- centrali e stazioni elettriche primarie;
- linee aeree e cavi interrati AT;
- cabine elettriche MT/MT e MT/BT inserite in scuole, ospedali, parchi o aventi determinate caratteristiche di carico;
- cabine elettriche MT/BT a maggior potenza;
- palazzine uffici delle Società del Gruppo.

Viene eseguito mensilmente il controllo della sicurezza e dei campi elettromagnetici nelle cabine nuove/rinnovate entrate in servizio. In particolare viene eseguito un sopralluogo tecnico di sicurezza integrato dai risultati dati dall'effettuazione di misure di Campo Elettromagnetico. Durante i sopralluoghi vengono controllati il posizionamento della cabina e del macchinario elettrico in essa contenuto rispetto agli eventuali locali sensibili adiacenti e eventuali situazioni di pericolo ambientale, elettrico, ecc. presenti in cabina. Nel corso del 2017 su 44 nuove cabine installate o rinnovate sono stati effettuati 8 sopralluoghi.

Eventuali misure riguardanti C.E.M. degli impianti di distribuzione dell'energia elettrica sono effettuati in seguito a reclami o esposti. Nel corso del 2017 non sono stati presentati reclami o esposti.

## MATERIALI UTILIZZATI

Nei processi produttivi e di servizio vengono utilizzati materiali di processo separati che vengono acquistati da fornitori esterni. Si tratta, a titolo esemplificativo, di prodotti per il raffreddamento e la lubrificazione di impianti e macchinari, sostanze per la potabilizzazione delle acque, reagenti per la depurazione e la termovalorizzazione dei rifiuti.

Nel 2017 il Gruppo ha utilizzato complessivamente 68.759 t di materiali di processo, di cui 21.246 t di materiali rinnovabili.







# RIDUZIONE DELLE EMISSIONI E DEGLI IMPATTI AMBIENTALI

## INVESTIMENTI PER L'AMBIENTE

Il Gruppo Iren assume, responsabilmente e con l'impiego di risorse umane ed economiche, l'impegno di ridurre i propri impatti e proteggere l'ambiente. Le spese e gli investimenti sostenuti nel 2017 per la protezione ambientale ammontano a oltre 232 milioni di euro destinati a:

- miglioramento delle prestazioni impiantistiche per la produzione di energia elettrica e termica e riduzione degli impatti ambientali degli impianti, tramite l'installazione di sistemi di abbattimento delle emissioni in atmosfera;
- ottimizzazione ed efficacia dei sistemi di raccolta differenziata dei rifiuti per perseguire gli obiettivi di recupero dei rifiuti definiti dai piani d'ambito territoriali;
- rinnovo della rete idrica e fognaria, del parco misuratori dell'acqua, degli impianti di depurazione e ottenimento di certificati verdi idroelettrici;
- piano di rinnovo delle cabine, delle linee e delle reti di distribuzione dell'energia elettrica;
- rinnovo della rete gas, protezione catodica, rinnovo del parco contatori, delle colonnine montanti, delle prese e delle derivazioni d'utenza, progetti di miglioramento della rete di distribuzione (smart-city e EMMA).

## RIDUZIONE DELLE EMISSIONI

Le emissioni in atmosfera (misure ai camini, calcoli indiretti, numero episodi di perdite, ecc.), vengono monitorate dal Gruppo con grande attenzione, per individuare provvedimenti specifici per ridurre e verificare periodicamente i risultati raggiunti.

La generazione elettrica da fonti rinnovabili produce rilevanti effetti positivi sulla riduzione delle emissioni; anche l'assetto prevalentemente cogenerativo (produzione di energia elettrica e termica che alimenta le reti di teleriscaldamento in diverse città) del

parco termoelettrico del Gruppo, contribuisce significativamente a contenere le emissioni specifiche di gas serra.

*Le fonti rinnovabili, la cogenerazione e la raccolta differenziata nel 2017 hanno consentito di evitare l'emissione di quasi 2,8 milioni di tonnellate di CO<sub>2</sub>*

Per ridurre l'inquinamento viene utilizzato solo gas naturale per alimentare gli impianti di produzione di energia e sono installati sia sistemi di combustione a basse emissioni sia sistemi di riduzione degli inquinanti (catalizzatori per la riduzione di CO ed NO<sub>x</sub>).

Sistemi di monitoraggio in continuo delle emissioni consentono la rilevazione in tempo reale dei principali inquinanti e il miglioramento dell'efficienza del processo di combustione delle centrali di cogenerazione, di quelle termiche di taglia maggiore e dei termovalorizzatori. Questi ultimi sono inoltre tenuti, in forza delle relative Autorizzazioni Integrate Ambientali (AIA), ad osservare limiti emissivi più stringenti di quelli previsti dalla normativa nazionale.

Gli impianti di produzione energetica di potenzialità superiore a 50 MW sono obbligati, in base alla normativa ambientale IPPC ed alle relative AIA, al miglioramento continuo delle prestazioni ambientali, con adeguamenti alle migliori tecnologie disponibili per diminuire progressivamente l'inquinamento per le diverse matrici ambientali, comprese le emissioni in atmosfera.

Inoltre, presso i siti aziendali, si procede alla progressiva sostituzione di sostanze ozono lesive con sostanze meno impattanti.

La totale combustione del biogas prodotto in discarica produce la massima riduzione delle emissioni di metano e di eventuali altri gas serra, seppure con trasformazione in CO<sub>2</sub> che ha un potenziale effetto serra di 21 volte inferiore a quello del metano (Fonte: UNI ISO 14064).

Le emissioni di CO<sub>2</sub> evitate grazie alla produzione energetica e alla raccolta differenziata dei rifiuti sono illustrate nella tabella seguente. Nel 2017 sono state evitate quasi 2,8 milioni di tonnellate di CO<sub>2</sub>.

Emissioni di CO <sub>2</sub> evitate <sup>(1)</sup> (t)	2017	2016	2015
Cogenerazione, teleriscaldamento e termoelettrico	1.397.406	1.329.859	1.317.145
Idroelettrico e fotovoltaico	558.731	644.907	792.041
Termovalorizzatori e discariche <sup>(2)</sup>	166.359	135.004	62.293
Depuratori <sup>(3)</sup>	2.904	3.684	4.043
Raccolta differenziata <sup>(4)</sup>	631.132	544.225	477.373
<b>TOTALE</b>	<b>2.756.532</b>	<b>2.657.679</b>	<b>2.652.895</b>

<sup>(1)</sup> Il calcolo della CO<sub>2</sub> evitata considera come parametri di riferimento le emissioni del sistema elettrico nazionale pari a 491,789kgCO<sub>2</sub>/MWh (elaborazione da dati Tema e PNA) e il rendimento del sistema elettrico nazionale 1.760 kcal/kWh (dato Tema).

<sup>(2)</sup> Il calcolo delle emissioni di CO<sub>2</sub> evitate è effettuato tenendo conto della quota di produzione di energia elettrica imputabile a fonti rinnovabili, pari al 51% (fonte GSE) della produzione complessiva, moltiplicato per il fattore di conversione 491,789kgCO<sub>2</sub>/MWh (dati mix energetico nazionale). Nel caso del PAI, che produce anche energia termica, le emissioni di CO<sub>2</sub> evitate sono calcolate convertendo in energia elettrica l'energia termica (per PAI=1/6,88) e applicando la formula sopra indicata.

<sup>(3)</sup> I valori degli anni 2016 e 2015 hanno subito un restatement in quanto non era stato considerato il quantitativo di biogas disperso alla torcia.

<sup>(4)</sup> Per il calcolo della CO<sub>2</sub> evitata da raccolta differenziata è stata effettuata un'analisi della correlazione tra le tonnellate riciclate di rifiuti per le categorie più rilevanti (carta e cartone, plastica, organico e verde, legno, ferro, vetro) e le tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalenti risparmiate (Fonte: Waste management options and climate change EC-AEA 2001).

Emissioni di NO <sub>x</sub> e SO <sub>x</sub> evitate <sup>(1)</sup> (t)	2017	2016	2015
Ossidi di azoto (NO <sub>x</sub> )	676	3.007	2.700
Ossidi di zolfo (SO <sub>x</sub> )	2.306	2.821	2.444

<sup>(1)</sup> Il calcolo è effettuato considerando le emissioni che, a parità di quantitativi prodotti, sarebbero state generate dalla produzione di energia termica di caldaie condominiali e dalla produzione di energia elettrica del parco nazionale elettrico. A queste sono state sottratte le emissioni effettivamente prodotte dagli impianti cogenerativi e dalle caldaie di integrazione e riserva del Gruppo. Le emissioni evitate di ossidi di azoto risultano ridotte in maniera significativa in forza dell'aggiornamento del fattore emissivo per il parco termoelettrico nazionale (fonte: "Studio degli impatti sulla qualità dell'aria del sistema di teleriscaldamento di Torino", Politecnico di Torino).

## INIZIATIVE PER MITIGARE GLI IMPATTI AMBIENTALI

Sono molteplici le iniziative del Gruppo per ridurre gli impatti ambientali delle principali attività svolte.

### SERVIZI AMBIENTALI

Tutti i **termovalorizzatori** del Gruppo sono stati dotati di sistemi di monitoraggio delle emissioni, sia derivanti dall'impianto di produzione di energia e calore, sia dal processo di combustione dei rifiuti. Il sistema di monitoraggio è garantito dalle misurazioni in continuo e dalle verifiche di conformità alla normativa e all'Autorizzazione Integrata Ambientale con il controllo delle sostanze indicate.

Nel 2017, presso il termovalorizzatore di Torino, la strumentazione è stata potenziata con due analizzatori per il mercurio a processo, dotando così tutte e tre le linee di uno strumento dedicato per il monitoraggio di tale parametro.

Per quanto riguarda il contenimento delle emissioni di biogas delle **discariche**, vengono effettuati cicli di controlli interni per la regolazione delle valvole in testa ai pozzi di captazione del biogas con misurazione dell'efficienza di captazione dell'impianto.

Altre iniziative del settore sono elencate di seguito.

**Consumi energia elettrica Centri di Raccolta:** in area emiliana sono proseguite le azioni per la limitazione del funzionamento degli impianti di climatizzazione e riscaldamento alle sole ore di apertura dei centri. L'incremento dei consumi registrato nel 2017 è da attribuire alle elevate temperature che hanno caratterizzato la stagione estiva.

	2017	2016	2015
Energia elettrica (kW)	455.567	425.382	425.525

**Sostituzione compattatori scarrabili:** il programma prevede la sostituzione, dove possibile, di compattatori scarrabili alimentati a gasolio con analoghe attrezzature elettriche. Nel corso del 2017, sono state acquistate 14 nuove attrezzature, di cui 9 hanno sostituito le attrezzature tradizionali, con una conseguente riduzione delle emissioni sia acustiche sia di sostanze inquinanti in atmosfera.

	2017	2016	2015
Compattatori sostituiti (%)	68	54	49

Contestualmente si è proceduto nella sostituzione di parte dei soffioni tradizionali alimentati da motori endotermici con attrezzature elettriche. Oltre il 50 % di queste attrezzature, utilizzate

a supporto delle attività di nettezza urbana, risultano dotate di motorizzazione completamente elettrica.

### SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Nella gestione del servizio idrico integrato, le iniziative volte alla riduzione degli impatti ambientali riguardano principalmente:

- riduzione dei consumi energetici grazie all'adeguamento dei processi di trattamento reflui e sostituzione di vecchi macchinari con altri di ultima generazione meno energivori;
- sostituzione di elettropompe sommerse delle stazioni di sollevamento con nuove pompe munite di inverter;
- riduzione degli approvvigionamenti di acqua attraverso la riduzione delle perdite di acquedotto;
- miglioramento della qualità delle acque di uscita dagli impianti di depurazione e collettamento di tratti fognari non depurati a sistemi finali di depurazione;
- abbattimento e contenimento di emissioni odorose presso gli impianti di depurazione.

*Le cassette dell'acqua hanno permesso di evitare circa 1.930 tonnellate di CO<sub>2</sub>, pari a oltre 1.400 Tep*

La rete di cassette per l'erogazione gratuita ai cittadini di acqua potabile (refrigerata e gasata), ha consentito di diminuire fortemente l'utilizzo di bottiglie di plastica (nel 2017 oltre 21 milioni di bottiglie da 1,5 litri) e quindi la produzione di rifiuti. Si può stimare un risparmio di CO<sub>2</sub> per la produzione delle bottiglie. La CO<sub>2</sub> evitata nel 2017 è pari a 1.937 tonnellate grazie al mancato consumo di 1.414 tonnellate di petrolio equivalente.

### DISTRIBUZIONE GAS

Il principale impatto sull'ambiente derivante dal servizio di distribuzione del gas è la dispersione del gas metano in atmosfera. Per garantire sicurezza, qualità e continuità del servizio il Gruppo ha adottato sistemi di monitoraggio distribuito (es. telecontrolli) e sistemi antintrusione, oltre alla continua ricerca programmata e la manutenzione ordinaria e straordinaria delle reti e delle cabine.

## MOBILITY MANAGEMENT

Il Gruppo si impegna a ridurre le emissioni in atmosfera derivanti dalla circolazione su strada, attraverso il rinnovo sistematico degli automezzi e la promozione di iniziative, rivolte ai dipendenti, tese a incentivare l'utilizzo di mezzi pubblici e metodi di trasporto alternativo per raggiungere il luogo di lavoro.



Mezzi aziendali: emissioni in atmosfera (t) <sup>(1)</sup>	2017	2016	2015
Emissioni in atmosfera di NO <sub>x</sub>	66,13	64,25	61,16
Emissioni in atmosfera di COV	2,08	2,21	2,32
Emissioni in atmosfera di CO <sup>(2)</sup>	25,87	27,41	28,57
Emissioni in atmosfera di PM10	3,80	3,73	3,55
Emissioni in atmosfera di CO <sub>2</sub>	13.991,34	13.342,58	12.417,76

<sup>(1)</sup> Le emissioni vengono calcolate moltiplicando i km percorsi dai mezzi (distinti nelle diverse categorie Euro, tipologie di carburante e di veicolo e suddivisi per territorio) per i coefficienti di emissione di NO<sub>x</sub>, COV, CO, PM10, CO<sub>2</sub> (fonte ARPA). I dati di percorrenza sono ricavati dal software gestionale in uso. Le percorrenze vengono rilevate attraverso i dati di consuntivo dei file delle compagnie erogatrici di carburante con controlli di merito su anomalie evidenti. Il dato relativo alle emissioni di CO<sub>2</sub> legate al traffico veicolare per il trasporto dei rifiuti da parte dei fornitori per il 2017 non è disponibile. Prosegue l'inserimento nei nuovi capitolati dell'obbligo da parte di tutte le ditte di utilizzare mezzi E4 o E5 o a basso impatto ambientale.

<sup>(2)</sup> I dati relativi alle emissioni di CO degli anni 2016 e 2015 hanno subito un restatement.

Mezzi aziendali al 31/12/2017 (n.)	2017	2016	2015
<b>Mezzi aziendali a noleggio e di proprietà<sup>(1)</sup></b>	<b>3.880</b>	<b>3.866</b>	<b>3.907</b>
di cui Euro 1, 2, 3	1.022	1.244	1.357
di cui Euro 4, 5, 6	2.562	2.299	2.130

<sup>(1)</sup> Il totale non corrisponde alla somma delle categorie Euro perché include anche i mezzi senza categoria Euro e quelli convenzionali.

Nel 2017 è continuata la campagna di sostituzione dei veicoli in obsolescenza e inferiori a euro 4 con veicoli euro 6, per oltre 200 veicoli. Anche per i veicoli in benefit si sono favorite le vetture con emissioni più contenute delle precedenti grazie a opzioni di versioni "eco" e alla diminuzione delle potenze e delle cilindrata dei veicoli.

La gestione degli autoveicoli è realizzata nel rispetto delle linee guida aziendali che definiscono livelli di sicurezza, percorrenze massime e livelli di sostituzione in relazione alle percorrenze complessive, all'età del veicolo e al livello di usura, unitamente alle mutate esigenze operative o alle sinergie gestionali tra i differenti territori di operatività.

A fronte delle sperimentazioni effettuate, inoltre, è stata inserita nel nuovo Piano Industriale al 2022 una spinta verso l'adozione dei veicoli *full electric*: si prevede l'acquisto di circa 450 veicoli elettrici (vetture e furgoni) nell'arco del Piano, pari al 100% dei mezzi potenzialmente sostituibili. Nel 2017 sono stati acquistati i primi 33 veicoli destinati alle esigenze operative e si è avviata l'infrastrutturazione delle sedi con colonnine di ricarica e *wall box*. Sono stati acquistati, inoltre, 15 veicoli destinati a potenziare la flotta dedicata alle trasferte di lungo raggio. Le vetture scelte sono dotate dei sistemi avanzati di sicurezza e di ausilio alla guida. Tale potenziamento è inserito in un più ampio progetto di miglioramento della sicurezza, riduzione delle emissioni e ottimizzazione dell'utilizzo del parco auto.

Il Gruppo promuove, inoltre, diverse iniziative per ridurre il numero degli spostamenti e incentivare le modalità di trasporto meno inquinanti:

- i dipendenti con sede di lavoro a Genova hanno la possibilità di acquistare abbonamenti ai mezzi pubblici a prezzo scontato ed eventualmente rateizzato, mentre a Torino è possibile acquistare l'abbonamento ai mezzi pubblici rateizzato con addebito sullo stipendio;

- il progetto "Ecoviaggio Smart", che offre ai dipendenti la possibilità di organizzare le trasferte e i viaggi di lavoro in modalità car sharing ("I like sharing"), nel 2017 ha visto l'introduzione di una App che consente di prenotare le vetture oltre che dalla Intranet aziendale anche dallo smartphone. Ecoviaggio Smart, che consentirà dal 2018 l'acquisizione di bonus personali da poter utilizzare sul portale Iren Welfare, nel 2017 ha consentito di risparmiare circa 51 t di CO<sub>2</sub> pari a circa 22 Tep;
- i dipendenti in telelavoro hanno ridotto gli spostamenti casa-lavoro di quasi 300.000 km con un risparmio di circa 45 t di CO<sub>2</sub>, equivalenti a circa 21 Tep.

Per gli impatti positivi sulla riduzione degli spostamenti per lavoro, cresce l'attenzione all'utilizzo di corsi in autoapprendimento (corsi on-line fruibili dal proprio personal computer) e allo sviluppo della tele/videoconferenza.

*Il progetto Ecoviaggio e il telelavoro hanno permesso di evitare l'emissione di circa 96 t di CO<sub>2</sub>, pari a circa 43 Tep risparmiate*

Il Gruppo partecipa alla diffusione della mobilità elettrica sul territorio emiliano, grazie all'accordo siglato con Regione Emilia Romagna, Comune di Parma e altri distributori di energia elettrica, per la realizzazione di una rete di infrastrutture di ricarica per veicoli elettrici. Al 2017 sono attive 11 colonnine per la ricarica di auto elettriche in zone strategiche per la mobilità urbana nella città di Parma.

I like  Sharing  
ifen CORPORATE CAR SHARING

# SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

## PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA

L'approvvigionamento di acqua per la distribuzione ad uso idropotabile è effettuato, oltre che nel rispetto delle normative e delle concessioni a derivare, secondo criteri di efficacia ed efficienza. Il piano di approvvigionamento, che tiene conto di una serie articolata di fattori (quantità autorizzate, riserve negli invasi principali, qualità delle acque, idrologia dei bacini, dati di esercizio), può essere revisionato o aggiornato mensilmente in funzione dell'analisi dei dati di misurazione e monitoraggio delle fasi del processo.

Il volume totale di acqua immessa in rete nel 2017 è stato pari a oltre 253 milioni di metri cubi, costante rispetto allo scorso anno.

Acque immessa in rete (migliaia di mc) <sup>(1)</sup>	2017	2016	2015
Piacenza	32.857	33.154	32.159
Parma	40.178	42.872	42.518
Reggio Emilia	44.827	43.088	42.834
Vercelli	8.446	5.751	n.a.
Genova	102.231	102.940	96.813
Savona	20.093	20.628	23.354
Imperia	3.927	3.734	n.d.
La Spezia	911	940	n.d.
<b>TOTALE</b>	<b>253.470</b>	<b>253.107</b>	<b>237.678</b>

<sup>(1)</sup> I dati non riportano i valori delle aree servite in Piemonte (esclusa Vercelli), Valle d'Aosta, Lombardia e Veneto – che rappresentano circa il 5% degli abitanti serviti dal Gruppo – dove è in atto un processo di affinamento delle rilevazioni. I volumi del 2017 sono indicati secondo il nuovo metodo di determinazione di ARERA: il trend temporale risente quindi della progressiva sostituzione del metodo di calcolo precedente basato sul DM 99/97.

La percentuale di perdite di rete si attesta al 27,6%, rispetto a una media nazionale del 40,66% (ultimo dato disponibile: Water Management report 2017 del Politecnico di Milano). Il valore risulta in diminuzione rispetto all'anno precedente che, in base al nuovo metodo di calcolo ARERA (Det. 5/2016), è pari a 29,4%.

### AM.TER. nella gestione del servizio idrico genovese

Il completamento della gestione del servizio idrico integrato nell'ambito genovese avviene tramite AM.TER., che serve 7 Comuni e oltre 46.000 abitanti. Nel 2017 l'acqua venduta e distribuita, attraverso 290 km di rete, è stata circa 3,9 milioni di metri cubi. AM.TER. gestisce, inoltre, il servizio di fognatura (126 km di rete) e di depurazione con 14 impianti.

## FOGNATURA E QUALITÀ DELLA DEPURAZIONE

Le acque reflue urbane derivanti da pubblica fognatura vengono trattate presso 1.171 impianti di depurazione di varia potenzialità e tipologia. Negli impianti principali si attuano i pretrattamenti per rimuovere i corpi grossolani, la sabbia e gli olii, i trattamenti primari

per rimuovere i solidi sedimentabili e i trattamenti secondari tradizionali e terziari per la rimozione dell'azoto. Il Gruppo gestisce anche alcuni impianti di fitodepurazione che si avvalgono dell'attività depurativa delle piante e vengono utilizzati sia per la depurazione dei liquami (sistema a flusso sub-superficiale), sia per l'affinamento delle acque trattate negli impianti di depurazione tradizionali (sistemi a flusso superficiale).

Acque reflue trattate (migliaia di mc)	2017	2016	2015
Emilia Romagna	98.368	63.992	66.280
Liguria <sup>(1)</sup>	58.495	55.223	52.567
Piemonte <sup>(2)</sup>	7.168	3.036	n.a.
<b>TOTALE</b>	<b>164.031</b>	<b>122.251</b>	<b>118.847</b>

<sup>(1)</sup> In Liguria il Gruppo non gestisce fognatura e depurazione nel territorio savonese.

<sup>(2)</sup> Dal 2017, oltre a Vercelli, sono incluse le province di Alessandria e Asti dove il Gruppo gestisce anche il servizio depurazione.

Nel 2017 il dato delle acque reflue trattate cresce di oltre il 30% per una variazione nel metodo di calcolo: sono stati, infatti, considerati non solo i depuratori principali del Gruppo, ma tutti quelli con una portata superiore a 2.000 abitanti equivalenti serviti.

Le performance degli impianti di depurazione nel 2017 sono indicate nella tabella seguente.

Abbattimento inquinanti per area geografica (%)	2017	
Emilia Romagna	Abbattimento COD	92,82
	Abbattimento BOD	97,47
	Abbattimento SST	96,32
Liguria	Abbattimento COD	88,95
	Abbattimento BOD	92,38
	Abbattimento SST	92,56
Piemonte	Abbattimento COD	94,05
	Abbattimento BOD	96,86
	Abbattimento SST	96,82

*1.171 depuratori gestiti dal Gruppo che contribuiscono a migliorare le condizioni di fiumi, torrenti e mari*

## CORPI IDRICI DI DESTINAZIONE DELLE ACQUE REFLUE TRATTATE

Tutti i corpi idrici ricettori delle acque reflue, trattate dal Gruppo sui territori emiliani e piemontesi, ricadono nel bacino del fiume Po. Il territorio si colloca in area dichiarata sensibile e pertanto gli impianti, in funzione delle dimensioni, sono soggetti all'applicazione di limiti più restrittivi per azoto e fosforo.

Lo scarico delle acque reflue trattate dai depuratori situati nella città di Genova avviene nelle acque marine costiere del Mar Ligure (Golfo di Genova e Golfo del Tigullio).





# SERVIZI AMBIENTALI

## RACCOLTA RIFIUTI

Nel 2017 il Gruppo Iren ha gestito il servizio di raccolta dei rifiuti urbani in 145 Comuni delle province di Parma, Piacenza, Reggio Emilia, Torino e Vercelli, servendo un bacino di circa 2,1 milioni di abitanti in cui sono state raccolte oltre 1,2 milioni di tonnellate di rifiuti urbani.

## RACCOLTA DIFFERENZIATA

Delle 1.208.373 tonnellate di rifiuti urbani raccolti, 731.840 tonnellate sono state raccolte in modo differenziato.

Su tutto il territorio servito è proseguita l'implementazione delle raccolte domiciliari che, affiancandosi ai tradizionali sistemi di raccolta stradale, hanno consentito di raggiungere questo importante risultato.

Nel sistema offerto ai cittadini per accrescere i risultati dalla raccolta differenziata, risulta particolarmente rilevante la presenza di 145 Centri di Raccolta, dove è possibile conferire liberamente il rifiuto all'interno di contenitori di grandi dimensioni. Completano l'insieme dei servizi il ritiro degli ingombranti a domicilio e i servizi dedicati alle imprese assimilate.

I rifiuti differenziati vengono avviati a recupero attraverso le piattaforme specializzate e le filiere di settore, grazie alle convenzioni in essere tra il Gruppo Iren ed i Consorzi aderenti al Conai (Consorzio Nazionale Imballaggi), o ad operatori privati nel caso in cui i materiali non rientrino tra quelli gestiti dai Consorzi.

*Nel 2017 sono state raccolte 731.840 t di rifiuti differenziati*

Le percentuali di raccolta differenziata ottenute nel 2017 dimostrano un trend positivo su tutti i territori, ad eccezione della provincia di Piacenza. In particolare:

- in **provincia di Parma** i risultati sui Comuni serviti passano complessivamente dal 76,2% del 2016 al **78,4% nel 2017**;
- in **provincia di Piacenza** il dato cala dal 63,1% del 2016 al **59,0% nel 2017** per ragioni autorizzative connesse ad impianti di selezione, superate a fine anno;
- in **provincia di Reggio Emilia** il dato cresce passando dal 66,9% del 2016 al **69,8% nel 2017**;
- **Torino** aumenta in maniera significativa passando dal 42,9% del 2016 al **44,3% del 2017**;
- **Vercelli** passa dal 66,2% del 2016 al **67,2% del 2017**.

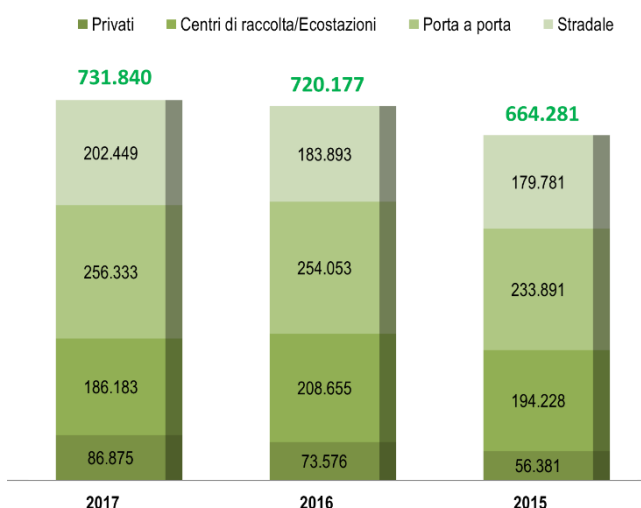
La raccolta differenziata media sul territorio servito dal Gruppo si attesta al 60,6%, contro una media nazionale del 52,5%, dato che supera gli obiettivi fissati al 2025 dal *Circular economy package* dell'Unione Europea. In coerenza con le direttive di settore e le programmazioni territoriali (Piani d'Ambito, PPGR, ecc.), il Gruppo ha definito nel proprio Piano Industriale l'impegno a conseguire un'ulteriore crescita della percentuale di raccolta differenziata,

introducendo nuovi servizi di raccolta a domicilio anche con l'introduzione di sistemi di tariffazione puntuale, puntando a una ancor maggiore diffusione della sensibilità ambientale fra i cittadini, e ad avviare a recupero di materia ed energia la totalità dei rifiuti urbani raccolti.

Tra gli obiettivi qualitativi si prevede un ulteriore sviluppo della raccolta di carta e cartone, della frazione organica e del vegetale.



## RIFIUTI DA RACCOLTA DIFFERENZIATA PER MODALITA' (t)



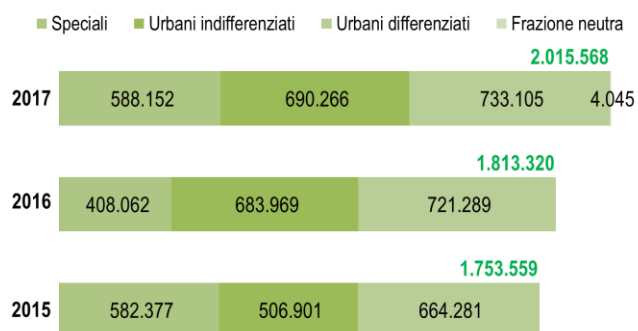
## TRATTAMENTO E SMALTIMENTO RIFIUTI

Per garantire un'efficace gestione dell'intero ciclo, il Gruppo Iren è impegnato anche nel trattamento e smaltimento dei rifiuti, nel recupero di materia e nella valorizzazione della risorsa rifiuto per la produzione di energia elettrica, calore e biogas attraverso:

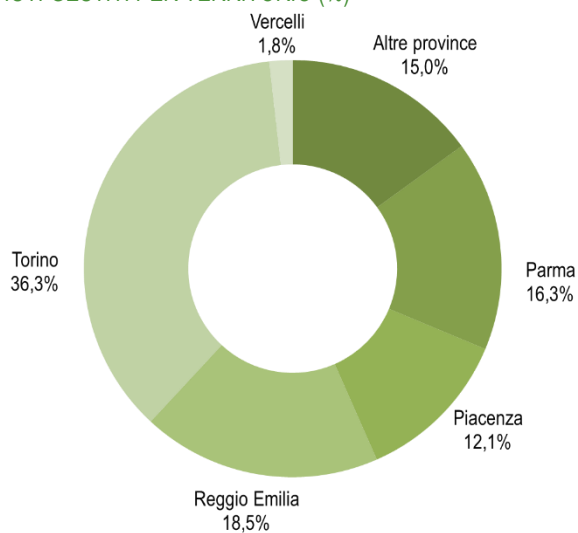
- 11 impianti di trattamento, selezione e stoccaggio;
- 3 termovalorizzatori;
- 5 impianti di trattamento chimico, fisico e biologico;
- 1 impianto di trattamento terre da spazzamento stradale;
- 1 impianto di recupero RAEE;
- 2 impianti di compostaggio;
- 3 discariche.

Nel 2017 sono state gestite complessivamente 2.015.568 tonnellate di rifiuti.

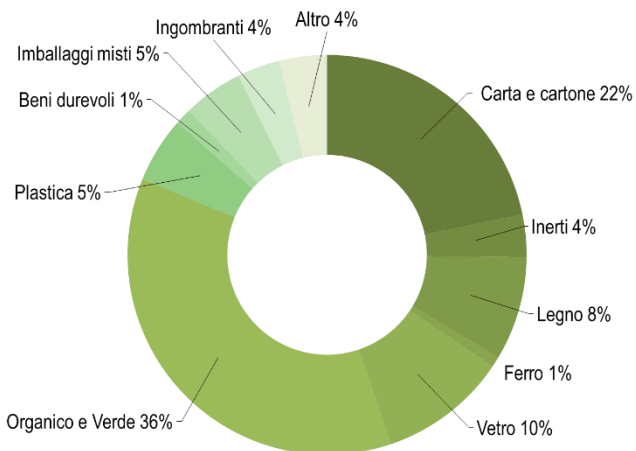
### RIFIUTI GESTITI (t)



### RIFIUTI GESTITI PER TERRITORIO (%)



### RIFIUTI AVVIATI A RECUPERO PER TIPOLOGIA (%)



La componente differenziata dei rifiuti può essere inviata direttamente a recupero oppure può transitare da impianti o piazzole di stoccaggio del Gruppo dove viene selezionata e/o trattata prima della sua destinazione finale.

La componente indifferenziata dei rifiuti raccolti è destinata a diverse modalità di smaltimento, nella ricerca della migliore valorizzazione della risorsa rifiuto, che vedono nel recupero di energia attraverso la termovalorizzazione la soluzione più efficace dal punto di vista ambientale.

Il Gruppo, inoltre, provvede alla preventiva selezione meccanica che consente di intercettare una frazione umida, ricca di sostanza organica, da stabilizzare biologicamente.





## PRODUZIONE E SERVIZI ENERGETICI

Il risparmio energetico è uno dei principali obiettivi del Gruppo Iren, previsto nel Piano Industriale al 2022, perseguito in tutte le Business Unit anche grazie alla formulazione di soluzioni per garantire agli stakeholder una riduzione dei consumi di energia, sia attraverso sistemi tecnologici, sia attraverso il monitoraggio e l'indirizzo del corretto comportamento nei consumi. Analoga attività viene svolta dalla Business Unit Energia all'interno del Gruppo per la gestione dei consumi lungo la catena delle attività produttive e il monitoraggio dei target fissati attraverso il Bilancio Energetico.



## FONTI RINNOVABILI ED ASSIMILATE

L'86% degli impianti di produzione energetica (rispetto a una media nazionale del 37,3%) è alimentato da fonte rinnovabile (idrica o solare) o assimilata (cogenerazione). La produzione virtuosa del Gruppo Iren comporta un significativo risparmio energetico in termini di Tep e, di conseguenza, di emissioni di CO<sub>2</sub> evitate, pari a 2.756.532 t.

*Produrre energia da idroelettrico e fotovoltaico riduce l'impatto ambientale*

### Iren Rinnovabili: una produzione energetica pulita

Iren Rinnovabili opera nel settore dell'efficienza energetica e della produzione di energia da fonti rinnovabili, sviluppa progetti e realizza impianti nel settore fotovoltaico, idroelettrico, delle biomasse ed eolico. Attualmente gestisce 72 impianti fotovoltaici (potenza installata: 17,3 MW) e un impianto idroelettrico di potenza nominale di un MW. Nel 2017, tali impianti hanno prodotto, rispettivamente 21.323 MWh e 4.815 MWh di energia elettrica, e hanno consentito di evitare l'emissione in atmosfera di 12.854.380 t di CO<sub>2</sub>.

Per quanto concerne la **produzione idroelettrica**, nel 2017 il Gruppo ha realizzato i seguenti progetti:

- *nuovo impianto Noasca* – il progetto prevede la realizzazione di un nuovo impianto idroelettrico da 1,2 MW nel Comune di Noasca (TO), attraverso la riattivazione di un vecchio impianto realizzato negli anni '20 e poi dismesso negli anni '60. L'iter autorizzativo è in avanzata fase di completamento per l'ottenimento del provvedimento finale di autorizzazione unica alla costruzione e all'esercizio dell'impianto (D.Lgs. 387/2003). La produzione attesa è pari a circa 3 GWh/anno e sarà oggetto di richiesta per l'ottenimento delle incentivazioni previste dalla normativa vigente per le fonti rinnovabili;
- *nuovo impianto Dres* – il progetto prevede la realizzazione di un nuovo impianto idroelettrico da 1,2 MW nel Comune di Ceresole Reale (TO). La produzione attesa è pari a circa 4 GWh/anno e potrà beneficiare delle incentivazioni previste per le fonti rinnovabili. L'iter autorizzativo è in corso;
- *riattivazione impianto di Giffoni* – il progetto prevede la riattivazione di un impianto idroelettrico da 0,5 MW nel Comune di Giffoni Valle Piana (SA). La produzione attesa è pari a circa 2 GWh/anno e potrà beneficiare delle incentivazioni previste per le fonti rinnovabili. Nel 2017 è stato rilasciato dalla Regione Campania parere favorevole alla Valutazione di Incidenza del progetto e di contestuale esclusione del medesimo dalla Valutazione di Impatto Ambientale, a cui seguirà l'avvio dell'istruttoria per l'ottenimento della concessione idroelettrica;
- *traversa San Mauro* - il progetto prevede l'installazione di un gruppo generatore da 1 MW nel Comune di Torino (TO) e la contestuale realizzazione della scala di risalita per l'ittiofauna. Nel 2017 è stato avviato lo studio di fattibilità per l'utilizzo energetico del deflusso minimo vitale (DMV) sul salto dello sbarramento.

Costante è l'impegno del Gruppo Iren per incrementare l'efficienza del proprio parco impianti, in particolar modo quello cogenerativo connesso con le reti di **teleriscaldamento**, in continua espansione. Nel 2017 sono stati attuati i seguenti progetti di sviluppo:

- *saturazione rete di Torino* – è previsto al 2022 l'allacciamento di ulteriori 8 milioni di metri cubi, raggiungendo nell'area torinese una volumetria complessiva di 64 milioni di metri cubi che porteranno a saturazione la capacità del sistema integrato di teleriscaldamento, senza la realizzazione di nuovi siti produttivi. Nel 2017 sono stati allacciati circa 1,4 milioni di metri cubi di volumetria e posati circa 7,4 km di rete;
- *estensione Torino Nord fase 1* – il progetto prevede l'allacciamento, in due fasi, di circa 5 milioni di metri cubi di volumetrie. La fase 1, prevista nel periodo 2016-2018, consente di portare a saturazione la capacità residua del sistema di teleriscaldamento, mediante l'ottimizzazione dei sistemi di accumulo. Nel 2017 sono stati allacciati 612.028 metri cubi e posati circa 4,5 km di rete;
- *Torino San Salvario* – è stata completata l'estensione della rete di teleriscaldamento e sono in corso di completamento gli iter autorizzativi per la realizzazione di un nuovo sistema di accumulo di calore che consentirà di allacciare circa 2,5



milioni di metri cubi. Nel 2018 verranno avviati i lavori di posa delle dorsali principali e per la realizzazione del sistema di accumulo;

- *termovalorizzatore di TRM a servizio del teleriscaldamento* – il progetto prevede il collegamento dell'impianto di termovalorizzazione dei rifiuti di TRM con le reti di teleriscaldamento dei Comuni di Grugliasco e Beinasco e la realizzazione dell'interfaccia impiantistica presso TRM. La realizzazione è prevista nel periodo 2018-2019. Il Comune di Beinasco ha indetto la gara per la concessione dell'uso del suolo e sottosuolo per lo sviluppo della rete di teleriscaldamento che è stata aggiudicata al Gruppo Iren. I lavori di posa delle dorsali sono iniziati nell'ultimo trimestre 2017 e proseguiranno nel 2018 e 2019. Si prevede di allacciare circa 500.000 metri cubi;
- *teleriscaldamento nella città di Asti* – il progetto è orientato alla realizzazione, in collaborazione con operatori locali, di una rete di teleriscaldamento di circa 30 km e di una centrale di trigenerazione per la produzione di energia termica, elettrica e frigorifera. Si prevede di allacciare più di 2 milioni di metri cubi, oltre il complesso ospedaliero del Cardinal Massaia. La realizzazione è prevista tra il 2018 ed il 2022. Sono in corso le istruttorie per il rilascio delle autorizzazioni;
- *collegamento termovalorizzatore di Piacenza e sviluppo rete teleriscaldamento* – è previsto il collegamento della rete di teleriscaldamento cittadina con l'impianto di termovalorizzazione di Piacenza. L'incremento della volumetria allacciata sarà di circa 1 milione di metri cubi che porterà ulteriori benefici ambientali dovuti alla sostituzione delle caldaie di riscaldamento domestico e al risparmio del gas attualmente utilizzato in via prioritaria per l'alimentazione della rete. Ottenute le autorizzazioni, i lavori di posa della dorsale di collegamento sono stati avviati nell'ultimo trimestre 2017 e proseguiranno nel periodo 2018-2019.

Nel 2017 è proseguita la gestione puntuale degli impianti fotovoltaici che rappresentano un asset di rilievo, considerata l'attenzione che il Gruppo attribuisce alla produzione di energia pulita.

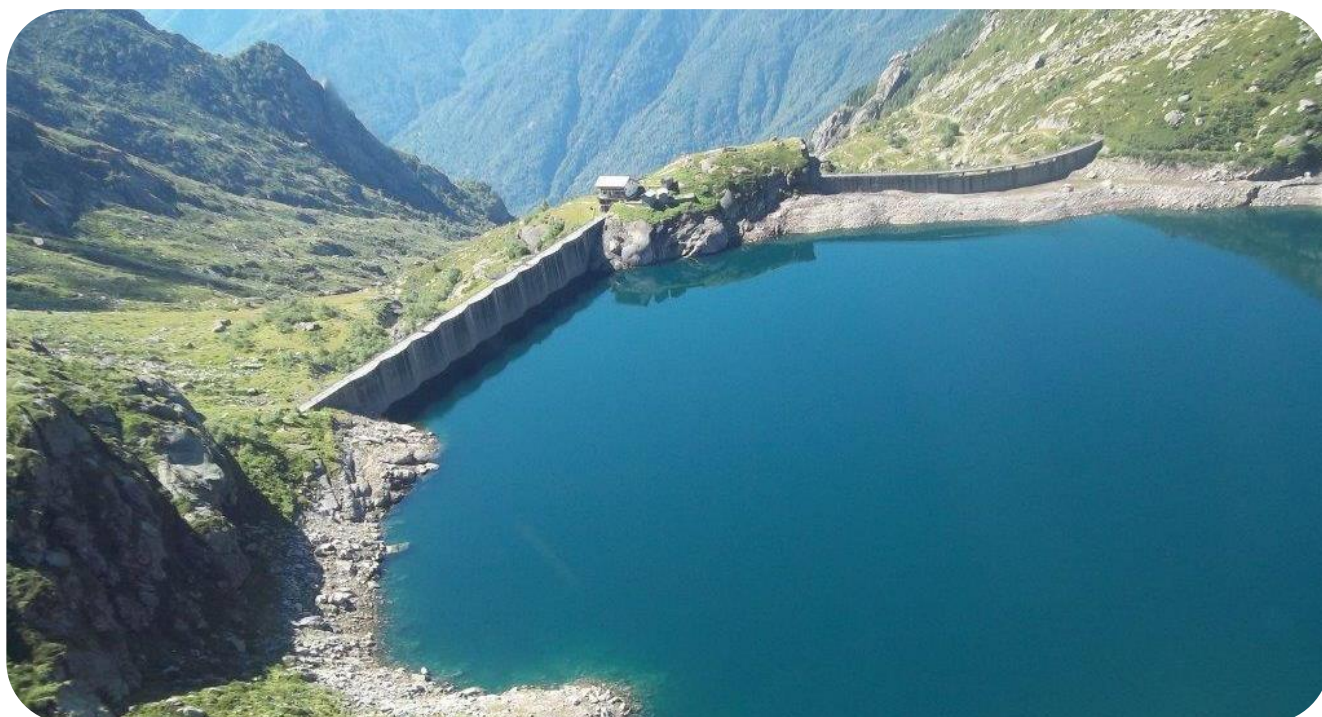
La produzione di energia elettrica dei termovalorizzatori del Gruppo (Parma, Piacenza e Torino) nel 2017 è cresciuta di circa il 26% rispetto all'anno precedente, raggiungendo 574.401 MWh.

## EFFICIENZA E RISPARMIO ENERGETICO

Grazie alla cogenerazione ad alto rendimento dell'impianto Torino Nord, sono attesi per il 2017 75.640 titoli di efficienza energetica (TEE) (equivalenti ad altrettante Tep di risparmio energetico). Il Gruppo Iren, inoltre, ha implementato vari progetti che hanno determinato, per il 2017, una quantità di TEE pari a 2.784. L'obbligo di produrre (o acquistare sul mercato) e fornire al GSE titoli di efficienza energetica è in capo solamente ad Ireti (distributore) e vale per il 2017 (con scadenza 31 maggio 2018).

I Certificati Verdi sono stati sostituiti da incentivi equivalenti che, nel 2017, per gli impianti idroelettrici del Gruppo sono stati maturati con i seguenti quantitativi: Bardonetto (17.242), Pont Ventoux (265.765), Villa (33.664), Telessio - Eugio - Rosone (59.612), Telessio (5.474), Ceresole - Rosone (133.309), Brugneto (1.768), Tanagro (13.193), Bussento (33.080). Hanno ricevuto i medesimi incentivi anche il termovalorizzatore di TRM (206.843) e le discariche di Poiatica (798), Rio Riazzone (363) e Basse di Stura (22.126). In totale gli incentivi ex Certificati Verdi maturati nell'anno sono 794.105.

*Nel 2017 il Gruppo Iren ha ottenuto titoli di efficienza energetica equivalenti a 78.424 Tep*







Produzione di energia e risparmio energetico <sup>(1) (2)</sup>	u.m.	2017	2016	2015
<b>Produzione da impianti idroelettrici e fotovoltaici</b>				
Energia elettrica prodotta	GWh	1.136	1.259	1.499
Energia risparmiata	Tep/000	200	227	281
Energia risparmiata	Gj	8.370.190	9.515.456	11.746.765
<b>Produzione da impianti di cogenerazione, caldaie e termoelettrico</b>				
Energia elettrica prodotta	GWh	7.287	7.345	6.411
Energia termica prodotta	GWh	2.865	2.738	2.769
Energia risparmiata	Tep/000	283	305	333
Energia risparmiata	Gj	11.860.704	12.752.370	13.935.058
<b>Produzione da termovalorizzatori e discariche</b>				
Energia elettrica prodotta	GWh	610	500	214
Energia termica prodotta	GWh	131	130	103
Energia risparmiata <sup>(3)</sup>	Tep/000	63	58	26
Energia risparmiata	Gj	2.647.945	4.044.194	1.776.257
<b>Produzione da impianti a biogas</b>				
Energia elettrica prodotta	GWh	0,25	0,96	0,88
Energia risparmiata <sup>(4)</sup>	Tep/000	1,24	1,57	1,74
Energia risparmiata <sup>(4)</sup>	Gj	51.741	65.775	72.187

<sup>(1)</sup> I valori sono calcolati secondo i seguenti criteri:

- per cogenerazione, caldaie e termoelettrico, confronto tra la produzione lorda e gli effettivi consumi di combustibile del Gruppo con i consumi che il sistema elettrico nazionale e il sistema "medio nazione" di produzione termica avrebbero registrato per produrre le stesse quantità di energia elettrica e termica;
- per produzione idroelettrica e fotovoltaica, assunzione nulla dei consumi di combustibile e confronto con i consumi registrati dal sistema elettrico nazionale per produrre le stesse quantità di energia elettrica;
- per termovalorizzatori e discariche, somma della produzione di energia elettrica e termica (per il PAI di Parma il coefficiente di conversione di energia termica in energia elettrica è pari a 6,88, modificato rispetto al 2016) che viene moltiplicata per il coefficiente per l'energia elettrica (187 Tep/GWh);
- per gli impianti a biogas, moltiplicazione dei metri cubi di metano prodotto (60% del biogas) per il fattore di conversione Smc/Tep 0,836.

In alcuni casi l'energia risparmiata può aumentare/diminuire in modo non direttamente proporzionale alla crescita/diminuzione della produzione, in forza di una variazione nei consumi specifici utilizzati per il calcolo.

<sup>(2)</sup> L'energia risparmiata viene espressa anche in GJ, utilizzando il fattore di conversione 1 Tep = 41,86 GJ.

<sup>(3)</sup> I valori del 2015 e 2016 hanno un restatement.

<sup>(4)</sup> I valori del 2015 e 2016 hanno subito un restatement in quanto è stato modificato il criterio di calcolo, sottraendo le perdite in torcia dal totale del biogas prodotto.

*Il Gruppo Iren, attraverso i progetti attuati nel 2017, ha consentito un risparmio energetico pari a oltre 5.600 Tep/annue*

Sul fronte del **risparmio energetico** il Gruppo ha sviluppato progetti che generano impatti esterni e che hanno consentito un risparmio annuo pari a 5.594 Tep, descritti nella tabella seguente.

Progetto	Descrizione	Risparmi ottenuti
<b>Illuminazione a Led</b>	"Torino Led": sostituzione di circa 53.000 punti luce con nuove lampade a Led. Nel 2017 il progetto, interamente finanziato da Iren in ottica ESCO, ha consentito di risparmiare 21.000 MWh di energia primaria e circa 11.000 t di CO <sub>2</sub> , pari a quasi 4.000 Tep.	3.900 Tep
<b>Efficientamento energetico degli edifici</b>	"Revamping 2014-2016": progetto realizzato per conto del Comune di Torino relativo a lavori di riqualificazione ed efficientamento energetico di una parte significativa del patrimonio immobiliare: 183 strutture, di cui 104 scuole, corrispondenti al 63% della volumetria totale riscaldata. Sono stati effettuati interventi su 333 caldaie con l'allacciamento di 24 centrali alla rete di teleriscaldamento.	766 Tep
<b>Riqualificazione tecnologica degli edifici</b>	Interventi per incrementare l'efficienza energetica di edifici privati: nel 2017 Iren ha installato 350 valvole termostatiche e ripartitori.	6 Tep
<b>Impianti fotovoltaici</b>	96 impianti fotovoltaici (potenza complessiva 5MW) installati sulle coperture di immobili di proprietà o nella disponibilità dei Comuni della provincia di Reggio Emilia. Il progetto è a pieno regime già dal 2015 e consente di produrre un quantitativo annuo di circa 3.760 MWh.	700 Tep
<b>Riduzione fabbisogno energetico per clienti privati</b>	Iren Rinnovabili, nell'ambito di progetti presso clienti industriali, fornisce supporto nell'identificazione e pianificazione di interventi sugli impianti per ridurre il loro fabbisogno energetico. In seguito ai nuovi interventi, monitorati nel corso del 2017, è stata conseguita una quota di risparmio netto integrale pari a 222 Tep, per la quale è stata richiesta la verifica e la certificazione al GSE.	222 Tep

Altri progetti di risparmio energetico, che interessano gli impianti e i siti aziendali, generano impatti internamente al Gruppo, che hanno

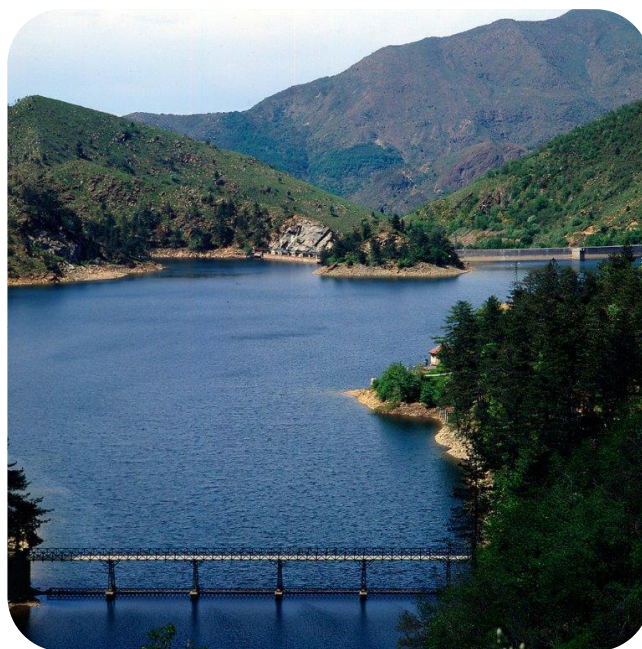
consentito un risparmio annuo pari a circa 17 Tep, descritti nella tabella seguente.

Progetto	Descrizione	Risparmi ottenuti
<b>Efficientamento energetico degli impianti di produzione idroelettrica e termoelettrica</b>	I progetti e le azioni di miglioramento dell'efficienza energetica di alcuni impianti di produzione idroelettrica e termoelettrica riguardano: installazione di sistemi di monitoraggio dei consumi elettrici, sostituzione di corpi illuminanti con Led, sostituzione di motori ad alta efficienza e di quadri stabilizzatori di tensione. Nel 2017 si sono iniziati a registrare i primi effettivi risparmi in termini di energia e di emissioni evitate. Sulla base delle diagnosi energetiche effettuate si stima di un risparmio, a regime, pari a 7.085 MWh, corrispondenti a 1.325 Tep/anno.	10 Tep (1.325 Tep a regime)
<b>Efficientamento energetico degli edifici</b>	Nel 2017 è stato installato uno stabilizzatore di tensione presso il Martinetto. Il risparmio atteso è pari al 3-5% sul consumo (60.000 kWh/anno) pari a circa 11 Tep all'anno.	(11 Tep a regime)
<b>Efficientamento sede Reggio Emilia</b>	L'intervento ha riguardato l'efficientamento delle torri faro a servizio dell'illuminazione esterna della sede di via dei Gonzaga (RE). Il vecchio impianto era composto da sei torri di altezza 18 m, ognuna composta da sei lampade al Sodio ad Alta Pressione da 400W. L'intervento ha visto il rinnovamento e l'ottimizzazione delle apparecchiature illuminanti con l'adozione di tecnologia LED che ha permesso di dimezzare la potenza installata, mantenendo un livello di illuminamento conforme ai livelli imposti dalla UNI EN 12464-2.	7 Tep (70 Tep a regime)

## CONSERVAZIONE DEL PATRIMONIO NATURALISTICO

Il continuo degrado degli habitat naturali e le minacce che gravano su talune specie figurano fra i principali aspetti della politica ambientale dell'Unione Europea, che cerca di garantire la biodiversità mediante la conservazione degli habitat naturali e seminaturali, della flora e della fauna selvatica. A tale scopo è stata creata nella Comunità Europea una rete ecologica di zone speciali protette, denominata "Natura 2000", che interessa diversi territori e aree italiane. Oltre ad habitat naturali pressoché incontaminati, sono compresi nella rete anche ambienti trasformati dall'uomo che rappresentano aree importanti per la sopravvivenza di numerose specie animali e vegetali. La tutela dei siti della rete "Natura 2000" è obbligatoria ai sensi di norme (DPR 357/97 e DPR 120/2003) che stabiliscono che la pianificazione e la programmazione territoriale devono tenere conto della valenza naturalistico-ambientale di Siti di Importanza Comunitaria (SIC) e Zone di Protezione Speciale (ZPS) e che ogni piano o progetto, che possa in qualche modo influire sulla conservazione degli habitat o delle specie tutelate, deve essere sottoposto ad un'opportuna valutazione dell'incidenza che può avere sui siti interessati. Prima di realizzare nuovi progetti/interventi, ed attività manutentive di una certa rilevanza (*revamping/repowering*), che possano determinare impatti ambientali in aree protette "Natura 2000", occorre sottoporre il progetto/intervento a valutazioni preventive per la salvaguardia dell'area oggetto di intervento. Occorre, inoltre, verificare il possesso dei requisiti ambientali di macchinari, impianti ed attrezzature, nonché la valutazione dei potenziali impatti

conseguenti l'utilizzo di sostanze pericolose e l'adozione di adeguate modalità gestionali. In particolare la Valutazione di Incidenza è il procedimento che va attivato nei casi in cui un progetto di opera o intervento possa avere incidenza significativa su un SIC o su una ZPS. Poiché la costruzione della rete "Natura 2000" è un processo dinamico, le liste dei SIC sono periodicamente aggiornate dalla Commissione Europea sulla base delle banche dati inviate dagli Stati membri una volta l'anno.





## ATTIVITÀ IN AREE PROTETTE O DI INTERESSE AMBIENTALE

Le attività di **produzione di energia elettrica** svolte dal Gruppo in aree protette, riguardano principalmente gli impianti idroelettrici e il loro impatto sulle risorse idriche e sul rumore.

I prelievi ed i rilasci di acqua sono gestiti in ottemperanza alle concessioni rilasciate dalle Autorità Competenti e alla normativa vigente. Per tutti gli invasi gestiti sono stati predisposti i Piani di Gestione (ai sensi del DM 152) con i relativi studi di incidenza per quelli che interessano SIC. Gli scarichi idrici recapitano nel Mar Ligure, nel bacino dei fiumi Po e Ticino, nel lago piemontese del Pian Telesio e nel canale lombardo Naviglio Grande. Tali scarichi, autorizzati e conformi alla normativa, sono costituiti da acque di raffreddamento degli impianti o da acque derivanti dai processi di trattamento delle acque utilizzate presso i siti produttivi.

L'efficientamento degli impianti idroelettrici, effettuato in passato dal Gruppo, ha ricadute positive sull'intero sistema poiché riduce la necessità di produrre energia da fonti fossili e contribuisce a contenere le emissioni. Per tutti i rinnovi effettuati è stata ottenuta la qualifica di impianto alimentato da fonte rinnovabile (IAFR) che identifica i benefici ambientali attesi in termini di mancate emissioni di SO<sub>2</sub>, CO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub>, particolato e metano.

Per quanto riguarda l'impatto acustico, tutti gli impianti sono opportunamente insonorizzati in modo da rendere minimo tale impatto sull'ambiente circostante.

Nel corso del periodo di rendicontazione non si sono avuti casi di ripristino (offset) di habitat naturali.

Lo sviluppo della **rete elettrica di distribuzione** nella città di Torino può interessare direttamente o essere nelle immediate vicinanze di alcune aree della rete "Natura 2000", tra cui: Collina di Superga (SIC), Meisino (ZPS) e Stupinigi (SIC).

La rete elettrica di distribuzione di Parma non interessa aree SIC o ZPS della rete "Natura 2000".

Le attività di **gestione dei rifiuti e igiene ambientale** svolte dal Gruppo non interessano, nel territorio emiliano, aree protette. Gli impianti di maggiore potenzialità (termovalorizzatori e discariche) sono dotati di un sistema del verde, in armonia con il clima vegetazionale in cui sono ubicati, con funzioni di mitigazione visiva ed ambientale. Il Polo Ambientale Integrato di Parma include un "sistema verde" che, oltre ad ottemperare alla mitigazione delle polveri, svolge anche funzione ecologica, di ripristino di alcuni habitat e di collegamento ecologico tra biotipi diversi che porterà alla creazione di un ecosistema di superficie che può rappresentare un'importante risorsa per il recupero complessivo del valore paesaggistico ed ecologico del territorio. Il termovalorizzatore di Piacenza è sito in una zona dove non sono presenti aree protette. Il termovalorizzatore di Torino (TRM), per quanto emerso in fase di VIA, non ha alcun impatto significativo sull'ecosistema e le emissioni non arrecano nessun disturbo alla fauna presente in area, comprese le aree di particolare interesse naturalistico (Parco Naturale di Stupinigi e Sistema delle Aree Protette della fascia fluviale del Po).

Le attività inerenti il servizio **distribuzione gas** non comportano particolari impatti sulla biodiversità. Nelle attività di realizzazione,

manutenzione e conduzione dell'infrastruttura, ci si attiene al quadro normativo in tema di impatto ambientale.

Per quanto riguarda il **servizio idrico integrato**, lo scarico delle acque reflue avviene principalmente nelle acque marine costiere, che raccolgono la maggior parte dei volumi prodotti, attraverso idonee condotte a mare. Nei progetti delle condotte a mare si valutano e si riducono al massimo le interferenze sulle aree marine protette; anche al di fuori di aree protette si cerca di minimizzare l'impatto ambientale su habitat ritenuti di particolare interesse e valore, quali le praterie di Posidonia oceanica. In territorio ligure, sono stati realizzati, e sono previsti per il futuro, miglioramenti nel processo della depurazione e, di conseguenza, della salvaguardia dell'ecosistema acquatico marino. Nel 2017, al fine di migliorare le condizioni ambientali, lo scarico di acque reflue urbane che recapitava nel torrente Polcevera (GE) è stato convogliato in una condotta che consente di scaricare in mare aperto oltre la diga foranea del porto alle profondità e distanze previste dalla normativa, attuando un significativo miglioramento della zona della foce costiera. L'attività di depurazione ha come proprio primario obiettivo di trattare e rendere compatibili gli scarichi con gli habitat neutrali dei corpi idrici recettori. Screening e valutazioni di impatto ambientale sono svolte nei termini previsti dalla normativa vigente, sia sui depuratori che sui prelievi idrici.

Gli impianti genovesi della diga del Brugneto ricadono nel Parco Regionale dell'Antola (GE), mentre i laghi del Gorzente ricadono, per la parte in provincia di Alessandria, nel Parco Regionale delle Capanne di Marcarolo. In provincia di Piacenza, il Gruppo possiede un bosco di pianura ricompreso nella zona tutelata Conoide del Nure e Bosco di Fornace Vecchia (SIC).





## PRINCIPALI AREE E SPECIE PROTETTE

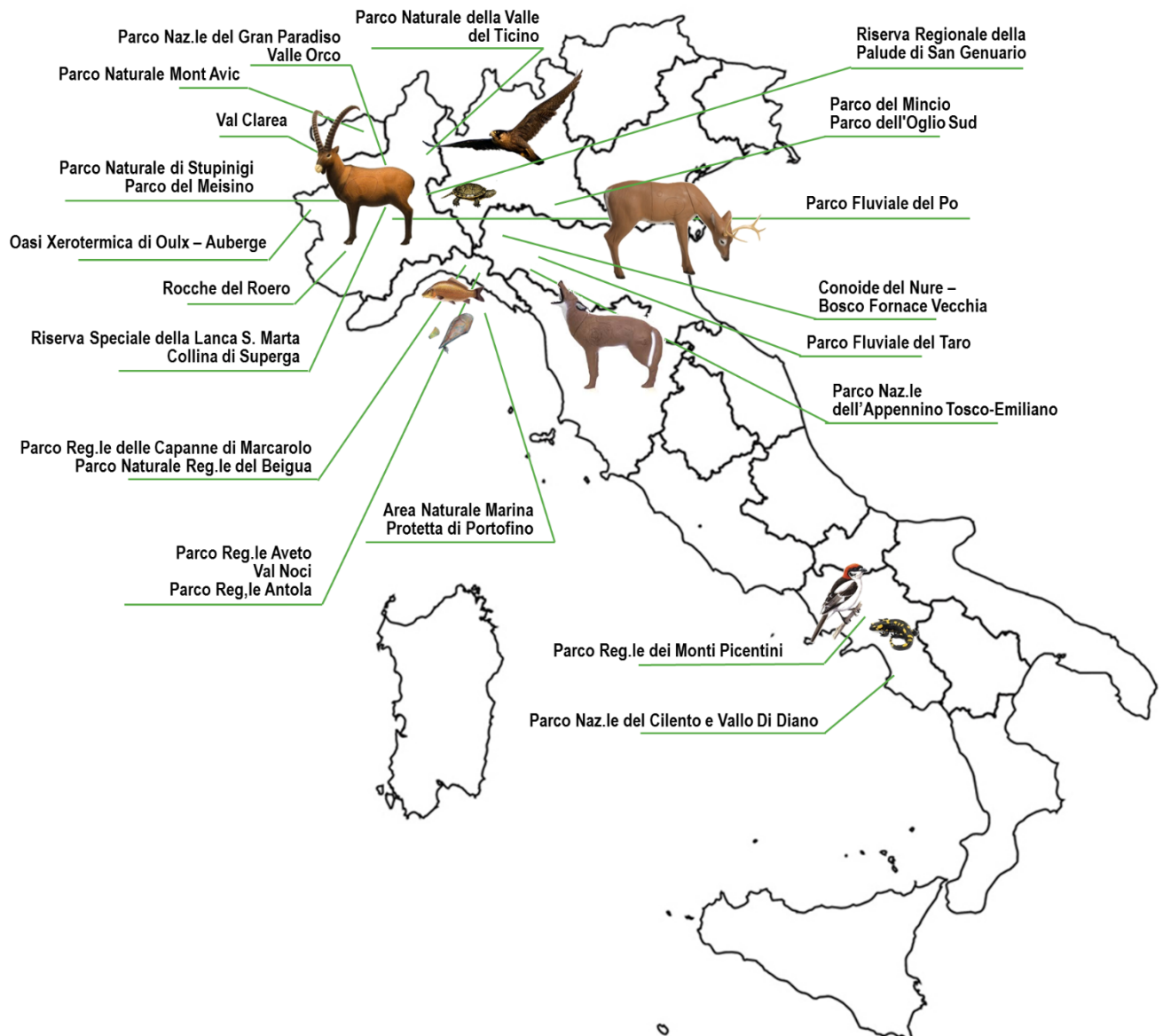
Il Gruppo Iren collabora costantemente con gli Enti Gestori delle aree protette in cui opera per la salvaguardia dell'ecosistema e delle specie protette.

La cartina rappresenta i principali Siti di Importanza Comunitaria e Zone di Protezione Speciale nei pressi dei quali sono presenti impianti e/o reti gestiti dal Gruppo Iren.

Le specie protette elencate nella lista rossa IUCN nazionale e in quella internazionale, che abitano le aree di operatività del Gruppo,

sono circa 250. Sono state considerate le specie che vivono nei terreni/aree marine o fluviali (Parchi Nazionali e Regionali, laghi e fiumi) nelle vicinanze dei quali l'azienda gestisce le proprie attività.

Tra queste oltre il 30% risulta tra le seguenti categorie della Lista IUCN: estinte nella regione (RE), vulnerabili (VU), in pericolo (EN), in pericolo critico (CR), quasi minacciate (NT).







## RISPETTO DI LEGGI E REGOLAMENTI IN MATERIA AMBIENTALE E MECCANISMI DI SEGNALAZIONE

Iren adotta un Sistema di Gestione Ambientale conforme alla Norma ISO 14001: tutti i dipendenti del Gruppo Iren sono tenuti, nell'ambito delle proprie funzioni, a partecipare al processo di prevenzione dei rischi, di salvaguardia dell'ambiente e di tutela della salute e della sicurezza propria, dei colleghi e di terzi. Le attività di Iren sono gestite nel pieno rispetto delle normative in materia di prevenzione e protezione dagli infortuni e di sicurezza sul lavoro.

Per Iren la tutela dell'ambiente rappresenta un valore di base per la soddisfazione di una delle esigenze primarie del singolo cittadino e dell'intera comunità. Tutti i processi sono svolti nel pieno rispetto della legislazione ambientale. Inoltre il Gruppo contribuisce alla ricerca e allo sviluppo di tecnologie avanzate volte alla salvaguardia delle risorse e alla riduzione dell'impatto ambientale delle attività e dei rischi connessi.

Gli strumenti a disposizione degli stakeholder per le segnalazioni di violazioni in ambito ambientale sono molteplici: comunicazioni scritte via posta, e-mail, fax, canali social. Tutte le comunicazioni vengono prese in carico e ogni stakeholder riceve una risposta per quanto segnalato. Le segnalazioni scritte vengono protocollate e trasmesse agli uffici competenti, che provvedono ad eseguire gli opportuni accertamenti.

Nei confronti dei fornitori, in sede di qualificazione viene richiesto il possesso di certificazioni ambientali ovvero se hanno, comunque, acquisito elementi significativi e tra loro correlati del sistema ambientale (per approfondimenti si veda pag. 108).



I servizi di **produzione e distribuzione di energia elettrica** sono certificati da norme in materia di qualità e gestione ambientale e sono pertanto soggetti a verifiche interne ed esterne per quanto riguarda i processi e gli adempimenti connessi alla normativa ambientale.

In merito ai **servizi ambientali** è a disposizione di cittadini, autorità pubbliche, ecc. un contact center ambientale al quale possono essere rivolte anche segnalazioni di eventuali violazioni e/o criticità di tipo ambientale. Nelle province di Piacenza e Parma (e in fase di

estensione a Reggio Emilia), inoltre, sono attivi gli "Ispettori Ambientali" che presidiano i territori di competenza per la rilevazione di discariche abusive e rifiuti abbandonati, anche pericolosi per l'ambiente (es: cemento-amianto, sversamenti, ecc.). Le segnalazioni vengono prese in carico per organizzare le attività di verifica e trattamento necessarie alla risoluzione dei problemi evidenziati, secondo le corrette procedure. Inoltre specifiche procedure forniscono precise indicazioni agli operatori circa gli interventi da porre in essere per la soluzione e/o limitazione di emergenze ambientali che dovessero sorgere nell'esecuzione dei servizi.

Per quanto riguarda i **termovalorizzatori**, i dati emissivi sono resi disponibili in tempo reale alle autorità di controllo. Tali valori sono pubblici e possono essere visionati quotidianamente sui siti web e su altri schermi presenti sui territori. Per assicurare il rispetto della prescrizione AIA in merito alla comunicazione delle anomalie, è istituito un servizio di reperibilità h24 dei tecnici.



Per quanto riguarda il **servizio idrico Integrato** l'intero ciclo è sottoposto al monitoraggio costante dei parametri di funzionamento, anche attraverso sistemi di telecontrollo degli impianti significativi e si provvede all'esecuzione di decine di migliaia di determinazioni analitiche di laboratorio. Il servizio idrico è, inoltre, soggetto ai controlli di legge effettuati dagli Enti preposti. L'ottimizzazione delle misure di rimedio messe in atto per minimizzare i possibili effetti negativi di disfunzioni riscontrate è spesso attuata attraverso il coinvolgimento di altri Enti, anche mediante specifici protocolli operativi.

Nel 2017 il Gruppo ha ricevuto e pagato 56 multe e sanzioni, per un valore complessivo circa 70.000 euro, per mancata rispondenza a leggi e regolamenti obbligatori in materia ambientale inerenti superamenti di limiti tabellari, tardiva trasmissione di dati, mancato rispetto di prescrizioni autorizzative e nella gestione dei rifiuti.

# Clienti



## TEMI RILEVANTI



Efficienza e affidabilità dei servizi



Gestione responsabile delle filiere di business



Prassi di marketing



Qualità del servizio, orientamento al cliente e alla sua evoluzione



Comunicazione interna ed esterna



## RELAZIONI CON I CLIENTI



### POLITICHE E PRASSI

#### CONDOTTA COMMERCIALE

Il Gruppo Iren accoglie pienamente le direttive previste nel Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale ai clienti finali, formulato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ARERA (ex AEEGSI), che disciplina le attività di vendita al di fuori dei locali commerciali, vale a dire sia le attività svolte da agenzie porta a porta e presso stand commerciali sia l'attività di teleselling e webselling per la promozione dei contratti energetici.

La comunicazione ai clienti si attiene ai principi di chiarezza e trasparenza previsti dal Codice Etico e dal Codice di condotta commerciale, con l'obiettivo di mettere il cliente nelle condizioni di poter effettuare una scelta consapevole.

Il Gruppo Iren richiede, nell'ambito del rapporto contrattuale, alle società esterne di promozione (agenzie porta a porta, teleseller e webseller) di attenersi alle norme e procedure del settore o da essa individuate ed elaborate e, più nello specifico, richiede il rispetto del Codice di condotta commerciale di ARERA (ex AEEGSI), del Codice del Consumo, del Codice Etico del Gruppo, del Modello 231 di Iren Mercato e della Politica della qualità di Iren Mercato.

In fase di selezione viene effettuata una rigorosa analisi dei requisiti, tra cui il possesso di tutte le autorizzazioni, licenze e iscrizioni per l'esercizio dell'attività di agenzia, la disponibilità di una struttura di *back office* per il controllo e la formazione degli agenti, la verifica preliminare dei contratti acquisiti e della consapevolezza del cliente. La stipula del contratto di agenzia prevede inoltre un periodo di prova. Tutti i collaboratori delle agenzie ricevono un'adeguata formazione su: norme regolanti il settore, codici di comportamento da adottare, tipologie di offerta, caratteristiche dei prodotti e delle offerte commerciali da proporre, comportamenti da tenere nel contatto con i potenziali clienti, comportamenti non ammessi e passibili di applicazioni di penali, oltre che processi di verifica di qualità svolti da Iren Mercato prima dell'attivazione di ogni singolo contratto. Per la formazione è stata predisposta un'apposita sezione del portale commerciale che consente la fruizione a distanza e la registrazione di sessioni di formazione.

L'attività delle agenzie è supervisionata e controllata a diversi livelli e in modo differente in funzione della tipologia di attività svolta. I sistemi di controllo sulle attività di promozione dei contratti sono più stringenti rispetto alla normativa e alle prassi del settore, con l'intento di perseguire i principi di trasparenza ed effettiva tutela della volontà del cliente. I controlli vengono effettuati attraverso *quality call* sull'attività svolta dalle agenzie porta a porta, per confermare l'avvenuto contatto con l'agente e l'adesione alla proposta contrattuale. Per quanto riguarda i *teleseller* (e attività derivanti da *webselling*), un soggetto terzo è incaricato di effettuare telefonate di verifica della consapevolezza dei clienti relativamente alla proposta telefonica accettata (*welcome call* e *confirmation call*). Periodicamente vengono effettuate visite presso le strutture commerciali esterne, i cui risultati vengono analizzati per il miglioramento continuo dei processi. Al cliente che sottoscrive un ordine vocale, è data la possibilità di riascoltare la propria registrazione telefonica, accedendo ad una sezione dedicata del sito aziendale con credenziali personali.

L'organizzazione di Iren Mercato prevede inoltre un'apposita struttura per la risposta ai reclami dei clienti e una struttura dedicata all'analisi dei reclami relativi alle attività dei canali esterni di vendita, che possono comportare l'addebito di penali e, nei casi più gravi, l'allontanamento del singolo agente, sino alla possibile chiusura del mandato di agenzia.

Le attività commerciali e di marketing nei confronti dei clienti e dei potenziali clienti sono condotte in assoluto rispetto delle normative di settore in materia di tutela dei dati personali (D.Lgs. n. 196/2003) e secondo principi di correttezza, trasparenza, sicurezza e riservatezza dei dati stessi. In particolare Iren Mercato:

- garantisce l'utilizzo dei dati personali dei clienti e dei potenziali clienti in conformità al consenso da questi prestato;
- qualora il trattamento dei dati personali dei clienti e/o dei potenziali clienti venga effettuato per conto della stessa Iren Mercato da soggetti terzi, questi ultimi sono nominati responsabili del trattamento;
- rende nota al cliente e/o al potenziale cliente, nell'ambito di tutti i propri canali di vendita e/o promozionali, apposita informativa privacy redatta ai sensi della normativa vigente;
- garantisce al cliente di poter accedere ai propri dati personali nonché di poterne ottenere l'aggiornamento, la rettifica e/o modifica e/o cancellazione.

Il sistema di gestione della tutela delle persone fisiche con riferimento ai dati personali e alla privacy è strutturato a livello centralizzato di Gruppo con l'obiettivo di adeguarlo alle disposizioni del nuovo Regolamento Europeo 679/2016 che entrerà in vigore il 25 maggio 2018. È stato individuato e nominato un unico Referente privacy del Gruppo Iren che fa capo alla Direzione Internal Audit e Compliance. Dal secondo semestre 2017, è in fase di realizzazione lo specifico progetto di adeguamento al suddetto regolamento.

### SALUTE E SICUREZZA DEL CLIENTE

Il Gruppo Iren mette in campo azioni per minimizzare gli impatti che le proprie attività hanno sulla salute e sulla sicurezza dei



clienti e delle comunità. Di seguito una sintesi per settore operativo.

**Ambiente:** i contenitori per il conferimento dei rifiuti sono conformi alle norme per la sicurezza dei cittadini e del personale del Gruppo. Nel 2017 è proseguita la sostituzione del parco mezzi pre euro 4 con veicoli euro 6 per l'adeguamento alle più recenti normative sulle emissioni in atmosfera. Per gli impianti a maggior rilevanza ambientale, vengono attivate campagne di sorveglianza sanitaria: basti citare quelle attive per impianti di termovalorizzazione dei rifiuti di Parma, di Piacenza e di Torino che sono anche dotati di specifiche certificazioni (si veda pag. 121).

**Energia:** il modello di gestione adottato tiene conto della salute e sicurezza dei clienti, valutandone gli aspetti ambientali e di analisi e misura del rischio, in tutte le fasi dei servizi erogati dalla progettazione alla manutenzione degli impianti, dall'attivazione di nuovi servizi fino alla scelta, stoccaggio e smaltimento di materiali e prodotti, per i quali vengono richieste specifiche certificazioni ed effettuate prove di laboratorio mirate.

**Servizio idrico integrato:** in considerazione dell'importanza determinante della risorsa-acqua, salute e sicurezza sono i pilastri sui quali è costruita ciascuna fase del processo di fornitura dell'acqua potabile, tramite la verifica costante, anche oltre gli obblighi di legge, della qualità dell'acqua lungo tutto il ciclo di fornitura. Analoga attenzione e monitoraggio analitico sono posti in ciascuna delle fasi di trattamento delle acque reflue e di smaltimento dei fanghi di depurazione.

**Distribuzione gas:** la sicurezza del cliente è il tema dominante nella gestione del servizio distribuzione gas. In aggiunta alle normali procedure operative di minimizzazione del rischio, i principali strumenti vanno dall'odorizzazione e ricerca programmata di dispersioni, al monitoraggio continuo grazie al telecontrollo, dalla raccolta 24 ore su 24 di informazioni/segnalazioni del cliente, fino alla disponibilità di squadre di Pronto Intervento. Questi elementi sono oggetto di continua analisi e miglioramento, con l'obiettivo di aumentare la loro efficacia.

**Distribuzione energia elettrica:** significative sono le attività per la misurazione e il contenimento di emissioni dei campi elettromagnetici (descritte dettagliatamente a pag. 63) e annualmente vengono effettuati sopralluoghi tecnici e controlli a campione su quasi la metà delle cabine elettriche. Anche le nuove cabine realizzate sono sottoposte a controlli puntuali per verificare che il posizionamento della cabina e del macchinario elettrico in essa contenuto non impattino su strutture adiacenti.

**Teleriscaldamento:** nel 2017 il Politecnico di Torino, su incarico del Gruppo Iren, ha effettuato uno studio volto alla valutazione delle conseguenze in termini di qualità dell'aria del sistema di teleriscaldamento di Torino. Lo studio ha comparato la situazione attuale (anno 2016) da un lato con uno scenario pregresso, caratterizzato dall'assenza di teleriscaldamento, e dall'altro con uno scenario futuro di estensione della rete di teleriscaldamento (anno 2022). Lo studio ha dimostrato miglioramenti ambientali in termini di qualità dell'aria derivanti dall'introduzione e sviluppo delle tecnologie della cogenerazione e del teleriscaldamento.

## COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON I CLIENTI

Il Gruppo Iren dedica grande attenzione ai propri clienti e alla comunicazione relativa ai prodotti e servizi offerti, favorendo un'informazione puntuale e trasparente mediante una pluralità di canali di contatto. In quest'ottica, il Gruppo ha svolto nel corso del 2017 una ricca attività di *customer care* e *customer satisfaction*, volta ad accrescere il valore della relazione con il cliente e a creare un filo diretto con l'azienda, con l'obiettivo di programmare azioni mirate a fasce di clientela specifiche, con proposte commerciali e comunicazioni modulate a seconda dei bisogni.

Nei rapporti con la clientela il Gruppo Iren ha trasformato il proprio ruolo da semplice fornitore a esperto di prodotti innovativi e servizi legati all'energia, adottando un nuovo modello sempre più orientato al dialogo e alla consulenza sulle abitudini di consumo. Per questo persegue l'integrazione dei sistemi fisici e digitali per garantire al cliente un'esperienza fluida, continua e coerente, sia all'interno che all'esterno degli spazi aziendali, anche attraverso strumenti web e mobile.

**Numero verde unico per i servizi commerciali:** per semplificare e rendere omogenea la *customer experience* è stato attivato un numero verde unico per il servizio clienti Iren su cui sono confluiti i servizi commerciali di energia elettrica e gas del mercato libero, teleriscaldamento (Emilia e Torino), servizio idrico integrato e Tari. Conformemente alle normative vigenti, per i clienti del mercato di maggior tutela è attivo un numero verde dedicato.



Nel corso dell'anno i call center commerciali hanno gestito oltre 1.700.000 contatti telefonici che hanno riguardato pratiche relative a gas, energia elettrica e servizio idrico integrato, con tempi di attesa medi di circa 115 secondi. Oltre il 90% dei clienti che hanno contattato il call center ha parlato con un operatore. Il giudizio dei clienti è fondamentale per il miglioramento del servizio di contatto telefonico; per questo è stato avviato un sistema di rilevazione, subito dopo l'esperienza del contatto telefonico, della soddisfazione dei clienti rispetto al tempo di attesa, alla gentilezza dell'operatore, alla chiarezza delle risposte e all'efficacia del contatto. Il continuo monitoraggio della *customer satisfaction*, consente di individuare





anche specifiche esigenze formative del personale e di intervenire in modo tempestivo con l'adeguamento di sistemi a supporto e delle procedure. I livelli di soddisfazione raggiunti, insieme ai livelli di servizio, regolano il rapporto contrattuale con i fornitori terzi erogatori dei servizi di *front line*. L'analisi dei dati 2017 ha evidenziato complessivamente risultati positivi, con un costante miglioramento nel corso dell'anno di tutti gli indici rilevati, che si mantengono sostanzialmente superiori rispetto agli standard di riferimento nazionale.

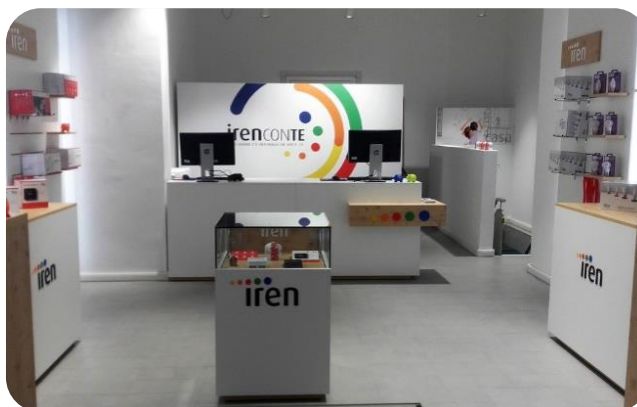
**Contact center servizi ambientali.** Il Gruppo offre un servizio di contact center per fornire informazioni ai clienti sui servizi di raccolta e gestione dei rifiuti. Nel 2017 sono stati oltre 380.000 i contatti telefonici legati alla gestione dei rifiuti, in leggera flessione rispetto al 2016, grazie all'ampliamento dell'operatività dei contact center. Il numero di clienti che hanno effettivamente parlato con un operatore è aumentato rispetto al 2016 in forza dell'incorporamento dell'area di Torino. Più del 93% dei clienti che hanno contattato il servizio, hanno parlato con un operatore con tempi di attesa medi di circa 54 secondi.

**Sistema integrato di customer relationship management (CRM).** Il nuovo CRM, in produzione dal 2017, integra molteplici canali di contatto, consentendo la raccolta, la registrazione e la gestione in un unico sistema di tutte le informazioni relative a ciascuna interazione con il cliente. Il sistema prevede inoltre l'invio di comunicazioni multicanale di tipo proattivo (email, sms, posta) al cliente per fornirgli aggiornamenti sullo stato di avanzamento delle pratiche/ricieste, in modo continuativo fino alla risoluzione delle stesse, e notifiche riguardo le forniture. Al fine di agevolare l'autonomia del cliente nella gestione dei propri contratti, il CRM è integrato con il portale ClickIren, che espone su web e App funzionalità per ottenere informazioni, risolvere problematiche, comunicare le letture dei contatori e sottoscrivere offerte.

**Sportello: spazio Iren per i clienti.** Nel 2017 si è provveduto a valorizzare il canale sportello, attraverso un piano di ottimizzazione volto a garantire efficienza e riposizionamento commerciale, trasformando un puro canale di accoglienza e gestione in uno strumento per il rafforzamento del *brand* in grado di cogliere le opportunità di vendita, anche di nuovi prodotti, sempre in una logica di miglioramento della qualità del servizio. Lo sportello si è di conseguenza evoluto in luogo di consulenza che favorisce il dialogo e la vicinanza tra i clienti e l'azienda, capitalizzando il rapporto umano come veicolo di fiducia, di supporto e di esperienza specializzata.

Tra i servizi a valore, gli sportelli offrono la possibilità di prenotare un appuntamento con un agente Iren senza dover attendere in coda, inoltre sono attivi punti di ascolto per i clienti di età più avanzata o con difficoltà linguistiche. È anche stato esteso l'orario di apertura al pomeriggio e al sabato per gli sportelli di Parma, Piacenza, Genova, Reggio Emilia e Savona.

*Distribuzione capillare sul territorio: una rete di 77 punti fisici per la gestione delle richieste e la consulenza professionale ai clienti*



Nel 2017 Iren ha servito circa 430.000 clienti nei 77 punti fisici dislocati su tutto il territorio Nord-Ovest e ha accompagnato i clienti nella lettura e corretta interpretazione delle fatture e degli impatti generati dalla normativa, come su ogni altra tipologia di richiesta.

Uno sportello web è inoltre accessibile con aree riservate alle diverse tipologie di clienti, per l'accesso ai dati e per lo svolgimento delle operazioni contrattuali.

Attività di sportello	2017	2016	2015
Sportelli (n.)	77	55	33
Clienti serviti (n.)	429.744	273.619	236.449
Tempo medio attesa (min.)	17,5	23,0	16,7

**Siti web.** Nel 2017 è stato completato il nuovo sistema di siti del Gruppo che ha visto pubblicazione, completamente rivisti nella grafica e nei contenuti, dei siti: [gruppoiren.it](http://gruppoiren.it), [ireninforma.it](http://ireninforma.it), [irenacqua.it](http://irenacqua.it), [eduiren.it](http://eduiren.it), [irenambiente.it](http://irenambiente.it), [irenlucegas.it](http://irenlucegas.it) e [ireti.it](http://ireti.it). In particolare, per il nuovo sito [irenlucegas.it](http://irenlucegas.it) si è puntato a garantire una maggiore fruibilità dei contenuti, grazie ad una navigabilità intuitiva e nuove funzionalità, e a un arricchimento della sezione di e-commerce e degli strumenti di interazione con il cliente. Il nuovo sito offre infatti una customer experience rinnovata, anche in funzione della navigazione in chiave mobile, in ogni pagina il cliente può avviare una "live chat", per ottenere assistenza nella ricerca di informazioni o nel percorso di acquisto di servizi e prodotti.

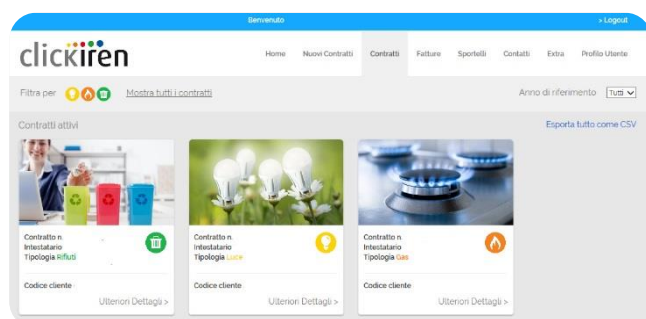
**Social network.** Iren ha rafforzato la propria presenza sui principali social network, quali Facebook, Twitter, Youtube, Instagram e LinkedIn, vedendo crescere costantemente il numero dei contatti e dei "follower".

**APP mobile.** Sono due le applicazioni per smartphone che il Gruppo Iren mette a disposizione dei propri clienti.

*ClickIren* offre numerosi servizi e la possibilità di visionare in un unico ambiente tutti i rapporti contrattuali attivi con le società del Gruppo: energia elettrica, gas, acqua, servizio di igiene urbana e teleriscaldamento. La APP è in grado di effettuare l'associazione multipla fra singolo account e diverse posizioni contrattuali, e può delegare una o più posizioni contrattuali ad altro account. Attraverso *ClickIren* è inoltre possibile attivare il servizio bolletta digitale e contestuale rinuncia al formato cartaceo. A fine 2017 sono circa 300.000 i clienti che hanno scelto di utilizzare *ClickIren* (+84% rispetto al 2016), anche con l'obiettivo di tenere monitorato il

proprio profilo di consumi, per un totale di 100.000 visualizzazioni a settimana dell'elenco bollette e altrettanti download della bolletta.

**Ecolren:** fornisce ai cittadini e clienti informazioni utili sui servizi ambientali e sui distributori Acquapubblica del territorio. L'APP consente anche un sistema di fotosegnalazione: si scattano e si inviano foto di rifiuti abbandonati, cassonetti danneggiati e altre situazioni anomale corredate da testo e coordinate geografiche.



**Piattaforma IrenCollabora.it.** E' uno strumento, nato nell'ambito dei Comitati Territoriali Iren (se ne parla a pag. 42), per attivare un innovativo canale di dialogo, confronto e progettazione partecipata tra il Gruppo Iren e i portatori di interesse delle comunità locali. La piattaforma raccoglie idee, proposte, commenti e osservazioni per migliorare i servizi di Iren e la sostenibilità ambientale e sociale.

## ATTIVITÀ COMMERCIALI

Il Gruppo Iren propone ai propri clienti un portafoglio d'offerta completo che, partendo dalle attività storiche, integra nuove soluzioni e tecnologie per rispondere a tutte le esigenze di gestione energetica e benessere dei cittadini, delle imprese e delle pubbliche amministrazioni.

Il servizio di Iren è caratterizzato da una efficiente rete di vendita costituita da una capillare rete di sportelli e call center, oltre che da specialisti dedicati alle grandi imprese, in grado di affiancare alla fornitura energetica anche tutta l'attività di consulenza e assistenza in materia tariffaria e contrattuale.

Il Gruppo Iren offre inoltre ai clienti energia elettrica pulita certificata, assicurata con l'approvvigionamento da fonti rinnovabili tramite le proprie Società.

### CLIENTI RETAIL

Le attività commerciali verso il segmento retail sono volte alla fidelizzazione dei clienti e allo sviluppo sulle aree prospect.

Nel 2017 è stata particolarmente significativa l'attività svolta nei territori di riferimento delle società controllate di nuova acquisizione, con una progressiva omogeneizzazione del portafoglio offerte e dei servizi al cliente. Oltre al lancio di nuove offerte per il mercato libero, in ottemperanza alle direttive dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), sono state predisposte le offerte "tutela simile" e "placet", quest'ultima in via di definizione.

Sono state consolidate le attività di vendita attraverso i canali già attivi di teleselling e agenzie fisiche ed è stato portato a pieno regime il canale di **vendita web** – grazie alla messa online del

nuovo sito irenlucegas.it e alle nuove partnership commerciali con operatori del settore – che permette la contrattualizzazione online sia in modalità autonoma sia in modalità assistita.

Per promuovere online le proprie offerte, prodotti e servizi, Iren Mercato effettua campagne pubblicitarie su motori di ricerca e ha consolidato la partnership con i principali siti comparatori di tariffe energetiche, promuovendo le proprie offerte su quasi tutti i comparatori attivi sul web.

### New Downstream

Nel 2017 si è consolidata la commercializzazione di prodotti e servizi extra-commodity "New Downstream", consentendo a Iren Mercato di posizionarsi come fornitore di riferimento a tutto tondo nel settore energetico grazie ad una gamma ampliata di prodotti per l'efficientamento energetico, la gestione e la protezione della casa. Per rispondere sempre più ai bisogni legati all'ambiente domestico nel suo complesso sono state lanciate dieci offerte e avviate partnership di rilievo con aziende leader del settore delle energie rinnovabili e dell'assistenza all'abitazione. I nuovi servizi e prodotti hanno raggiunto una penetrazione di vendita pari a circa il 2% della base clienti attiva. Questo risultato è stato possibile grazie ad un coinvolgimento ampio di tutti i canali di vendita e di contatto clienti, che hanno iniziato un percorso di trasformazione e di acquisizione di nuove competenze che la nuova gamma di offerte ha accelerato e reso obbligatorio. Inoltre è stato inaugurato il primo negozio a marchio Iren Mercato nella città di Parma, denominato Spazio Iren.

La transizione verso un modello di business sempre più sostenibile è stata siglata dal progetto **Iren Energia Solare**, nato dalla partnership con Enerpoint Smart Solution, che propone ai clienti due offerte, pacchetto "easy" e pacchetto "top", per la progettazione, realizzazione e installazione di impianti fotovoltaici chiavi in mano adatti alle singole esigenze. L'energia prodotta con l'impianto fotovoltaico non è soltanto completamente pulita e sostenibile ma, grazie al sistema di accumulo, può anche essere conservata e utilizzata soltanto quando serve. Iren Mercato ha quindi scelto di aiutare i propri clienti a ridurre le bollette energetiche e le emissioni di CO<sub>2</sub> per guidarli verso un futuro sempre più sostenibile.

Con la vendita di prodotti di **domotica**, il Gruppo Iren vuole rispondere alle esigenze diversificate dei propri clienti, più attenti agli sprechi, ai consumi e interessati a offerte innovative che possano aiutarli nella risoluzione dei problemi quotidiani. La vendita dei prodotti di domotica è stata supportata dal lancio di una campagna sulle principali aree di riferimento. Il termostato intelligente consente di controllare e regolare la temperatura a distanza ed è programmabile in base agli orari e alle esigenze del cliente che può monitorarlo da remoto. Inoltre i clienti possono usufruire del servizio di installazione a domicilio a cura di un tecnico specializzato. Il kit di sicurezza permette la protezione e la sicurezza della casa e della famiglia e consente di rimanere sempre connessi all'abitazione per controllare cosa succede all'interno. Entrambi i prodotti sono realizzati da Honeywell, multinazionale americana con più di 3.000 dipendenti in Italia, certificata 14001 e 18001.



Per il lancio di ogni nuovo prodotto è stato svolto un market test prima della commercializzazione che ha permesso di mettere a punto gli elementi distintivi dell'offerta, verificare la qualità del prodotto e degli eventuali servizi accessori, controllare la filiera produttore/cliente. I fornitori dei prodotti New Downstream sono stati selezionati dal Gruppo Iren con particolare attenzione al possesso di certificazioni ambientali e legate alla sicurezza dei prodotti. Per l'attività di post vendita è stato scelto un unico canale di assistenza e un'unica rete di tecnici per le attività di installazione, fornitura dei servizi e supporto contrattuale.

## CLIENTI BUSINESS

Nel 2017 Iren Mercato ha continuato lo sviluppo della base clienti sia sul segmento dei grandi clienti dove, attraverso un approccio consulenziale e offerte su misura, è in grado di soddisfare le esigenze dei clienti *energy intensive*, sia su quello delle piccole e medie imprese e dei condomini, con lo sviluppo di un portafoglio d'offerta dedicato e il rafforzamento dei canali fisici, puntando alla fidelizzazione della clientela e alla valorizzazione del marchio.

Facendo leva sulla propria produzione rinnovabile, e in particolare da fonte idroelettrica, il Gruppo ha continuato la promozione delle offerte verdi per la fornitura di energia elettrica prodotta interamente da fonti pulite, consentendo ai clienti business di promuovere il proprio impegno ambientale attraverso l'uso del marchio Iren Verde e della relativa certificazione di garanzia d'origine.

Nei **servizi per l'efficienza energetica** il Gruppo offre a condomini e imprese un servizio di analisi energetica puntuale che consente di evidenziare le aree di risparmio energetico ottenibili con interventi mirati di efficientamento. Nel 2017 sono stati eseguiti 16 check-up energetici.

Iren Mercato ha anche rafforzato la propria posizione come fornitore di energia elettrica della Pubblica Amministrazione nei territori storici ed in quelli limitrofi, aggiudicandosi nuovamente la gara indetta da Consip ed offrendo la possibilità alle Pubbliche Amministrazioni di acquistare anche energia verde 100% certificata da fonti rinnovabili. Le Pubbliche Amministrazioni che hanno scelto di acquistare energia verde sono state 16.200 (principalmente comuni e istituti universitari) per un consumo complessivo di circa 450 GWh.

La partecipazione attiva della domanda al dispacciamento, ovvero quella serie di interventi e comportamenti del cliente finale volti a modificare le sue modalità di consumo per ottimizzare la curva di carico in funzione delle necessità della rete elettrica (**demand side management**), rientra in uno scenario più ampio di revisione delle modalità di bilanciamento della rete che gli stati membri dell'Unione stanno portando avanti in coerenza con il codice europeo di bilanciamento. Nel 2017 il Gruppo ha realizzato un progetto di analisi dei carichi su utenze interne e di scelta della migliore soluzione tecnologica volta a gestire il ruolo di *Balancing Service Provider*. L'obiettivo è quello di partecipare alle aste future, definendo al meglio le caratteristiche di questo nuovo servizio che va ad integrare l'offerta di Iren Mercato di fornitura sul segmento industriale.

## CAMPAGNE DI MARKETING E CARING

Il 2017 ha segnato il ritorno di Iren in comunicazione, con messaggi focalizzati sul nuovo posizionamento del brand e sui

lanci di prodotto. Sono state realizzate due campagne, condotte parallelamente sulle cinque province di riferimento, attraverso affissioni outdoor, spot radio e inserzioni sui principali quotidiani locali, con focalizzazione sui nuovi prodotti di home assistance (Casa Senza Pensieri), i servizi dedicati al risparmio energetico e alla sicurezza (Domotica e Casa Sicura).

Per il lancio del nuovo modello di business e per esplicitare la nuova attitudine commerciale, il logo Iren Mercato è stato proposto ai consumatori con la *tagline* Luce Gas e Servizi.



Lo sviluppo del progetto **New Downstream** è stato rafforzato anche con una fitta attività promozionale condotta all'interno degli sportelli presenti sul territorio, con la creazione di spazi fisici espositivi esclusivamente dedicati e iniziative commerciali speciali.

Nel 2017 sono state inoltre condotte diverse campagne finalizzate alla fidelizzazione dei clienti, con l'offerta di benefit dedicati e, in particolare, di una convenzione di assistenza sanitaria a beneficio del cliente e dei componenti del suo nucleo familiare, con possibilità di usufruire di prestazioni medico-sanitarie a tariffe agevolate in strutture convenzionate presenti sul territorio italiano (**Iren Ti Pensa**). La campagna, avviata a inizio maggio 2017, proseguirà nel corso del 2018.

È stata inoltre intensificata la campagna **Bolletta Facile** per la promozione della scelta della bolletta digitale e la contestuale rinuncia alla bolletta in formato cartaceo, nel contesto di un'opera di sensibilizzazione del cliente verso temi di salvaguardia dell'ambiente e nuove forme di risparmio.

In occasione del lancio del nuovo *loyalty program*, da settembre 2017, è stata anche realizzata una nuova campagna per la promozione di **IrenConTe** presso i clienti del mercato libero non ancora iscritti e su quelli già iscritti al programma precedente, ma non attivi, per l'utilizzo immediato dei vantaggi offerti dal programma.

Gli esiti di ciascuna campagna sono stati oggetto di analisi specifiche per la valutazione di eventuali azioni di miglioramento.

In continuità con il 2016, è stata compiuta nel 2017 una nuova indagine qualitativa di mercato finalizzata alla valutazione dell'estensione dell'offerta con prodotti/servizi *extracommodity* nel settore della domotica e delle modalità di lancio dei nuovi prodotti strategicamente più efficaci. L'indagine è stata realizzata attraverso più *focus group* condotti su un campione di clienti e non-clienti.



## SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Il Gruppo Iren, per un'efficace comunicazione bidirezionale con i clienti, ha strutturato un sistema di rilevazione periodica della valutazione della qualità dei servizi erogati, al fine di individuare azioni di comunicazione e interventi operativi di miglioramento continuo. Le indagini di *customer satisfaction* sono affidate alla Direzione Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali, che si rapporta con le business unit aziendali per la definizione delle aree di indagine e l'analisi dei risultati conseguiti.

L'indagine di rilevazione della soddisfazione dei clienti, realizzata annualmente, fornisce per i diversi settori:

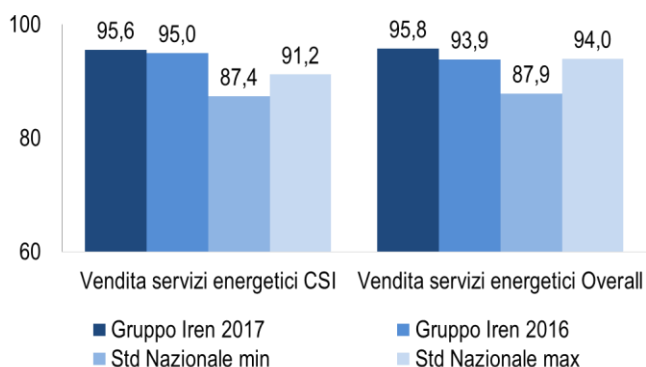
- un indicatore complessivo (CSI index) che rappresenta la soddisfazione del cliente in termini di differenza tra il valore percepito nel servizio e le sue aspettative rispetto a diversi aspetti tecnici e relazionali, tra loro ponderati;
- un indicatore di soddisfazione complessiva sintetica (overall) che viene rilevato attraverso una domanda diretta al cliente per evidenziare il livello di soddisfazione globale percepita. In questa domanda sono determinanti gli elementi d'immagine e reputazione aziendale;
- il trend del Gruppo Iren nel tempo, derivante dal confronto con gli indicatori rilevati in precedenti indagini;
- il confronto con standard nazionali di settore presenti nel "Barometro Italiano dei Customer Satisfaction Index" (BICSI) frutto delle indagini condotte da Cerved Group.

L'indagine 2017 mostra complessivamente risultati molto positivi, considerando il complesso dei servizi esaminati, che si mantengono sostanzialmente superiori rispetto ai corrispondenti standard di riferimento nazionale.

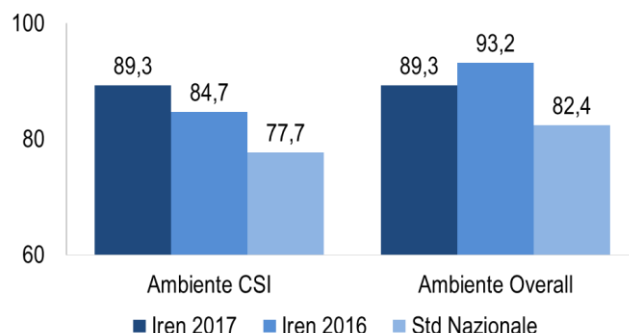
Nei **servizi di vendita energia elettrica e gas** l'indice di soddisfazione globale dei clienti (CSI index) è pari a 95,6% (nella rilevazione precedente era del 95%), mentre il giudizio overall arriva a 95,8% (nel 2016 era del 93,9%).

Nei **servizi idrico integrato, ambientale, distribuzione gas, distribuzione energia elettrica e teleriscaldamento**, il cliente del Gruppo Iren esprime un livello di soddisfazione sui vari servizi (CSI index) che si colloca in un intervallo tra 89,3% e 96,6%, mentre il giudizio nei confronti del Gruppo (overall) va 93,2% al 97,9%.

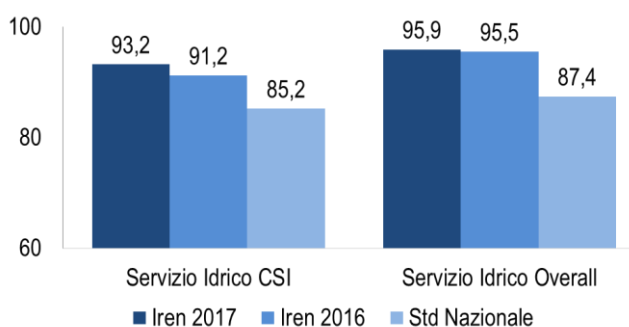
### SODDISFAZIONE CLIENTI VENDITA GAS E ENERGIA ELETTRICA



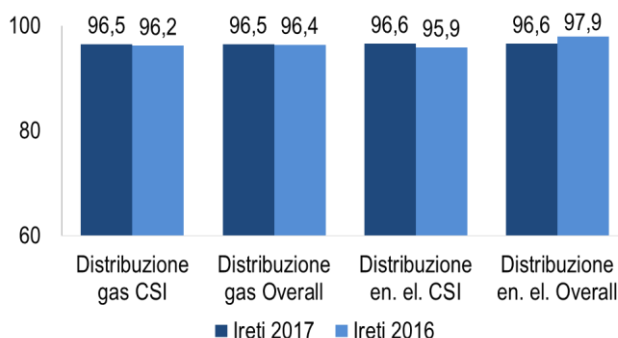
### SODDISFAZIONE CLIENTI SERVIZI AMBIENTALI



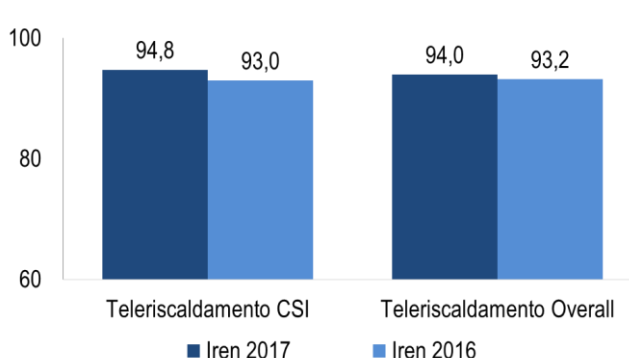
### SODDISFAZIONE CLIENTI IDRICO INTEGRATO



### SODDISFAZIONE CLIENTI DISTRIBUZIONE GAS E ENERGIA ELETTRICA



### SODDISFAZIONE CLIENTI TELERISCALDAMENTO



*I clienti del Gruppo esprimono elevati livelli di soddisfazione sia per i servizi regolati sia per i servizi a libero mercato*





## RECLAMI E VIOLAZIONI

Il monitoraggio dei **reclami** costituisce non solo obbligo nei confronti degli Enti di regolazione, ma è anche strumento gestionale fondamentale per individuare criticità, definire e implementare azioni correttive. Il numero e la tipologia dei reclami costituisce, quindi, elemento di forte attenzione per il Gruppo e attesta, contemporaneamente, l'aumentata consapevolezza dei clienti e il livello crescente delle loro aspettative. Nel 2017 il Gruppo Iren ha ricevuto complessivamente 19.651 reclami relativi ai servizi gestiti, di cui 11.080 per gas, energia elettrica, teleriscaldamento, 2.132 per il servizio idrico e 6.439 relativi ai servizi ambientali. Nessun reclamo ha riguardato la violazione della privacy o la perdita di dati dei clienti.

Il Gruppo Iren non ha registrato nel 2017 **violazioni** in materia di pratiche discriminatorie verso i clienti. Parimenti, non sono stati registrati incidenti di non conformità, con relative sanzioni, per quanto riguarda l'informazione, la fornitura di prodotti e servizi, la relativa sicurezza e le attività di marketing (pubblicità, promozione e sponsorizzazione). Il procedimento attivato dall'Antitrust nel corso del 2016, per presunte pratiche commerciali scorrette riguardanti l'acquisizione di alcuni clienti energia elettrica e gas, si è concluso con una sanzione amministrativa pecuniaria a Iren Mercato nel mese di gennaio 2017. La società, nel mese di marzo 2017, ha presentato ricorso al TAR del Lazio al fine di ottenere l'annullamento del provvedimento sanzionatorio. Il giudizio è pendente.

## I CLIENTI IN CIFRE

	2017	2016
Clienti retail energia elettrica	820.450	791.000
Clienti retail gas	896.950	806.000
Abitanti serviti teleriscaldamento	871.000	846.000
Abitanti servizio idrico integrato <sup>(1)</sup>	2.640.754	2.508.066
Comuni servizio idrico integrato	242	206
Abitanti serviti igiene urbana	2.096.232	2.121.000
Comuni serviti igiene urbana <sup>(2)</sup>	145	147

<sup>(1)</sup> Il dato del 2016 è stato rettificato in funzione di una revisione del metodo di calcolo

<sup>(2)</sup> Il dato del 2017 si riduce in forza delle aggregazioni attuate fra Comuni

## ENERGIA ELETTRICA

### TARIFFA ENERGIA ELETTRICA

Con la completa liberalizzazione del mercato dell'energia elettrica, in attuazione della Direttiva UE54, i clienti sono classificati in 3 categorie:

- clienti del **mercato libero** che sono tutti i soggetti che hanno aderito ad un'offerta di un qualsiasi venditore di energia elettrica;
- clienti del servizio di **maggior tutela**, vale a dire i clienti domestici e le piccole imprese in bassa tensione che non hanno ancora optato per il mercato libero;
- clienti in regime di **salvaguardia** che non hanno scelto un venditore e che non hanno i requisiti per rientrare nel servizio di maggior tutela.

Le tariffe elettriche sono composte dai costi relativi alla quota energia (approvvigionamento e commercializzazione), dai costi di rete e misura, dagli oneri generali di sistema e dalle imposte.

Nel mercato libero il venditore esprime la propria offerta differenziandosi dalla concorrenza nella quota dei costi di approvvigionamento e commercializzazione in quanto le altre componenti sono normate e soggette a tariffe uniche nazionali stabilite da ARERA (ex AEEGSI) e dallo Stato.

La composizione media della bolletta per l'anno 2017 è data per il 47% dalla quota energia, per il 21% dai costi di rete e misura, per il 19% dagli oneri di sistema (componente parafiscale) e per il 13% dalle imposte (accise e IVA). Nel servizio di maggior tutela le tariffe elettriche sono normate e stabilite da ARERA, uniche per tutto il territorio nazionale. Il costo globale nell'ultimo trimestre 2017 per cliente tipo (contatore installato da 3kW e consumo annuo pari a 2700 kWh) è stato di 0,196 euro/kWh.

### BONUS SOCIALE ELETTRICO

Il bonus elettrico è uno strumento introdotto dal Governo e reso operativo da ARERA (ex AEEGSI) con la collaborazione dei Comuni, per garantire alle famiglie in condizione di disagio economico e/o alle famiglie numerose, un risparmio sulla spesa per l'energia elettrica. Il bonus è previsto anche per i casi di disagio fisico, cioè per i casi in cui una grave malattia costringa all'utilizzo di apparecchiature elettromedicali indispensabili per il mantenimento in vita. Per accedere al bonus, le famiglie che rientrano nei previsti parametri di reddito e/o socio-sanitari, devono presentare richiesta al Comune. Il bonus consente mediamente una riduzione su base annua tra il 25% ed il 30% sulla bolletta. I valori per il 2017 sono stati:

- 112 euro per una famiglia di 1 o 2 persone;
- 137 euro per una famiglia di 3 o 4 persone;
- 165 euro per una famiglia con più di 4 persone.

## QUALITÀ DEL SERVIZIO ENERGIA ELETTRICA

### STANDARD DI QUALITÀ PER LA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA

Gli standard di qualità commerciale sono dettati da ARERA (Del. 164/08 Testo Integrato Qualità Vendita - TIQV) e si riferiscono alla tempestività nell'esecuzione da parte del venditore di alcune prestazioni richieste dai clienti (risposta a reclami e a richieste scritte di informazioni, rettifiche di bollette pagate, ecc.). Il venditore deve rispettare standard specifici (il cui superamento comporta l'erogazione automatica al cliente di un indennizzo) e standard generali (per i quali è richiesto il rispetto dello standard per una determinata percentuale di prestazioni e non sono previsti indennizzi automatici). I dati relativi alle singole aziende di vendita sono pubblicati per consentire ai clienti di confrontare la qualità del servizio offerto.

Al fine di facilitare un costante monitoraggio della qualità commerciale per l'energia elettrica, il Gruppo Iren considera strategica la rilevazione della soddisfazione della propria clientela (si veda al proposito pag. 83).

Nel 2017 il Gruppo ha avviato un piano di monitoraggio relativo alla qualità della risposta ai reclami scritti inerenti la vendita di energia elettrica e gas. Alla luce dei risultati del monitoraggio, della numerosità dei reclami ricevuti e dei tempi di risposta, anche in relazione agli standard definiti da ARERA, il Gruppo ha evidenziato gli ambiti che possono essere oggetto di progetti di miglioramento, così come indicato nella tabella seguente. Su tali ambiti saranno avviate specifiche azioni migliorative nel 2018.

Settore energia elettrica – Risposta a reclami scritti	2017
Clienti BT domestici	
Clienti MT	

### STANDARD DI QUALITÀ PER LA DISTRIBUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA

Con la delibera 646/2015/R/eel, entrata in vigore il 1° gennaio 2016, ARERA (ex AEEGSI) ha approvato il "Testo integrato della regolazione *output-based* dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica" per il periodo 2016-2023 che regola la continuità del servizio e della qualità della tensione, livelli specifici e generali di qualità commerciale e la promozione selettiva degli investimenti nelle reti di distribuzione.

Di seguito si rendicontano alcuni indicatori che misurano la qualità del servizio e che possono avere un impatto sui clienti finali.

Il **numero medio di interruzioni per cliente BT** (bassa tensione) (N1) è l'indicatore relativo alle interruzioni senza preavviso, lunghe o brevi (inferiori ai 3 minuti ma superiori a 1 secondo), imputabili al distributore.

Per il Gruppo Iren i valori obiettivo fissati da ARERA sono: 1 interruzione annua per l'alta concentrazione (Comuni con più di 50.000 abitanti), 2,50 interruzioni annue per la media concentrazione (2,25 come Comune con più di 5.000 abitanti e

0,25 per aver aderito alla regolazione delle interruzioni per cause esterne) e 4 interruzioni annue per la bassa concentrazione. Tale valore deve essere raggiunto entro il 2019. Se la società di distribuzione a fine anno consegue un livello N1 migliorativo rispetto a quello dell'anno precedente, riceve un premio da parte di ARERA, in caso contrario può incorrere in una sanzione con relativa penalità.

Numero medio di interruzioni per clienti BT - N1 <sup>(1)</sup>	2017	2016	2015
Torino alta concentrazione	1,43	1,28	1,36
Parma alta concentrazione	1,57	1,50	0,67
Parma bassa concentrazione	3,36	3,05	3,30
Vercelli media concentrazione	1,50	0,37	n.a.

<sup>(1)</sup> I dati 2017 sono stimati. Sono oggetto di verifica e subordinati alla consegna ad ARERA il 31/03/2018 per l'esercizio 2017. I valori del 2016 sono stati rettificati in base ai dati finali dell'esercizio 2016 comunicati all'Autorità il 31/03/2017.

Alta concentrazione: comuni con popolazione superiore a 50.000 abitanti.

Media concentrazione: comuni con popolazione superiore a 5.000 abitanti.

Bassa concentrazione: comuni con popolazione non superiore a 5.000 abitanti.



La **durata cumulata (D1)** è l'indicatore che misura il numero medio di minuti di interruzione per cliente in bassa tensione relativamente alle interruzioni senza preavviso lunghe imputabili al distributore. Per il Gruppo Iren i valori obiettivo fissati da ARERA sono: 25 minuti annui per l'alta concentrazione (Comuni con più di 50.000 abitanti), 45 minuti annui per la media concentrazione (40 minuti come Comune con più di 5.000 abitanti e 5 minuti per aver aderito alla regolazione delle interruzioni per cause esterne) e 60 minuti annui per la bassa concentrazione (Comuni con meno di 5.000 abitanti). Se la società di distribuzione a fine anno consegue un livello D1 migliorativo rispetto a quello dell'anno precedente riceve un premio da parte di ARERA, in caso contrario può incorrere in una sanzione con relativa penalità.

Durata cumulata - D1 (minuti/utente)	2017	2016	2015
Torino alta concentrazione	27,20	25,84	19,81
Parma alta concentrazione	28,10	27,55	14,00
Parma bassa concentrazione	48,30	47,00	53,13
Vercelli media concentrazione	7,00	3,25	n.a.

<sup>(1)</sup> I dati 2017 sono stimati. Sono oggetto di verifica e subordinati alla consegna ad ARERA il 31/03/2018 per l'esercizio 2017. I valori del 2016 sono stati rettificati in base ai dati finali dell'esercizio 2016 comunicati all'Autorità il 31/03/2017.

Per **tempo di arrivo medio sul luogo di chiamata di pronto intervento** si intende il tempo che intercorre tra la chiamata del



cliente, o l'attivazione dell'allarme per gli impianti telecontrollati, e l'arrivo del personale nel sito di intervento.

Tempo di arrivo medio sul luogo di chiamata di pronto intervento (minuti) <sup>(1)</sup>	2017
Torino <sup>(2)</sup>	75
Parma <sup>(2)</sup>	74
Vercelli <sup>(3)</sup>	40

<sup>(1)</sup> I dati sono stimati. Sono oggetto di verifica e subordinati alla consegna ad ARERA il 31/03/2018 per l'esercizio 2017.

<sup>(2)</sup> Il dato è calcolato considerando la differenza tra l'istante di ricezione della chiamata e l'istante di inizio dell'intervento.

<sup>(3)</sup> Il valore è calcolato considerato il tempo rilevato tra l'orario di chiamata dell'utente e l'orario di arrivo in sede dei tecnici a cui sono aggiunti 30 minuti, in considerazione dell'estensione del territorio comunale.

Il Gruppo Iren, nell'ambito delle procedure di controllo creditizio, monitora le disconnessioni di rete ai clienti a causa del mancato pagamento delle fatture, tuttavia ritiene opportuno non indicare tale numero, considerandolo un dato sensibile.

L'ammodernamento del parco nazionale degli impianti di produzione di energia elettrica e il forte incremento della generazione diffusa, insieme al piano di rinnovo delle reti, hanno

prodotto un sistema più efficiente, con un conseguente trend in diminuzione delle perdite di rete. ARERA fissa convenzionalmente le perdite standard, definendo un valore percentuale sull'energia prelevata in funzione della tensione, con l'obiettivo di incentivare la riduzione delle perdite in rete, mettendo a confronto le perdite standard e le perdite effettive.

Perdite di rete energia elettrica <sup>(1)</sup>	2017	2016	2015
Gruppo Iren	3,91%	4,65%	5,87%
Media nazionale	6,70%	6,70%	7,24%

<sup>(1)</sup> La media nazionale è l'ultima disponibile da Bilancio energia elettrica GSE.

#### RETE DI DISTRIBUZIONE ENERGIA ELETTRICA

Il Gruppo Iren gestisce gli impianti della rete di distribuzione dell'energia elettrica nel Comune di Parma, nella Città di Torino – oltre a porzioni di rete in alcuni comuni dell'area metropolitana, della Valle Orco e della Valle Dora – e nella Città di Vercelli.

La consistenza degli impianti di proprietà del Gruppo al 31 dicembre 2017 è sintetizzata nella tabella seguente:

Impianti rete distribuzione	u.m.	2017			2016			2015		
		Parma	Torino	Vercelli	Parma	Torino	Vercelli	Parma	Torino	Vercelli
Stazione AT/MT	n.	5	9	1	5	9	1	5	9	n.a.
Linee AT	km	-	22	11	-	22	8,7 <sup>(1)</sup>	-	22	n.a.
Trasformatori AT/MT	n.	13	21	2	13	21	2	12	22	n.a.
Potenza di trasformazione AT/MT	MVA	605	1.353	50	605	1.353	50	565	1.224	n.a.
Cavi MT	km	609	2001	135	593	1.984	161	644	2.170	n.a.
Linee aeree MT	km	271	17	54	274	18	52	220	33	n.a.
Cabine primarie MT/MT	n.	-	21	2	-	21	2	-	21	n.a.
Cabine secondarie MT/BT	n.	1.131	3.386	201	1.129	2.945	199	1.126	3.206	n.a.
Cabine di consegna MT	n.	147	297	47	142	303	46	140	348	n.a.
Cabine di conversione per alimentazione tramvie	n.	-	18	-	-	18	-	-	18	n.a.
Trasformatori cabine secondarie MT/BT	n.	1.379	3.172	298	1.378	3.260	295	1.327	3.436	n.a.
Potenza di trasformazione installata MT/BT	MVA	360	1.060	61	359	1.071	60	355	1.109	n.a.
Cavi BT	km	1.001	2.231	251	990	2.242	250	1.528	2.493	n.a.
Linee aeree BT	km	601	372	78	604	360	78	53	392	n.a.
Concentratori di cabina (LVC)	n.	1.362	3.232	223	1.362	3.266	221	1.343	3.565	n.a.
Contatori elettronici	n.	135.765	583.888	31.276	134.174	607.319	31.252	132.953	607.319	n.a.

<sup>(1)</sup> Dato rettificato per errore materiale

Le attività svolte sugli impianti possono essere indotte dai clienti o di iniziativa interna e vengono realizzate sia con personale interno sia con imprese esterne. Le attività richieste dai clienti devono rispettare gli standard di qualità definiti da ARERA; il cliente è tenuto a versare dei corrispettivi che, a seconda del tipo di intervento, sono regolati oppure sono fissati da un preventivo che deve essere accettato dal cliente per la successiva sottoscrizione del contratto di somministrazione di energia elettrica. I lavori di iniziativa interna sono costituiti prevalentemente da investimenti di potenziamento degli impianti, miglioramento della qualità del servizio, adeguamento alla normativa di sicurezza e ambiente o

innovazione tecnologica, oltre che da attività di esercizio e manutenzione impianti, ispezione cabine, pronto intervento e riparazione guasti. Le strategie di manutenzione prevedono:

- per le cabine elettriche, l'ispezione ogni tre anni per Parma, ogni due anni per Torino e ogni anno per Vercelli. Nel 2017 sono state ispezionate 2.698 delle 5.250 cabine totali, pari al 51,4%.
- per le linee aeree in media tensione, il controllo visivo ogni tre anni per Parma, ogni quattro mesi per Torino e una volta all'anno per Vercelli. La rete aerea del Gruppo Iren è di 1.413 km e nel 2017 ne è stata ispezionata circa il 19%.

Il piano di ispezione, integralmente eseguito nel 2017, prevede controlli trimestrali degli impianti ad aria compressa nell'area di Torino, l'ispezione generale di ogni impianto con frequenza quadrimestrale, il controllo termografico delle parti attive degli impianti con frequenza semestrale, il controllo di apparecchiature elettriche contenenti olio con PCB>50 ppm e dello stato dei manufatti in amianto con frequenza annuale.

## GAS

### TARIFFA GAS

Le tariffe gas sono conformi alla normativa ARERA (stabilita dal Testo Integrato Vendita Gas – TIVG e dal Testo Unico – TUDG/RTDG), a quanto stabilito dalla normativa dello Stato in merito alle accise e IVA e alla normativa delle Regioni in merito all'addizione ARISGAM sul gas metano. Il prezzo finale del gas è composto da una componente legata all'energia e alle attività commerciali in capo alla società di vendita e da una componente legata agli oneri di trasporto del gas sulle reti nazionali e sulle reti di distribuzione locale, che vanno a coprire i costi del trasportatore nazionale e della società di gestione della rete locale. A queste due componenti si aggiungono le accise nazionali, le addizionali regionali e infine l'IVA.



### BONUS SOCIALE GAS

ARERA (ex AEEGSI) ha deliberato da tempo un meccanismo mediante il quale le famiglie che vivono in una situazione di disagio economico e le famiglie numerose hanno il diritto di accedere ad un contributo che mitighi l'onere economico derivante dall'uso del gas. Il meccanismo, che coinvolge l'azienda distributrice e l'azienda di vendita, viene generato dall'istanza presentata dal cliente al Comune di residenza, attestando la propria condizione di disagio economico. A fronte di una verifica positiva da parte del Comune, si avvia una segnalazione al distributore, il quale accredita al venditore un determinato importo che il venditore provvede a versare al cliente finale. Gli importi accreditati vengono stabiliti attraverso delibere di ARERA in funzione della tipologia d'uso del gas e della fascia climatica in cui si trova l'utenza.

## QUALITÀ DEL SERVIZIO GAS

### STANDARD DI QUALITÀ PER LA VENDITA GAS

Come per l'energia elettrica gli standard di qualità per la vendita gas sono dettati dalla Delibera ARERA (ex AEEGSI) 164/08 (Testo Integrato Qualità Vendita - TIQV) e successive integrazioni. Nel 2017 il Gruppo ha avviato un piano di monitoraggio relativo alla qualità della risposta ai reclami scritti inerenti la vendita di energia elettrica e gas. Alla luce dei risultati del monitoraggio, della numerosità dei reclami ricevuti e dei tempi di risposta, anche in relazione agli standard definiti da ARERA, il Gruppo ha evidenziato gli ambiti che possono essere oggetto di progetti di miglioramento, così come indicato nella tabella seguente. Su tali ambiti saranno avviate specifiche azioni migliorative nel 2018.

Settore gas – Risposta a reclami scritti	2017
Clienti gas bassa pressione mercato libero	↑
Clienti gas bassa pressione maggior tutela	✓

### STANDARD DI QUALITÀ PER LA DISTRIBUZIONE GAS

Il servizio di distribuzione del gas metano consiste nel trasporto dello stesso attraverso le reti dei gasdotti locali, per la consegna agli utenti finali e si svolge in due fasi: prelievo dai gasdotti di Snam Rete Gas attraverso i punti di prelievo di primo salto e trasporto ed erogazione agli utenti. Un impianto di distribuzione del gas è composto tipicamente da:

- uno o più punti di interconnessione con la rete nazionale o regionale dei metanodotti, attraverso i quali viene alimentata la rete di distribuzione; presso tali punti, chiamati cabine RE.MI., viene effettuata la consegna, la filtrazione, il preriscaldamento (per evitare problemi di congelamento delle apparecchiature dovuti alla riduzione di pressione), la regolazione della pressione, la misura e l'odorizzazione del gas;
- la rete di distribuzione del gas;
- gli impianti di derivazione d'utenza per la consegna del gas alle utenze finali, presso le quali il gas stesso viene misurato attraverso idonei gruppi di misura.



La distribuzione del gas è svolta dal Gruppo Iren secondo le regole di separazione funzionale per le imprese verticalmente integrate nel settore, nel rispetto dei principi di economicità e redditività e della riservatezza dei dati aziendali allo scopo di promuovere la concorrenza, l'efficienza ed adeguati livelli di qualità del servizio.

A Genova la rete di distribuzione del gas è costituita da un unico impianto alimentato da 7 cabine RE.MI. (punti di interconnessione con la rete nazionale o regionale dei metanodotti di trasporto, attraverso i quali viene alimentata la rete di distribuzione), in area emiliana la rete del gas è suddivisa in più impianti ciascuno alimentato da una o più RE.MI., mentre in area vercellese la rete





di distribuzione è costituita da un unico impianto interconnesso, alimentato da 2 cabine RE.MI., che comprende anche alcuni comuni al di fuori della provincia.

Complessivamente nel 2017 sono 808.521 i contatori installati, di cui 261.191 elettronici che hanno visto un incremento dell'88% rispetto al 2016, a conferma del costante impegno rivolto al miglioramento del servizio offerto.

In area emiliana il Gruppo Iren gestisce anche il servizio di distribuzione e vendita di GPL, mediante impianti di riduzione e reti canalizzate. L'attività di distribuzione del GPL è svolta per mezzo di 14 centrali ubicate in alcuni comuni di montagna della provincia di Reggio Emilia non ancora raggiunti dalla rete del gas metano. I fornitori consegnano il GPL già odorizzato nei serbatoi ed Iren lo distribuisce ai clienti alla pressione di 30 mbar. La sicurezza è garantita per mezzo del telecontrollo degli impianti.

Per i parametri di qualità commerciale, il servizio di distribuzione del gas fa riferimento agli standard imposti da ARERA (ex AEEGSI) per cui sono previsti indennizzi automatici al cliente in caso di mancato rispetto degli stessi.

Standard qualità commerciale – Distribuzione gas	Tempo max previsto da ARERA	2017
Preventivazione lavori semplici	15 gg. lavorativi	✓
Preventivazione lavori complessi	30 gg. lavorativi	✓
Esecuzione lavori semplici	10 gg. lavorativi	✓
Attivazione fornitura	10 gg. lavorativi	✓
Disattivazione fornitura	5 gg. lavorativi	✓
Riattivazione a seguito di disattivazione per morosità	2 gg. feriali	✓

#### INTERRUZIONI E DISPERSIONI DEL SERVIZIO SULLA RETE GAS

Le interruzioni del servizio della fornitura gas avvengono prevalentemente durante l'esecuzione dei lavori di rinnovo della rete, in occasione della commutazione delle derivazioni d'utenza dalla vecchia alla nuova condotta. Per limitare al massimo il numero di interruzioni, il Gruppo interviene, quando possibile e sempre in misura maggiore, utilizzando un'apparecchiatura che consente la commutazione senza interrompere l'erogazione del gas. Le interruzioni del servizio della rete gas si suddividono in **interruzioni programmate**, se i lavori vengono preventivati ed è possibile comunicare tempestivamente al cittadino l'interruzione, e **interruzioni senza preavviso**, ovvero quelle per cui non è possibile avvisare tutti i clienti coinvolti almeno un giorno prima dell'interruzione.

Interruzioni del servizio rete gas (n.)	2017	2016	2015
Interruzione senza preavviso	1.486	1.204	1.195
Interruzione con preavviso	1.531	1.772	1.712
<b>TOTALE</b>	<b>3.017</b>	<b>2.976</b>	<b>2.907</b>

In riferimento alle perdite di gas, si può notare dalla tabella seguente che anche per il 2017 le perdite numericamente più significative provengono dal gruppo di misura.

Perdite gas (n.) <sup>(1)</sup>	2017	2016	2015
su rete	523	491	601
su impianto di derivazione di utenza su parte interrata	346	335	331
su impianto di derivazione di utenza su parte aerea	2.397	1.616	1.433
su gruppo di misura	5.187	4.327	3.717
<b>TOTALE</b>	<b>8.453</b>	<b>6.769</b>	<b>6.082</b>

<sup>(1)</sup> Per l'anno 2015 i dati sono stati rettificati a seguito di ricalcolo che comprende anche le dispersioni relative alle ispezioni programmate

In accordo con quanto previsto da ARERA, le principali iniziative per ridurre il numero di dispersioni gas in rete prevedono la progressiva messa in protezione catodica della rete in acciaio non protetta e delle reti in ghisa grigia con giunto canapa e piombo.

Composizione rete gas (km)	2017	2016	2015
Rete in acciaio	6.258	6.237	6.085
Rete in polietilene	1.255	1.240	1.187
Rete in ghisa	470	474	362
Altro materiale	1	22	3
<b>TOTALE</b>	<b>7.984</b>	<b>7.973</b>	<b>7.637</b>

Anche nel 2017 è proseguita l'attività di sostituzione della rete gas con nuova rete in acciaio, polietilene e ghisa.

Rete gas sostituita (km)	2017	2016	2015
Rete in acciaio	19	13	17
Rete in polietilene	0	0	0,5
Rete in ghisa	5	5	12
<b>TOTALE</b>	<b>24</b>	<b>18</b>	<b>30</b>

#### SICUREZZA DELLA RETE GAS

L'ispezione delle reti, un efficace servizio di pronto intervento e una giusta concentrazione del livello di odorizzazione sono elementi basilari per una corretta gestione del sistema di distribuzione del gas, a cui viene affiancato il continuo ammodernamento delle reti. ARERA (ex AEEGSI) stabilisce che le imprese distributrici di gas sono tenute al rispetto degli obblighi di servizio relativi alla sicurezza, tra cui l'ispezione del 100% della rete di bassa pressione in quattro anni mobili e del 100% della rete di media e alta pressione in tre anni mobili, che equivale alla ispezione annua di almeno il 25% della rete di distribuzione gas in bassa pressione e almeno il 33% di quella in alta e media pressione. Nel 2017 il Gruppo Iren ha ispezionato circa l'85% dei 7.984 km di rete gas gestiti, vale a dire 6.778 km. In particolare ha ispezionato l'82% della rete in bassa pressione e l'88% della rete in media e alta pressione: percentuali molto superiori rispetto a quello richiesto dall'Autorità. L'ispezione programmata delle reti gas ha come effetto anche un maggior controllo sulle dispersioni.

Oltre all'ispezione delle rete, ARERA impone anche livelli minimi di odorizzante per la sicurezza del servizio e la salvaguardia di persone e cose. Nel 2017 il Gruppo Iren ha immesso all'interno della rete gas 45 mg di odorizzante (tetraidrotiofene) per metro cubo di gas distribuito, quantitativo superiore al livello imposto da ARERA (32 mg/mc), che permette di far avvertire maggiormente la sua presenza nell'aria ai fini di una rapida individuazione di eventuali dispersioni di gas.

*Nel 2017 è stato ispezionato l'85% delle reti gas: più del doppio di quanto previsto da ARERA*

Il tempo medio di arrivo sul luogo di chiamata in caso di pronto intervento, si attesta tra 26,5 e 34,5 minuti, in relazione ai diversi territori serviti. Nel 2017 il Pronto Intervento gas ha ricevuto 11.572 chiamate, il 98% delle quali ha ricevuto risposta con arrivo sul luogo di chiamata entro i 60 minuti imposti dall'Autorità.

## TELERISCALDAMENTO

Nel 2017 ARERA (ex AEEGSI) ha affinato l'analisi della qualità contrattuale del servizio teleriscaldamento per definirne la regolazione definitiva, introducendo standard di qualità minimi obbligatori per tutti gli operatori. Gli standard minimi avranno come riferimento le prestazioni erogate su richiesta del cliente ritenute prioritarie ai fini della sua tutela; per le restanti prestazioni saranno indicati dall'Autorità, standard di qualità minimi opzionali, la cui adozione da parte degli operatori sarà facoltativa. Nella fase transitoria attuale, con mutamenti rilevanti del quadro regolatorio, la rilevazione degli indicatori definiti autonomamente dal Gruppo Iren è proseguita come attività di controllo operativo.



## TARIFE DEL TELERISCALDAMENTO

Le tariffe del teleriscaldamento non sono attualmente regolate da normativa nazionale e sono storicamente costruite secondo il principio del "costo gas evitato", cioè rapportate al costo che il cliente avrebbe sostenuto utilizzando gas metano (espresso in euro/Smc). Le tariffe del servizio sono dunque rapportate al costo finale del gas metano che viene aggiornato in funzione delle

normative di ARERA, per quanto riguarda le tariffe gas del mercato retail, e delle Stato per quanto riguarda le imposte e l'IVA.

## RETE SOTTOPOSTA AD ISPEZIONE

La rete del teleriscaldamento gestita dal Gruppo Iren, nei comuni di Torino, Nichelino, Genova, Reggio Emilia, Piacenza e Parma è lunga circa 923 km e nel 2017 ne sono stati ispezionati 830 km, circa il 90% del totale. Un controllo molto in crescita rispetto al 52,8% dell'anno precedente.

*Nel 2017 è stato ispezionato circa il 90% delle reti di teleriscaldamento*

## SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

### TARIFFA SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

L'organizzazione del servizio idrico integrato per Ambiti Territoriali Ottimali comporta regole per la determinazione delle tariffe che devono assicurare la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio. Le tariffe sono approvate da ARERA e determinate, per gli anni 2016-2019, in base alla Delibera n. 664/2015/R/IDR.

A titolo generale, la tariffa del servizio idrico è costituita da una **quota di servizio fissa**, dovuta indipendentemente dai consumi, e da una **quota variabile**, legata ai consumi di acqua e ai servizi di fognatura e depurazione. Per scoraggiare gli sprechi, la tariffa è articolata in fasce, con un innalzamento del costo man mano che aumentano i consumi. Sono previste tipologie di uso che variano da territorio a territorio (ad esempio: domestico residente, domestico non residente, zootecnico, commerciale, industriale, artigianale, diverso, non potabile, temporaneo, cantieri, agricolo, frantoi). Nella tabella seguente sono riportate le tariffe medie, definite dalle Autorità di regolazione, relativamente alle aree dove il Gruppo gestisce l'intero servizio idrico integrato (distribuzione dell'acqua potabile, collettazione fognaria e depurazione).

Tariffa media SII (euro/mc) <sup>(1)</sup>	2017
Provincia di Alessandria <sup>(2)</sup>	1,66
Provincia di Asti <sup>(3)</sup>	2,44
Provincia di Cuneo <sup>(4)</sup>	1,83 - 1,84
Provincia di Genova	2,39
Provincia di La Spezia <sup>(5)</sup>	2,03
Provincia di Parma <sup>(4)</sup>	1,30 - 2,36
Provincia di Piacenza <sup>(4)</sup>	1,63 - 2,11
Provincia di Reggio Emilia	2,13
Provincia di Vercelli	1,67

<sup>(1)</sup> La tariffa media è calcolata sommando la tariffa base uso domestico del servizio acquedotto, la tariffa di fognatura e la tariffa di depurazione.

<sup>(2)</sup> Il dato si riferisce alla tariffa applicata nei Comuni di Ovada e Strevi.

<sup>(3)</sup> Il dato si riferisce alla tariffa applicata nei Comuni di Canelli e Nizza Monferrato.

<sup>(4)</sup> Nel territorio servito sono presenti differenti tariffe di riferimento che vengono riportate nel valore minimo e massimo.

<sup>(5)</sup> Il dato si riferisce alla tariffa applicata nel Comune di Bolano



Nelle aree servite in provincia di Savona, Imperia, Aosta, Novara, Brescia, Mantova, Pavia e Verona, la gestione del Gruppo Iren è parziale e riguarda prevalentemente solo il servizio acquedotto.

## FONDI SOCIALI ACQUA

Nel territorio emiliano, ATERSIR (Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti) ha approvato il fondo sociale per le famiglie in situazioni di disagio economico. Per l'anno 2017 l'importo per l'area di Parma è di 240.000 euro, per la provincia di Piacenza 160.000 euro e per la provincia di Reggio Emilia di 350.000 euro. Nel territorio genovese è stato istituito un fondo sociale annuo deliberato dall'Assemblea dei Sindaci, distribuito dai Comuni alle famiglie in difficoltà economiche. Anche per il 2017 è stato confermato l'importo di 800.000 euro al finanziamento di agevolazioni tariffarie a carattere sociale.

## QUALITÀ NEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Dal 2017 ha trovato piena applicazione la Delibera di ARERA (655/2015/R/IDR) con i nuovi obblighi e requisiti della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, integrando quanto in precedenza previsto dalle Carte del servizio diversificate per ogni ambito territoriale gestito. La prima rendicontazione completa dei dati monitorati è prevista dalla delibera stessa per fine marzo 2018.

Al fine di facilitare un costante monitoraggio della qualità dei propri servizi, il Gruppo Iren considera strategica la rilevazione della soddisfazione della propria clientela. La raccolta periodica di tali valutazioni è inserita, quale parte integrante e indispensabile, nel sistema di gestione della qualità (si veda pag. 83).



## QUALITÀ DELL'ACQUA

Il controllo della qualità dell'acqua consiste nell'analisi dei parametri previsti dal D.Lgs. 31/2001, effettuata sui punti di campionamento, codificati dall'Ente responsabile del controllo

(ASL), lungo la rete di distribuzione e presso i punti ubicati all'uscita dei grandi impianti di potabilizzazione.

Qualora le acque prelevate contengano sostanze indesiderate in misura superiore ai livelli indicati dalla legislazione vigente, sono sottoposte a trattamento prima della distribuzione. I trattamenti maggiormente utilizzati per la potabilizzazione delle acque profonde sono normalmente finalizzati alla rimozione di ferro, manganese e ammoniaca, elementi naturalmente presenti nelle falde captate.

*Nel 2017 sono state effettuate analisi su circa 57.000 campioni di acque potabili e reflue per oltre 738.000 parametri analizzati*

La qualità dell'acqua è quindi assicurata da controlli su tutto il percorso: dalle fonti ai processi di trattamento, filtrazione e potabilizzazione, alla rete di distribuzione, fino alla consegna al cliente. I campioni effettuati vengono analizzati, presso i laboratori del Gruppo Iren, relativamente alle caratteristiche chimiche e microbiologiche. Nel settore della depurazione, vengono effettuati controlli analitici sulle acque reflue in ingresso e uscita dagli impianti, nonché sugli step di trattamento intermedi, sui fanghi prodotti e sugli scarichi in fognatura degli utenti produttivi.

I controlli interni sono più numerosi rispetto a quanto previsto dalle norme vigenti e dai protocolli siglati con Autorità d'Ambito, ARPA e Province.

Campioni effettuati su acque potabili e reflue (n.)	2017	2016	2015
Emilia Romagna	37.006	34.406	36.435
Piemonte/Valle D'Aosta <sup>(1)</sup>	5.161	2.712	n.a.
Liguria	13.474	15.296	16.090
Lombardia <sup>(2)</sup>	953	n.a.	n.a.
Veneto <sup>(3)</sup>	164	n.a.	n.a.
<b>TOTALE</b>	<b>56.758</b>	<b>52.414</b>	<b>52.525</b>

<sup>(1)</sup> Nel 2017 sono incluse, oltre a Vercelli, le province di Alessandria, Asti, Cuneo, Novara e Aosta dove è stata attivata in corso d'anno la gestione da parte del Gruppo.

<sup>(2)</sup> Il dato è relativo alle province di Brescia, Pavia e Mantova e solo a campioni effettuati su acque potabili poiché il Gruppo non gestisce il servizio acque reflue.

<sup>(3)</sup> Il dato è relativo alla provincia di Verona e solo a campioni effettuati su acque potabili poiché il Gruppo non gestisce il servizio acque reflue.

Parametri analizzati su acque potabili e reflue (n.)	2017	2016	2015
Emilia Romagna	405.545	376.874	400.727
Piemonte/Valle D'Aosta <sup>(1)</sup>	71.153	24.421	n.a.
Liguria	236.652	256.935	162.204
Lombardia <sup>(2)</sup>	21.064	n.a.	n.a.
Veneto <sup>(3)</sup>	4.026	n.a.	n.a.
<b>TOTALE</b>	<b>738.440</b>	<b>658.230</b>	<b>562.931</b>

<sup>(1)</sup> Nel 2017 sono incluse, oltre a Vercelli, le province di Alessandria, Asti, Cuneo, Novara e Aosta dove è stata attivata in corso d'anno la gestione da parte del Gruppo.

<sup>(2)</sup> Il dato è relativo alle province di Brescia, Pavia e Mantova e solo a parametri su acque potabili poiché il Gruppo non gestisce il servizio acque reflue.

<sup>(3)</sup> Il dato è relativo alla provincia di Verona e solo a parametri su acque potabili poiché il Gruppo non gestisce il servizio acque reflue.



## DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA

A seguito dei necessari controlli e verifiche dei requisiti di potabilità, l'acqua prelevata dalle diverse fonti viene immessa nella rete di distribuzione che raggiunge tutte le utenze. Gli interventi di controllo, estensione e manutenzione delle reti, sono eseguiti con l'obiettivo di minimizzare, per quanto possibile, il disagio per i cittadini. Prioritaria, infatti, è l'attenzione alla protezione dell'ambiente urbano e alla sostenibilità della vita di ogni giorno, in particolare per quanto riguarda l'impatto sulle strade cittadine.

Nel 2017, sono state effettuate 593 interruzioni programmate nei territori di Piacenza, Parma, Reggio Emilia, Vercelli, Genova, Savona, Imperia, La Spezia, Alessandria, Asti, Cuneo, Brescia e Verona. Per interruzioni programmate si intendono le sospensioni della fornitura idrica che si rendono necessarie per l'esecuzione di lavori precedentemente pianificati. In questi casi, vengono diffusi avvisi tramite stampa e televisioni locali sulla durata degli interventi, in quanto interessano una parte consistente della popolazione. Negli altri casi i cittadini vengono avvisati con cartelli affissi nella zona interessata indicanti la data dei lavori.

Per gli interventi in emergenza, come ad esempio la rottura improvvisa di tubazioni, vengono messe in atto tutte le procedure necessarie a ripristinare l'erogazione dell'acqua nel minor tempo possibile, secondo quanto previsto dalle norme vigenti. Nel 2017 le rotture di rete sono state complessivamente 6.508 (non sono incluse le aree di Aosta, Alessandria, Novara, Mantova e parte del vercellese dove è in atto un processo di affinamento della rilevazione). Le riparazioni sono state eseguite a seguito di segnalazioni e ricerca perdite.

Il tempo di arrivo medio sul luogo di chiamata in caso di pronto intervento per il Gruppo Iren è di 63,9 minuti nelle aree di Piacenza, Parma, Reggio Emilia, Vercelli, Genova, Savona e Imperia (non sono incluse le aree di Aosta, Alessandria, Asti, Cuneo, Novara, Mantova, Pavia, Verona e parte del vercellese dove è in atto un processo di affinamento della rilevazione).

Nel 2017 su circa 18.954 km di rete idrica gestita, sono stati controllati circa 3.042 km, pari al 16,05%.

## SERVIZI AMBIENTALI

### SISTEMA TARIFFARIO

Il tributo TARI è composto da una **parte fissa**, determinata dai costi dello spazzamento, dai costi generali, da parte dei costi del personale e da altre componenti essenziali del costo del servizio, riferite in particolare agli ammortamenti ed ai costi amministrativi, e da una **parte variabile**, rapportata alle quantità di rifiuti conferiti, al servizio fornito e all'entità dei costi di gestione. La TARI è applicata alle utenze tenendo conto delle superfici occupate ed in parte, per quanto riguarda le utenze domestiche, tenendo conto del numero dei componenti il nucleo familiare. Con la TARI, il Gruppo Iren fattura al Comune il proprio servizio ed il Comune emette gli avvisi di pagamento verso l'utenza. Nel calcolo della TARI il Comune tiene conto dell'IVA passiva a suo carico per cui si può dire che nel tributo applicato alle utenze l'IVA non viene espressa ma è annessa al tributo stesso. Nella normativa generale della TARI non sono previste tariffe cosiddette sociali. A livello regolamentare ogni Comune può inserire clausole di agevolazione o riduzione a favore di determinate categorie di utenze.



Nel 2017 il Gruppo ha emesso la TARI in nome e per conto di alcuni Comuni, applicando alle utenze le norme regolamentari vigenti, comprese quelle relative alle eventuali riduzioni o agevolazioni/esenzioni sociali, se espressamente deliberate dai singoli Comuni.

Di seguito la tabella che riporta la media TARI 2017 per i principali comuni serviti.

Anno 2017	Tari media capoluogo di provincia				
	Tipo utenza domestica	Comune di Parma	Comune di Reggio E.	Comune di Piacenza	Comune di Torino
	euro/anno	euro/anno	euro/anno	euro/anno	euro/anno
Famiglie di 1 componente	130,97	172,46	124,17	135,60	
Famiglie di 2 componenti	211,92	262,15	217,47	244,47	
Famiglie di 3 componenti	243,53	336,15	269,78	292,11	
Famiglie di 4 componenti	284,23	385,19	299,59	321,74	
Famiglie di 5 componenti	333,78	432,93	360,32	376,26	
Famiglie di ≥ 6 componenti	377,55	466,98	407,20	423,42	

Per Vercelli, la TARI stabilita dal Comune non utilizza un criterio per numero di componenti del nucleo familiare, ma una tariffa di

euro 2,18 al metro quadro di superficie occupata per i locali e le aree ad uso abitativo.





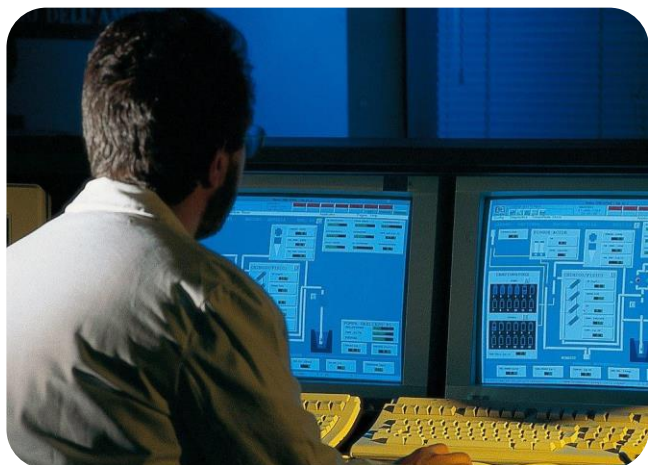
## GESTIONE ED EFFICIENZA ENERGETICA

Il Gruppo Iren esercita attività di gestione e manutenzione di impianti di riscaldamento, condizionamento e tecnologici in generale ed attualmente gestisce circa 1.200 impianti tra condomini privati, edifici pubblici, complessi polisportivi, presidi ospedalieri, centri commerciali e terziario.

### Progetto Re-build

Nel 2017 è proseguito il progetto Re-build, gestito da Iren Rinnovabili, per promuovere la realizzazione di interventi per migliorare l'efficienza energetica di edifici abitativi nella città di Reggio Emilia, con l'obiettivo di ridurre l'impatto ambientale e generare vantaggi economici per la collettività. Dopo aver effettuato circa 100 diagnosi energetiche di altrettanti edifici, Iren Rinnovabili sta proseguendo le attività per mettere i condomini in condizione di fare scelte consapevoli per la riduzione degli sprechi energetici. Attraverso apposite convenzioni, il progetto Re-build offre ai condomini uno speciale canale di finanziamento garantito per realizzare gli interventi preventivati dalle imprese che fanno parte della rete Re-build. Questa rete permette di coprire a 360 gradi tutte le richieste di efficientamento energetico mettendo a disposizione progettisti, costruttori e impiantisti del territorio.

Il Gruppo fornisce servizi energetici per realtà civili ed industriali finalizzati alla massima efficienza, alla razionalizzazione dei consumi con il massimo del comfort ambientale. A questo scopo si avvale di un avanzato sistema di telecontrollo che consente la supervisione e il monitoraggio continuo di tutti i parametri funzionali degli impianti. Sugli impianti gestiti per terzi, il Gruppo Iren ha realizzato diversi interventi tecnici finalizzati al contenimento dei consumi. Tra questi, anche interventi di riqualificazione di centrali termiche con installazione di caldaie a condensazione (risparmio dal 10% al 30% in funzione della vetustà dell'impianto precedente) e l'installazione di valvole termostatiche e ripartitori di calore negli impianti centralizzati (risparmio dal 10% al 20% rispetto alla situazione precedente).



## TELECOMUNICAZIONI

La fornitura dei servizi di connettività a clienti business è sempre accompagnata da assistenza tecnica 24 ore su 24 e da un monitoraggio che permette al cliente di conoscere lo stato di funzionamento e di allertare automaticamente, in caso di anomalia, le squadre di assistenza. I sistemi di monitoraggio delle reti e di telecontrollo sono erogati da piattaforma web e ad ogni cliente è assegnato un sales account a supporto per qualsiasi esigenza. L'attività commerciale è svolta direttamente con personale interno, secondo le norme di condotta previste dal Codice Etico di Gruppo.

La soddisfazione del cliente anche nel 2017 è rimasta elevata: se ne trova riscontro nel numero dei contratti rinnovati, rispetto al basso numero di reclami. L'indice di soddisfazione del cliente è stato infatti calcolato in 88,10%, mentre l'indice di *retention* per il 2017 è pari all'89,8%.







I servizi in fibra ottica prevedono un Service Level Agreement del 99,9%, ciò significa che su 365 giorni di contratto, il collegamento deve essere disponibile al 99,9%. Nel caso del Gruppo Iren, questo è possibile anche grazie alle infrastrutture ad anello ridondante: ogni cliente è collegato tramite due tratti di fibra, così in caso di interruzione sul primo tratto, entra in funzione il secondo.

Grazie alle importanti attività di cablaggio in fibra di alcune grandi città, avviate seguendo le linee del Progetto Larga Banda del Ministero dello Sviluppo Economico, e l'incremento delle prestazioni delle linee di trasmissione (tecnologie vdsi che offrono velocità di navigazione fino a 100Mbps rispetto ai 20Mbps delle tecnologie Adsl precedenti) si registra una crescita della concorrenza tra i maggiori player di mercato che produce una riduzione delle tariffe. Questa dinamica di mercato spinge il Gruppo Iren ad offrire, a parità di fatturato, una velocità di connessione più elevata, potendo sfruttare infrastrutture di "backbone" che hanno capacità di banda in eccesso rispetto alla capacità commercializzata.

# Persone Iren



## TEMI RILEVANTI

- |   |   |  |
|---|---|--|
|  Occupazione                   |  Relazioni industriali             |  Sviluppo delle risorse umane     |
|  Welfare aziendale e diversity |  Salute e sicurezza dei lavoratori |  Comunicazione interna ed esterna |



## RISORSE UMANE: IL PATRIMONIO DI IREN

La crescita e la valorizzazione delle persone Iren sono valori fondamentali del Gruppo Iren. L'obiettivo generale è gestire le competenze e le conoscenze individuali, all'interno di un modello che punta a mantenere un'elevata qualità delle risorse umane, attraverso politiche volte a farne crescere la professionalità e garantirne il necessario coinvolgimento. Per questo, nel 2017 il Gruppo ha avviato un percorso di analisi approfondita delle competenze del personale al fine di poterne orientare gli sviluppi e la crescita, alla luce delle sfide del nuovo Piano Industriale e delle importanti innovazioni tecnologiche che il Gruppo sta affrontando, proseguendo nel contempo gli interventi di *change management* per accompagnare la reingegnerizzazione dei processi e rafforzare la cultura manageriale a tutti i livelli.

Il Gruppo Iren si impegna anche attivamente al miglioramento delle condizioni di lavoro e alla crescita personale dei propri dipendenti, favorendo un ambiente di lavoro stimolante e costruttivo: investimenti in formazione e sviluppo, un'attenta pianificazione delle carriere, strategie mirate per valorizzare i talenti, benefit su misura, politiche retributive personalizzate, cultura aziendale innovativa, sono alcuni degli elementi su cui il Gruppo si è focalizzato nel 2017.

*Accrescere le competenze professionali e favorire il coinvolgimento del personale sono presupposti essenziali per la crescita e lo sviluppo del Gruppo*

Sempre nel 2017 il Gruppo Iren avviato la procedura per ottenere la certificazione Top Employers Italia, una esclusiva certificazione rivolta alle migliori aziende al mondo in ambito risorse umane: quelle che offrono ottime condizioni di lavoro, che formano e sviluppano i talenti a ogni livello aziendale e che si sforzano costantemente di migliorare e ottimizzare le loro *best practice* nel campo delle risorse umane.

Il Gruppo, consapevole dell'importanza dell'occupazione per assicurare lo sviluppo sociale del contesto in cui opera, contribuisce al mantenimento del livello occupazionale non solo attraverso i dipendenti diretti, ma anche promuovendo lo sviluppo delle Società alle quali vengono appaltati servizi, interventi e lavori, richiedendo loro garanzie adeguate in termini di politiche del personale e della sicurezza, attraverso l'applicazione di alcuni dei propri standard. Inoltre, ai dipendenti delle Società fornitrici è offerta la possibilità di usufruire di alcuni servizi aziendali e di partecipare a iniziative formative/informative gestite dal Gruppo.

Anche attraverso azioni finalizzate ad accrescere le competenze professionali e a consolidare il miglioramento del livello dell'istruzione, il Gruppo contribuisce alla qualità dell'occupazione della popolazione del territorio e del suo indotto. Pur non perseguendo una politica di assunzioni locali o sul territorio in termini preferenziali, per le specificità del mercato del lavoro

italiano, esiste una quasi completa coincidenza tra le province di residenza dei dipendenti e la sede di lavoro loro assegnata. Inoltre, considerate le tipologie di attività, le aree geografiche di operatività e il rispetto delle normative vigenti, non sussiste per il Gruppo Iren alcun pericolo di ricorso al lavoro minorile o forzato.

## FOTOGRAFIA DEL PERSONALE

Al 31 dicembre 2017 risultano in forza al Gruppo Iren 6.285 dipendenti, in aumento rispetto ai 6.226 dipendenti al 31 dicembre 2016. Le variazioni dell'organico sono dovute:

- al percorso di riequilibrio demografico, avviato nel 2014 con un piano di incentivazione all'esodo (legge 92/2012 art. 4) e di nuove assunzioni con l'obiettivo di realizzare un ricambio generazionale, congiuntamente alla prosecuzione della politica in materia di contenimento degli organici;
- al proseguimento della riorganizzazione delle società controllate del Gruppo Iren, in attuazione del Piano industriale;
- a variazioni di perimetro (ingresso nel Gruppo di REI, di un ramo d'azienda Acque Potabili e di Salerno Energia Vendite in cui è confluita la già controllata GEA Commerciale).

Personale al 31/12 per qualifica (n.)	2017	2016	2015
Dirigenti	89	95	82
Quadri	265	251	238
Impiegati	2.918	2.878	2.859
Operai	3.013	3.002	2.953
<b>TOTALE</b>	<b>6.285</b>	<b>6.226</b>	<b>6.132</b>

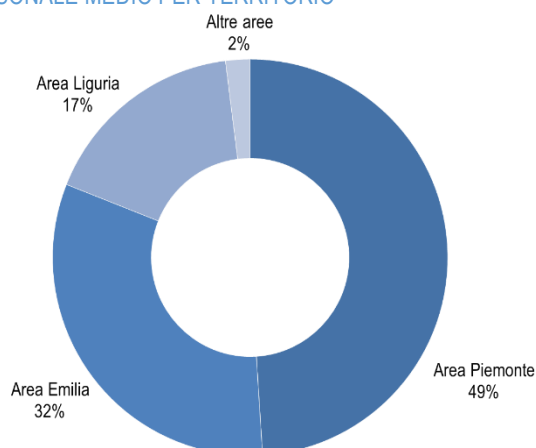
*Nel Gruppo il 98% dei lavoratori è assunto con contratto a tempo indeterminato*

**Il personale è assunto per circa il 98% con contratto a tempo indeterminato, per il resto sono attivi contratti per giovani neo-diplomati o neo-laureati inseriti in apprendistato e contratti a tempo determinato.**

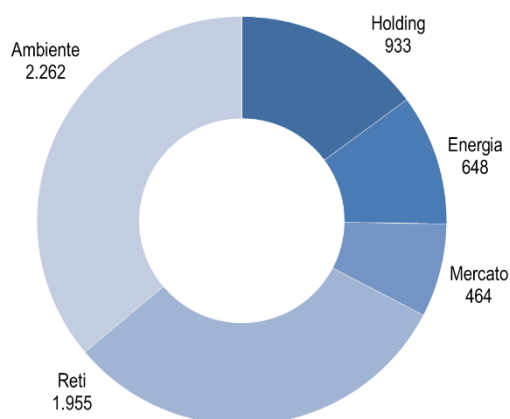
Sono dati che confermano che il Gruppo privilegia i rapporti lavorativi a lungo termine con il proprio personale. Così come rende disponibili occasioni di tirocinio formativo con l'obiettivo di far acquisire, in particolare a giovani risorse, un'esperienza professionale concreta; nel 2017 sono state 110 le persone per cui è stato attivato uno stage.



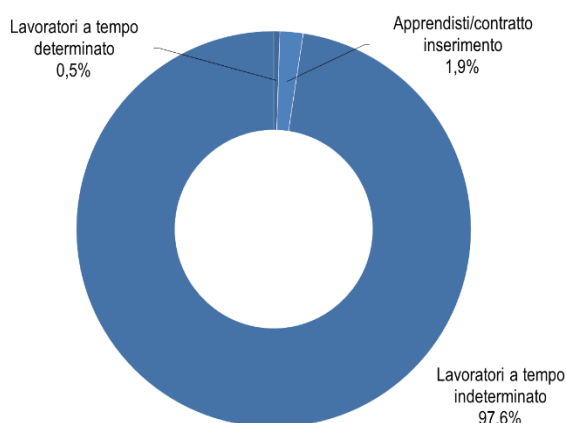
## PERSONALE MEDIO PER TERRITORIO



## PERSONALE MEDIO PER BUSINESS UNIT



## PERSONALE PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO



La quasi maggioranza dei dipendenti (46%) appartiene ad una fascia di età tra 30 e 50 anni, mentre l'età media è 49 anni.

## ASSUNZIONI E CESSAZIONI

Nel 2017 le assunzioni sono state 152, con una netta prevalenza (circa 75%) di persone inserite con contratto a tempo indeterminato o di apprendistato; il ricorso ai contratti a tempo determinato è leggermente aumentato per esigenze di stagionalità nel settore ambiente. Inoltre, è stato confermato, con contratto a tempo indeterminato, l'87% dei dipendenti con contratto a tempo determinato o di apprendistato, in scadenza nell'anno.

Assunti per tipologia contrattuale e per età (n.)	2017	2016	2015
A tempo indeterminato	47	54	162
A tempo determinato	38	23	19
Apprendistato professionalizzante	67	31	15
<b>TOTALE</b>	<b>152</b>	<b>108</b>	<b>196</b>
meno di 30 anni	79	53	87
da 30 a 50 anni	69	50	99
più di 50 anni	4	5	10
<b>TOTALE</b>	<b>152</b>	<b>108</b>	<b>196</b>

Tra le principali cause di cessazione, oltre a dimissioni, resta rilevante quella relativa a risoluzioni consensuali di dipendenti in possesso dei requisiti pensionistici.

Uscite per motivo (n.) <sup>(1)</sup> e turnover (%)	2017	2016	2015
Dimissioni	53	40	23
Risoluzione consensuale/pensionamento	51	220	312
Decesso	13	4	6
Licenziamento	19	7	10
Mobilità verso altre Società <sup>(2)</sup>	7	-	1
Inabilità capacità lavorativa	14	22	31
Scadenza contratto a termine	7	13	7
<b>TOTALE USCITE</b>	<b>164</b>	<b>306</b>	<b>390</b>
<b>TURNOVER <sup>(3)</sup></b>	<b>2,6%</b>	<b>4,9%</b>	<b>6,4%</b>

<sup>(1)</sup> Esclusa cessione di ramo d'azienda per l'anno 2015.

<sup>(2)</sup> Mobilità concordata verso Società non facenti parte del perimetro analizzato.

<sup>(3)</sup> Il turnover è calcolato come rapporto percentuale tra il numero di uscite (comprese quelle relative a scadenze di contratti a termine) e il numero di dipendenti al 31/12.

Nel 2017 la riduzione del turnover deriva dal minor numero di cessazioni su base volontaria, rispetto agli anni precedenti, dei dipendenti in possesso dei requisiti per il pensionamento.

Nel contesto del Piano Industriale sono stati effettuati specifici studi e simulazioni delle potenziali fuoriuscite per conseguimento del diritto a pensione di personale del Gruppo nel periodo 2018-2030. Conseguentemente il Gruppo si sta attrezzando per far fronte alle potenziali fuoriuscite nel corso dei prossimi 5/10 anni, tenuto conto delle possibili evoluzioni dell'organizzazione del lavoro e delle nuove competenze necessarie.

Non sono previsti all'interno del Gruppo piani pensionistici specifici, ma sono rispettati tutti gli obblighi di legge e contrattuali.

## ORE LAVORATE E ORE DI ASSENZA

Degli oltre 9,9 milioni di ore lavorate nel 2017, più del 94% è rappresentato da ore ordinarie e si registra una diminuzione delle prestazioni straordinarie di oltre 37.000 ore.

Ore lavorate (n.)	2017	2016	2015
Ore ordinarie	9.370.018	9.305.193	9.124.531
Ore straordinarie	579.732	616.820	508.212
<b>TOTALE</b>	<b>9.949.750</b>	<b>9.922.013</b>	<b>9.632.743</b>





Nel 2017 il tasso di malattia (rapporto tra ore di assenza per malattia e ore lavorate) è pari al 4,8%; rispetto al 2016 si registra una riduzione di oltre 1.000 ore per eventi di malattia.

Il tasso di assenteismo è pari a 4,9% ed è dato dal rapporto tra giorni di assenza (malattia, infortunio, sciopero e alcune tipologie di altre assenze) e giorni lavorativi (corrispondenti ai giorni dell'anno per ciascun dipendente, esclusi i sabati, le domeniche e le festività infrasettimanali, moltiplicati per il numero medio dei dipendenti).

Ore di assenza per tipologia (%)	2017	2016	2015
Malattia	59	57	54
Maternità	5	5	10
Infortunio	9	7	10
Sciopero	1	1	-
Assemblee e permessi sindacali	4	3	6
Altre assenze (retribuite e non)	22	27	20
<b>TOTALE</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

## SISTEMA RETRIBUTIVO

Il Gruppo adotta contratti collettivi nazionali di lavoro (i principali sono: "Lavoratori addetti al settore elettrico", "Lavoratori addetti al settore gas acqua", "Lavoratori addetti ai servizi ambientali") che garantiscono l'applicazione delle retribuzioni contrattuali a tutti i dipendenti. La totalità dei dipendenti è coperta da CCNL.

Nel 2017 è stata completata la politica di stabilizzazione dei lavoratori con contratto di somministrazione di lavoro che, in generale, hanno comunque gli stessi trattamenti economici previsti dai contratti applicati ai dipendenti del Gruppo (incluso il premio di risultato). Non sussistono, inoltre, differenze di benefit per dipendenti a tempo pieno, con contratti a termine o a tempo parziale.

*Ai dipendenti del Gruppo sono applicati i contratti collettivi nazionali di lavoro e strumenti di incentivazione in linea con i valori aziendali*

Alla retribuzione fissa si aggiungono quote di retribuzione variabili collegate alle prestazioni (es. in reperibilità) e al raggiungimento di obiettivi aziendali e individuali. Nel 2017 il rapporto tra la retribuzione base annua più alta e quella mediana di tutti gli altri dipendenti è pari a 3,4, mentre il rapporto tra l'incremento della retribuzione base più alta del Gruppo e l'incremento di quella mediana di tutti gli altri dipendenti è pari a 4,8. Lo stipendio medio base del Gruppo per genere è pari a 1,05 rispetto allo stipendio medio locale per genere (fonte: Istat 31/12/2016).

## SISTEMA PREMIANTE

La politica retributiva e meritocratica del Gruppo è diretta a valorizzare i dipendenti che raggiungono elevati livelli di risultato in linea con i valori aziendali e nel rispetto di adeguati livelli di qualità e produttività. Al personale sono richiesti, in particolare, flessibilità

nell'adattamento a nuove modalità di lavoro e un notevole impegno professionale, in una logica di polivalenza.

**Premio di risultato.** Al fine di coinvolgere maggiormente il personale e indirizzarlo verso il conseguimento degli obiettivi di Gruppo, è prevista l'erogazione di un premio di risultato collettivo, impostato secondo logiche coerenti con gli obiettivi strategici e gestionali perseguiti, valorizzando la correlazione tra compensi e risultati ottenuti. A determinare l'erogazione concorrono più fattori, legati all'incentivazione della produttività aziendale e della qualità dei servizi e al raggiungimento di specifici obiettivi di redditività. Anche per il 2017 sono stati sottoscritti specifici accordi in materia e il premio può essere erogato alla popolazione non dirigenziale sia sotto forma di una tantum sia tramite strumenti di welfare.

**Sistema di gestione per obiettivi (MBO).** Nella maggior parte delle Società del Gruppo, a tutto il personale con la qualifica di dirigente e quadro e ai dipendenti che ricoprono posizioni di rilievo, sono attribuiti obiettivi individuali, al raggiungimento dei quali vengono erogati importi definiti nel momento dell'affidamento degli obiettivi stessi. La definizione del "sistema obiettivi", basato su indicatori misurabili (economico-finanziari, operativi, di sostenibilità o legati a progetti strategici), avviene in coerenza con la mission aziendale attraverso vari livelli di sviluppo.

**Una tantum.** In tutte le Società del Gruppo può essere corrisposta una incentivazione una tantum ai dipendenti che hanno raggiunto risultati particolarmente positivi attraverso un notevole impegno lavorativo, prevalentemente in progetti o attività innovative. Le persone da premiare sono individuate a seguito di un'accurata analisi, effettuata dai vari responsabili, dei risultati delle performance individuali.

Per il 2017 il 66% dei dipendenti riceverà una valutazione formale delle proprie performance. Il dato è in linea con quello dell'anno precedente, in quanto i criteri di determinazione della popolazione interessata da valutazione sono rimasti inalterati in coerenza con le policy definite. È stato completato, inoltre, nel corso dell'anno il progetto di definizione del nuovo sistema di valutazione delle competenze e delle performance di Gruppo, avviato nel 2016.

Complessivamente gli importi stanziati a titolo di retribuzione variabile sono riportati nella tabella seguente.

Retribuzione variabile (migliaia di euro) <sup>(1)</sup>	2017	2016	2015
Premio di risultato	12.133	11.266	11.709
MBO	2.882	3.187	2.988
Una tantum	2.001	1.923	1.555

<sup>(1)</sup> Importi stanziati.

## SELEZIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE

### SISTEMI DI SELEZIONE

Nel Gruppo Iren il processo di ricerca e selezione delle risorse umane si basa su principi di equità e trasparenza, dichiarati anche

nel Codice Etico, ed è strutturato nel rispetto anche del D.lgs. 231/2001. Prima di procedere alla ricerca di candidati all'esterno del Gruppo, viene, di norma, verificato che non ci siano candidature interne con profili coerenti con la posizione da ricoprire. Solo in assenza di candidature interne idonee, viene avviato il processo di selezione esterna.



Per gestire la ricerca del personale il Gruppo ha creato un apposito portale, "IrenFutura", dove sono pubblicate le ricerche attive e dove è possibile candidarsi. I candidati possono scegliere l'annuncio più rispondente alle loro attitudini e interessi o trasmettere la loro candidatura senza collegarla a uno specifico annuncio. Per alcune posizioni particolari (manageriali o molto specialistiche) la ricerca può essere attivata tramite altri canali (come società di *head hunting*). Tutte le candidature sono sempre analizzate da professionisti con esperienza nel settore, in base a criteri definiti e trasparenti, condivisi con le direzioni e funzioni aziendali coinvolte. Ogni curriculum vitae è valutato in base alla corrispondenza con i requisiti della posizione che il Gruppo sta cercando. Se il profilo non è in linea con la posizione, il candidato riceve una risposta e il curriculum vitae viene comunque tenuto in considerazione per eventuali altre posizioni. Se il profilo è in linea con i requisiti, viene inserito nel processo di selezione.

I percorsi di selezione possono prevedere diverse tipologie di test (tecnici, pratici, ecc.) oltre a colloqui, per permettere un'approfondita conoscenza dei candidati e per garantire equità e trasparenza. Al termine della selezione i candidati ricevono un *feedback* sull'esito del percorso: in caso di esito negativo la candidatura è comunque tenuta in considerazione per eventuali altre posizioni; in caso di esito positivo si procede a inserire la persona in Azienda, prevedendo un percorso definito in base alla posizione da ricoprire.

Il Gruppo ha anche aderito al programma nazionale Garanzia Giovani, attivando i previsti tirocini come strumento preferenziale di ricerca e contatto con il mondo del lavoro.

## SVILUPPO DEL PERSONALE

Per governare in maniera unitaria e sistemica tutti i processi legati alla gestione e sviluppo del personale – a fronte della duplice necessità di affrontare le sfide del futuro e di definire politiche omogenee – il Gruppo ha attivato nel 2016 due progetti per individuare un nuovo «modello Iren» (*Group Job System*) che hanno trovato la loro piena attuazione a partire dal 2017.

Il *Job System* è un modello per l'analisi e la comprensione delle professionalità presenti nel Gruppo, trasversalmente alle aziende, ai business, alle direzioni e alle funzioni di appartenenza, i cui elementi portanti sono le aree professionali, le famiglie professionali, le sub famiglie, gli *standard job*; in estrema sintesi, costituisce l'infrastruttura logica sulla quale si appoggiano i principali processi di gestione delle risorse umane, fra cui quelli di formazione e sviluppo delle competenze. In particolare, nell'ambito del *Job System*, ogni *standard job* è stato pesato in relazione al contributo che ciascun ruolo presente nell'organizzazione fornisce alla creazione del valore, con una piattaforma comune per confrontarsi internamente e con il mercato. Sulla base del peso delle posizioni sono state individuate "bande" (raggruppamenti) gestionali, ulteriormente segmentate in fasce, in ciascuna delle quali i ruoli presenti sono caratterizzati da omogenee complessità e responsabilità, competenze manageriali e politiche gestionali. Le competenze manageriali che devono essere agite per il raggiungimento dei risultati di business secondo le modalità e i valori caratterizzanti del Gruppo – e che costituiscono uno degli elementi a supporto della valutazione della performance della persona – sono state definite coerentemente con il sistema di bande adottato. Per ciascun ruolo standard è stato inoltre definito l'insieme di conoscenze e competenze professionali attese, fondamentali non solo per il sistema di *performance management*, ma anche per altri processi di gestione del personale (in primis la formazione e la mobilità interna).

Nel 2017 sono state avviate le attività di monitoraggio e valutazione delle competenze, attraverso l'utilizzo di strumenti dedicati e differenziati sia per banda sia per tipo di famiglia, ed è stato ulteriormente implementato il sistema di *performance management* – rivolto a regime a tutte le risorse del Gruppo – con un set di obiettivi per banda e per famiglia professionale (collegati, per le bande più alte, al sistema MBO), facendo riferimento alla dimensione economico-finanziaria, alla dimensione del cliente e del servizio, alla dimensione dell'efficacia dei processi interni e alla dimensione delle persone.

La politica retributiva, nell'ambito delle linee di budget definite, sarà sempre basata sulla valutazione delle performance, tenendo peraltro conto del posizionamento retributivo dei titolari delle posizioni valutate. In ogni caso viene evitata ogni discriminazione basata sul genere, sull'età e/o sulla salute, attuando sempre interventi di riconversione professionale in caso di inidoneità a mansioni precedentemente svolte o simili.

## RELAZIONI SINDACALI E INDUSTRIALI

Il Gruppo presta da sempre la massima attenzione a corrette relazioni industriali, basate sia sulle normative sia sulla contrattazione collettiva nazionale e aziendale, nel rispetto dei contratti collettivi nazionali (CCNL) di riferimento del Gruppo.

In relazione all'orientamento finalizzato a garantire uniformità di trattamenti economico-normativi all'interno del Gruppo e a



semplificare la gestione, nel 2017 sono proseguiti i confronti con le Organizzazioni Sindacali e sono stati raggiunti i primi accordi di armonizzazione su tematiche quali gli orari di lavoro e le trasferte, ma soprattutto è stato siglato un nuovo Protocollo delle Relazioni Industriali, coerente con i cambiamenti intervenuti nel Gruppo e nel sistema normativo-contrattuale di riferimento. Il nuovo Protocollo, oltre a precisare i contenuti dei diversi livelli di interlocuzione (di Gruppo, aziendale e territoriale) e le procedure in cui si articola il sistema di relazioni industriali (informazione, consultazione, confronto e contrattazione), nel rispetto dei CCNL di riferimento, introduce strumenti per lo sviluppo della partecipazione e ha avviato il processo per l'elezione delle rappresentanze sindacali aziendali in tutte le Società del Gruppo.

Nel 2017, è stato, inoltre, sottoscritto un nuovo accordo che regola il piano per l'esodo agevolato su base volontaria per il personale che matura il diritto a trattamento pensionistico negli anni 2018-2020 (legge 92/2012 art. 4). Tale accordo è il presupposto fondamentale per la prosecuzione del piano di riequilibrio demografico del personale e l'avvio di un piano di assunzioni rivolto prioritariamente ai giovani.

Nel corso del 2017 si è anche concluso, con la firma del CCNL unico del settore gas/acqua, il ciclo dei rinnovi dei CCNL di riferimento, a cui il Gruppo ha attivamente contribuito attraverso la partecipazione ai lavori dell'associazione datoriale Utilitalia.

A fine 2017, inoltre, è stato siglato l'accordo con le Organizzazioni Sindacali, per l'applicazione dei CCNL di riferimento del Gruppo ad una cinquantina di dipendenti, provenienti da Società acquisite, cui era applicato il CCNL Metalmeccanici ed è stato inoltre raggiunto l'accordo con FederManager per l'armonizzazione dei trattamenti economico-normativi collettivi dei dirigenti del Gruppo.

Per tutte le modifiche organizzative significative (quali la costituzione di nuove unità organizzative o le variazioni dell'organizzazione del lavoro all'interno di quelle esistenti) viene data informazione dalla Direzione aziendale alle Organizzazioni Sindacali in specifici incontri, ricercando per quanto possibile soluzioni condivise. Vengono quindi emessi ordini di servizio o comunicati, diffusi tramite la intranet aziendale e/o via e-mail e distribuiti internamente per i dipendenti che non sono dotati di computer, anche mediante affissione nelle bacheche aziendali.

Per quanto riguarda le variazioni di articolazione dell'orario di lavoro, i CCNL applicati nel Gruppo prevedono che la Direzione informi le Organizzazioni Sindacali, e convochi un incontro di consultazione, e definiscono le tempistiche (di durata massima di 10 o 20 giorni) per la conclusione dei confronti in materia, al cui scadere le Parti possono assumere le iniziative che ritengono più opportune. I contratti regolano inoltre i trasferimenti, prevedendo:

- in caso di trasferimento di un lavoratore in altro Comune, un preavviso di almeno 30 giorni;
- nel caso di trasferimenti collettivi, una comunicazione alle Organizzazioni Sindacali con congruo preavviso.

Nel 2017 il Gruppo ha perso, in via definitiva, sei cause e procedimenti amministrativi relativi a dipendenti ed ex dipendenti, che hanno comportato un esborso complessivo di circa 163.000 euro.

## PARI OPPORTUNITÀ

Il Gruppo garantisce l'assenza di discriminazioni nell'applicazione delle politiche di selezione, assunzione, formazione, gestione, sviluppo e retribuzione del personale, come previsto dal Codice Etico. Tale impegno ha garantito che anche nel 2017 non si siano verificate violazioni in materia.

*Nel 2017 non si sono verificate violazioni legate a pratiche discriminatorie*

Il Gruppo ha attivato da anni una serie di programmi articolati sulle "diversità" che, a partire dal 2015, hanno visto un *commitment* e una strutturazione organica con la costituzione di una struttura denominata Welfare e Servizi alle Persone focalizzata, tra l'altro, sul *diversity management*: un percorso di applicazione di politiche di inclusione che riconosce e valorizza le differenze, gestendole attivamente e facendo leva su di esse per aumentare la competitività dell'azienda. In particolare, i filoni principali di attenzione sono il genere, l'età, la disabilità, le diversità di nazionalità, tutti fronti sui quali il Gruppo ha attivato, a vario titolo, programmi e iniziative.

È in fase di studio, inoltre, un progetto di *smart working* che, potendo far conto sull'importante esperienza del Gruppo in materia di telelavoro, avrà un'ampia diffusione in termini di dipendenti coinvolti, per incrementare la capacità dell'azienda di soddisfare le esigenze in un'ottica di *diversity management*.

## PERSONALE FEMMINILE

**Il personale femminile nel Gruppo è pari a circa il 26% del totale, ossia 1.603 persone: una presenza condizionata dalle specifiche caratteristiche tecniche e lavorative delle attività svolte e dalla relativa ridotta offerta, del mercato del lavoro e scolastico, di figure professionali femminili rispondenti a tali caratteristiche, ma che risulta comunque in crescita rispetto agli anni precedenti.**

Personale per qualifica e genere	2017		
	Totale n.	Donne n.	Donne %
Dirigenti	89	13	14,6
Quadri	265	66	24,9
Impiegati	2.918	983	33,7
Operai	3.013	541	18,0
<b>TOTALE</b>	<b>6.285</b>	<b>1.603</b>	<b>25,5</b>

Le politiche attuate sul fronte della non discriminazione in fase di selezione, ma anche in termini di valorizzazione delle competenze, di impulso alla managerialità al femminile e di sviluppo di strumenti di conciliazione vita-lavoro, hanno incrementato l'attrattività del Gruppo per il personale femminile anche all'interno di famiglie professionali, tipicamente connotate da una forte componente tecnica, storicamente "riservate" ad una popolazione prettamente maschile. Il recente inserimento di giovani donne laureate, anche

su settori strettamente tecnici come quello ingegneristico in ambito *waste* o *site&network*, ne è una dimostrazione.

La maggioranza del personale femminile (circa il 65%) è inquadrata a livello di quadri e impiegati (insieme che costituisce circa il 51% del totale del personale). L'analisi della presenza femminile evidenzia, anche alla luce delle caratteristiche prevalentemente tecniche delle attività, una situazione non discriminatoria per la componente femminile, che rappresenta circa il 33% del gruppo dei quadri e impiegati.

*La presenza di donne tra quadri e impiegati è superiore rispetto a quella osservata nella popolazione complessiva del Gruppo*

La parità dei livelli retributivi fra uomini e donne è garantita dall'applicazione dei Contratti Collettivi Nazionali del Lavoro, dove sono definiti minimi contrattuali per ciascuna categoria. La retribuzione base media per qualifica delle donne (il dettaglio è disponibile nel paragrafo "Persone Iren: i numeri" al fondo del capitolo) è tuttavia leggermente inferiore rispetto a quella degli uomini, per tre ordini di fattori: maggior percentuale di donne operanti part time (circa il 13,2% del totale della popolazione femminile), minor anzianità media delle donne rispetto a quella degli uomini, forte incidenza di ruoli tecnici qualificati che storicamente hanno una provenienza dal mondo scolastico prevalentemente maschile. Tramite politiche di selezione attente alla tematica e l'introduzione di un sistema di *reward* volto a definire politiche omogenee per tutta la popolazione aziendale, il Gruppo si è posto l'obiettivo, per quanto possibile, di riequilibrare questa situazione, anche in considerazione del mercato del lavoro di riferimento.

In linea con quanto disposto dallo Statuto sociale in tema di parità di accesso agli organi di amministrazione e controllo delle società quotate (Legge 120/2011), in Iren e nelle Società di primo livello è assicurato l'equilibrio fra i generi nella composizione degli organi sociali. Complessivamente nei Consigli di Amministrazione delle Società del Gruppo si contano 24 donne, pari a circa il 27,3% del totale dei componenti (88 persone di cui il 39,8% tra i 30 e i 50 anni e il 60,2% oltre i 50 anni). Nel Consiglio di Amministrazione della Capogruppo, le donne rappresentano il 46,2% dei componenti.

Nel 2017 sono state 118 le donne che hanno usufruito di periodi di congedo per maternità, avvalendosi anche delle varie possibilità di orari di lavoro che il Gruppo mette a disposizione e della formazione specifica che l'azienda eroga in questi casi e dei servizi descritti nel paragrafo Welfare aziendale. Al loro rientro tutte le dipendenti hanno potuto riprendere l'attività che seguivano prima del periodo di assenza o un'attività con pari contenuti professionali, nei casi in cui i mutamenti organizzativi, nel frattempo intervenuti, non consentissero il rientro nella stessa posizione.

## CATEGORIE TUTELATE

Il Gruppo Iren è attento ad assicurare al personale diversamente abile le condizioni per il migliore inserimento lavorativo e opera nel rispetto delle vigenti normative in materia.

Personale appartenente alle categorie protette	2017	2016	2015
Numero dipendenti	315	317	323

## WELFARE AZIENDALE

Il Gruppo sta realizzando un sistema di welfare omogeneo e articolato in modo da rispondere alle esigenze dei diversi segmenti di popolazione aziendale e estendere le *best practices* all'intero Gruppo, coinvolgendo in tale processo anche le Organizzazioni Sindacali. I programmi avviati si realizzano attraverso una serie di iniziative, incentrate sui bisogni della persona e del nucleo familiare.

### PROGRAMMI DI PREVENZIONE

Sul territorio genovese 644 dipendenti hanno aderito al "Progetto Benessere", che offre la possibilità di usufruire su base volontaria di un checkup sanitario periodico, calibrato per età e per genere, a fronte del versamento di un contributo biennale di 10 euro che viene totalmente devoluto all'Istituto Gaslini di Genova.

A Parma, e in particolare per i soci del CRAL ARTA, è possibile aderire ad un programma di prevenzione che prevede specifici controlli sanitari.

### COPERTURA PENSIONISTICA COMPLEMENTARE

Dall'entrata in vigore della legge di riforma del sistema di previdenza complementare, i dipendenti possono scegliere come destinare la loro quota del fondo di Trattamento di Fine Rapporto (TFR), mantenendola in azienda o affidandola a una delle forme pensionistiche, previste dalla legge, che garantiscono prestazioni complementari al sistema obbligatorio pubblico e assicurano più elevati livelli di copertura previdenziali. Tra queste forme spiccano, per numero di adesioni, i fondi negoziali previsti dalla contrattazione collettiva, cui possono aderire i soli lavoratori ai quali si applicano determinati contratti collettivi. I principali fondi per i dipendenti del Gruppo Iren sono: Pegaso (CCNL Elettrico o Gas-acqua), Previambiente (CCNL Ambiente), Cometa (CCNL Metalmeccanici) e Previandai per i dirigenti. Al 31 dicembre 2017 hanno aderito a un fondo pensionistico complementare 4.483 dipendenti, compresi i dipendenti iscritti a fondi aperti. Nell'anno il Gruppo Iren ha versato complessivamente ai Fondi 2.837.753 euro, a titolo di contributo a carico dell'azienda.

I dipendenti possono anche usufruire di un servizio di assistenza e consulenza previdenziale.

### COPERTURE ASSICURATIVE A FAVORE DEL PERSONALE

La quasi totalità dei dipendenti con qualifica di quadro, impiegato, operaio è assicurata da una polizza stipulata dall'Azienda per morte o invalidità permanente parziale o totale, conseguenti ad infortunio extra lavoro sul lavoro. Sono previste per tutti i dirigenti, come da disposizioni del CCNL Dirigenti Confservizi, coperture assicurative in caso di infortunio (occorso anche non in occasione di lavoro e in caso di malattia professionale) e un'assicurazione vita.

### ASSISTENZA SANITARIA INTEGRATIVA

Attraverso l'adesione a fondi di assistenza sanitaria integrativa, vengono riconosciute coperture sanitarie ai dipendenti in relazione





al CCNL di appartenenza (Fasie per il contratto Gas-acqua, Fasda per il contratto Ambiente e Metasalute per il contratto Metalmeccanici). Il CCNL Elettrico prevede il versamento di contributi ai CRAL per lo svolgimento delle attività assistenziali. Fondi appositamente costituiti gestiscono l'erogazione di sussidi assistenziali di cui possono beneficiare i soci ordinari (dipendenti) e i loro famigliari a carico.

Per tutti i dirigenti, per i quali è prevista una copertura sanitaria primaria attraverso l'adesione al Fasi, viene inoltre fornita un'assicurazione sanitaria integrativa (Assidai), che rimborsa prestazioni sanitarie aggiuntive non rimborsate dal Fasi.

#### ANTICIPAZIONE SUL TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO

Ai dipendenti può essere concessa in modo reiterato – in senso migliorativo rispetto alle previsioni di legge – l'anticipazione del TFR per spese sanitarie, per acquisto di prima casa, per interventi di recupero del patrimonio edilizio esistente, per interventi di ristrutturazione o di adeguamento finalizzati al superamento delle barriere architettoniche e per altre specifiche casistiche.

#### BENEFIT NELLA FASE DI PENSIONAMENTO

I dipendenti in pensione, e i loro familiari a carico, possono continuare ad aderire alle associazioni ricreative, culturali e sportive del Gruppo e quindi usufruire di gran parte dei servizi offerti. Gli ex dipendenti, ai quali veniva riconosciuto lo sconto sull'energia elettrica o sul gas nel periodo di attività, conservano tale opportunità anche nella fase di pensionamento, così come il loro coniuge in caso di decesso.

I dirigenti in pensione, il cui ultimo rapporto di lavoro è intercorso con qualifica di dirigente e con durata non inferiore a un anno, possono mantenere l'iscrizione al fondo di assistenza sanitaria integrativa Fasi e usufruire delle prestazioni previste. L'assistenza riguarda anche gli eventuali familiari a carico e, in caso di decesso, i titolari della pensione di reversibilità.

Il CCNL settore elettrico prevede l'erogazione di mensilità aggiuntive al trattamento di fine rapporto per i dipendenti che cessano dal servizio con 40 anni di contributi o con 60 anni di età anagrafica.

#### QUALITÀ DELLA VITA PER LA QUALITÀ DEL LAVORO

Il Gruppo persegue una politica gestionale che promuove e sostiene:

- il corretto equilibrio tra vita professionale e vita privata, mettendo a disposizione dei propri dipendenti una gamma di opportunità che consente di conciliare impegni lavorativi ed esigenze personali (orari di lavoro flessibili, telelavoro, part time, flessibilità ultra giornaliera, brevi permessi e brevi congedi retribuiti, integrazione dei trattamenti di maternità obbligatoria, asilo nido a condizioni agevolate, sportelli di conciliazione);
- una serie di agevolazioni con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita dei propri dipendenti, con un impegno economico costante: mense interne che preparano cibi freschi, buoni pasto e ristorazione convenzionata, bar aziendali che offrono prezzi calmierati, parcheggi interni per auto private, tariffe agevolate o contributi per l'acquisto di abbonamenti alla rete di trasporto pubblico locale.

#### MODELLI PER UN'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO FLESSIBILE

**Telelavoro:** i dipendenti del Gruppo ai quali viene applicato il CCNL Elettrico possono usufruire, su base volontaria, del telelavoro a

tempo parziale, introdotto in azienda con specifico accordo. Per i dipendenti con altri contratti, il telelavoro, con gli stessi criteri, può essere concesso con accordi individuali. L'Azienda accoglie prioritariamente le richieste motivate da esigenze di conciliazione (accudimento di figli e anziani, problemi di salute personali o di famigliari, distanza tra abitazione e sede di lavoro, ecc.).

**Part time:** tutti i dipendenti possono richiedere di usufruire di un orario a tempo parziale (orizzontale, verticale o misto) su base volontaria e sempre reversibile, senza esclusione dei benefit previsti per i dipendenti con contratto a tempo pieno.

Contratti part time (n.)	2017	2016	2015
Donne	211	208	201
Uomini	35	35	34
<b>TOTALE</b>	<b>246</b>	<b>243</b>	<b>235</b>

#### INIZIATIVE PER IL BENESSERE DEI DIPENDENTI

Allo scopo di promuovere il benessere dei propri dipendenti, il Gruppo Iren ha scelto di:

- soddisfare i bisogni del personale in un'ottica di benessere e di consumo consapevole nelle mense aziendali. Attraverso gara è stata aggiudicata la nuova gestione delle 7 mense aziendali e, nell'ambito dei requisiti del servizio, sono stati richiesti lavori di ammodernamento delle sale di ristorazione, attenti controlli e campionamenti per verificare il rispetto delle disposizioni contrattuali e di legge a difesa della salute e particolare attenzione alla qualità delle materie prime utilizzate. È stato inoltre predisposto un progetto "Mensa sostenibile", che vedrà il coinvolgimento e la partecipazione attiva di tutti i dipendenti per raggiungere obiettivi sociali e ambientali comune;
- offrire a tutti i dipendenti, su base volontaria, la possibilità di destinare parte del premio di risultato 2017 a iniziative di welfare aziendale, a seguito di accordo con le Organizzazioni Sindacali. Accedendo al portale Iren Welfare, appositamente dedicato, è possibile ottenere, nei limiti degli importi destinati, rimborsi e/o beni e/o servizi, nelle seguenti aree: famiglia, cassa sanitaria, mutui, previdenza integrativa, sport, cultura e tempo libero, viaggi. Complessivamente circa 4.000 dipendenti sono già iscritti al Portale – presentato in appositi incontri per raggiungere anche le sedi decentrate – che, nel 2017, ha gestito circa 900.000 euro, comprensivi di un importo aggiuntivo erogato a tutti dipendenti e utilizzabile esclusivamente per il welfare aziendale, come previsto dagli accordi sindacali;
- offrire a tutti i dipendenti la possibilità di acquistare, per il terzo anno consecutivo, a condizioni vantaggiose, parte degli strumenti informatici e telefonici che costituiscono la loro attuale dotazione, in caso di sostituzione dei medesimi per obsolescenza oppure in caso di cessazione dal servizio.

#### ATTIVITÀ RICREATIVE, CULTURALI, SPORTIVE E ASSISTENZA SANITARIA

Tramite i circoli ricreativi aziendali, presenti nei diversi territori, vengono proposte ai dipendenti anche attività ricreative, ludiche, sportive e culturali. Anche per accrescere la socialità tra i dipendenti, sono a disposizione il Circolo culturale ricreativo

dipendenti a Genova, l'Adaem e il Cral Amiat a Torino, il Circolo Quercioni a Reggio Emilia, il Cral Amps e il Cral Arta a Parma, il Cral Enia a Piacenza e il CRAL ADAM di ASM a Vercelli. Le attività proposte sono costituite principalmente da attività sportive, turistiche e culturali, corsi, feste sociali, iniziative a carattere solidale e si svolgono nelle sedi dedicate o tramite convenzioni (viaggi, centri estivi per bambini, ecc.). Alcune associazioni contribuiscono alle spese scolastiche dei figli dei dipendenti, oltre a permettere acquisti di libri scolastici e cancelleria a prezzi convenzionati. I circoli stipulano anche convenzioni commerciali nei territori d'interesse per consentire ai dipendenti di acquistare prodotti e servizi a prezzi scontati. Ai dipendenti con contratto elettrico, i circoli forniscono un'assistenza sanitaria tramite contributi a fronte delle spese sostenute e, programmi di medicina preventiva. Il finanziamento dei circoli è, per la quasi totalità, a carico del Gruppo che mette anche a loro disposizione, mediante apposito comodato gratuito, locali e attrezzature necessari allo svolgimento delle attività.

Contributi erogati (euro)	2017	2016	2015
Attività ricreative	731.687	853.992	927.295
Attività assistenziali	1.891.104	1.451.760	1.133.262
<b>TOTALE</b>	<b>2.622.791</b>	<b>2.305.752</b>	<b>2.060.557</b>

#### COMUNICAZIONE INTERNA

La comunicazione interna è strumento indispensabile per accelerare lo sviluppo dei processi, accompagnare e sostenere i cambiamenti organizzativi e le nuove strategie di business, sviluppare una cultura aziendale comune, orientando gli sforzi verso il raggiungimento degli obiettivi aziendali, che divengono obiettivi condivisi, perseguibili attraverso il contributo di ciascuno. Particolare importanza è stata data alla progettazione e realizzazione della nuova Intranet aziendale per renderla responsiva e consultabile dall'esterno in mobilità. Oltre all'aspetto tecnico e grafico è stata completamente rivista l'impostazione delle singole sezioni, anche per favorire l'utilizzo da parte del personale delle Società che recentemente sono entrate a far parte del Gruppo.

La Intranet aziendale "Noi Iren" è il più importante strumento di comunicazione interna: mediamente sono circa 3.000 gli utenti collegati quotidianamente, mentre le pagine visualizzate sono cresciute esponenzialmente nel 2017, raggiungendo, in media, le oltre 300.000 al mese. "Noi Iren" rappresenta la mappa della conoscenza di tutto il Gruppo ed è il punto di accesso anche per le applicazioni aziendali. Sulla intranet vengono pubblicate informazioni di carattere organizzativo (comunicati, organigrammi, politica QSA), normativo (ordini di servizio, modello 231) e societario (acquisizioni, operazioni straordinarie, oltre che sulle sedute del Consiglio di Amministrazione, sul Piano industriale. La Intranet diffonde anche news provenienti dal magazine Iren Informa e annunci nella bacheca interna per vendere e scambiare oggetti tra il personale. Tramite la Intranet sono anche veicolate informazioni di carattere culturale, volte a coinvolgere e a favorire la partecipazione, gratuita o a condizioni agevolate, a iniziative sportive, artistiche, teatrali, musicali sostenute dall'azienda nei diversi territori. Il coinvolgimento dei dipendenti avviene anche

attraverso l'organizzazione di eventi e iniziative aziendali, che vedono la partecipazione di lavoratori e familiari, proprio con l'obiettivo di aumentare il senso di appartenenza al Gruppo.

In questa direzione il Gruppo ha deciso di realizzare nel 2017 la terza edizione di "Bimbi in ufficio con mamma e papà", promossa dal Corriere della Sera, finalizzata ad avvicinare i bambini all'ambiente di lavoro dei genitori. In una giornata del mese di settembre, le sedi dei diversi territori sono state aperte ai dipendenti e ai loro familiari, con un percorso di visita guidato, adatto anche ai bambini. Per tutti è stata predisposta un'attività educativa, illustrando buone pratiche sui temi dell'ecologia e del risparmio energetico. All'iniziativa, complessivamente molto apprezzata, hanno aderito circa 750 persone, tra cui oltre 370 bambini.

Molto coinvolgenti e frequentati anche gli incontri di fine anno in Piemonte, Emilia e Liguria, cui hanno partecipato oltre 1.200 persone, dove il tema è stato quello della valorizzazione dei talenti aziendali, coinvolti in performance artistiche per intrattenere i colleghi.

Rivisto completamente nella sua forma grafica anche il magazine "Iren Informa", uno strumento che si è rivelato particolarmente prezioso per la comunicazione interna e per la possibilità di coinvolgere, gratificare e valorizzare iniziative del Gruppo, altrimenti difficilmente notiziabili sui media tradizionali, migliorando il posizionamento sui motori di ricerca delle notizie di servizio per i cittadini relative al Gruppo. Articoli, redazionali, interviste sono arricchiti da *fotogallery* e video. Viene inoltre realizzata una *newsletter* mensile che ripropone i principali temi trattati e viene inviata via mail a tutti i dipendenti del Gruppo e agli oltre 100.000 iscritti.

La comunicazione interna, inoltre, nel 2017 ha supportato il lancio di dell'offerta commerciale "Dipendenti & Friends", un'opportunità per consentire anche ad amici e parenti dei lavoratori del Gruppo di stipulare contratti di fornitura elettrica e gas, usufruendo di condizioni più vantaggiose rispetto a quelle offerte sul mercato.

## FORMAZIONE DEL PERSONALE

Per far crescere e valorizzare le risorse umane, in coerenza con le strategie di sviluppo e i valori del Gruppo, la formazione costituisce uno strumento di primaria importanza e riveste un ruolo fondamentale per rispondere alle esigenze di innovazione e di cambiamento che il mercato impone per essere competitivi. La formazione si focalizza sullo sviluppo di competenze tecniche specialistiche e di capacità manageriali in un'ottica di formazione permanente (*life long learning*).

*La formazione è leva fondamentale di sviluppo e crescita professionale all'interno del Gruppo Iren*



In coerenza con il *Job System* di Gruppo (si veda pag. 97), nel secondo semestre 2017 sono state avviate le prime fasi di rilevazione, che hanno coinvolto oltre 700 persone. L'analisi dei gap emersi – seppur ancora a parziale osservazione dell'intero perimetro della popolazione aziendale – ha fornito una guida sulle principali esigenze di intervento, in termini di priorità e di nuove competenze che dovranno essere acquisite dal personale in virtù degli interventi di *reengineering* dei processi, che costituirà la base per la messa a punto del nuovo piano formativo di Gruppo.

Il processo formativo, anche per il 2017, è stato realizzato attraverso un'analisi delle esigenze individuate con le diverse strutture del Gruppo e la progettazione e l'attuazione di iniziative (interne e a corsi esterni "a catalogo") coerenti con le esigenze emerse. La formazione erogata è stata sottoposta a valutazione dell'efficacia attraverso un'analisi della soddisfazione e dell'apprendimento dei partecipanti ed il monitoraggio di un set di indicatori che hanno consentito di migliorare l'offerta.

Tutte le iniziative sono gestite attraverso l'utilizzo di un applicativo gestionale dedicato (Portale della formazione), aggiornato in forma dinamica con le anagrafiche dei dipendenti e collegato con una piattaforma *open source* per la realizzazione e distribuzione di corsi in *e-learning*. La partecipazione è tracciata e contribuisce ad arricchire il curriculum formativo dei dipendenti, consultabile dai dipendenti stessi, dai loro responsabili, dalla funzione Personale, dal Responsabile del servizio prevenzione e protezione. Il Portale della formazione è inoltre integrato con l'applicativo "Gamma" per la gestione della sicurezza, al fine di consentire il monitoraggio costante delle esigenze formative in funzione dei rischi dei dipendenti e degli incarichi di sicurezza assegnati, e controllare puntualmente le scadenze dei relativi aggiornamenti.

Nel 2017 la formazione è stata focalizzata sulla progettazione e realizzazione di iniziative a supporto dei processi di *change management*, nonché di percorsi formativi finalizzati a rafforzare le competenze tecnico-professionali, manageriali e quelle trasversali. Di particolare rilievo in termini di partecipazione e di interesse riscontrato, il percorso di seminari manageriali rivolti a tutto il management del Gruppo (oltre 300 persone), con lo scopo di contribuire a costruire una cultura condivisa, a partire da una riflessione su alcune parole chiave per lo sviluppo del Gruppo.

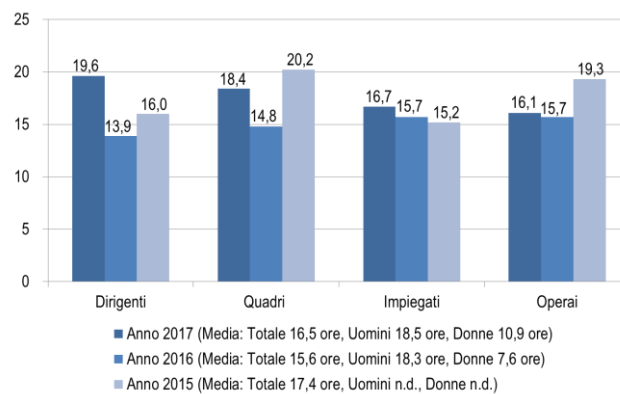
Nel 2017, ai dipendenti del Gruppo (inclusi apprendisti e lavoratori con contratto di somministrazione) sono state erogate circa 104.000 ore di formazione (+7% rispetto al 2016), con oltre 5.500 dipendenti che hanno partecipato ad almeno una iniziativa formativa, pari all'88% del totale, e con una media pro capite pari a 16,5 ore.

Dipendenti coinvolti in almeno un corso di formazione (%) <sup>(1)</sup>	2017	2016	2015
Dirigenti	100,0	89,5	94,0
Quadri	100,0	95,5	96,0
Impiegati	100,0	94,0	96,7
Operai	75,0	73,2	80,0
<b>TOTALE</b>	<b>88,21</b>	<b>84,0</b>	<b>88,6</b>

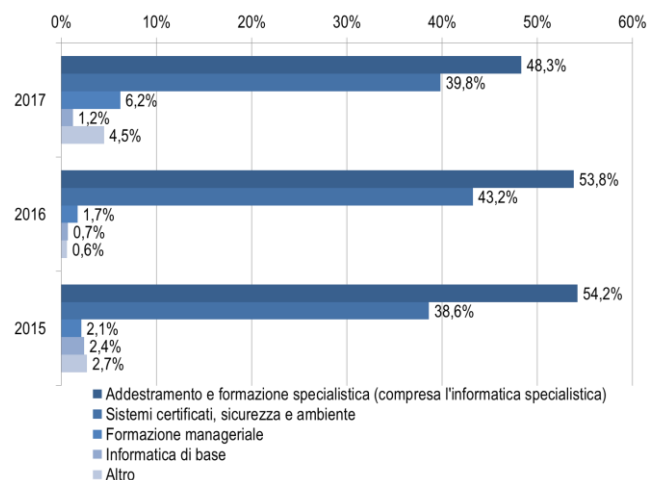
<sup>(1)</sup> La percentuale è calcolata dividendo le persone coinvolte in almeno un evento di formazione per il numero medio annuo dei dipendenti.

Ore di formazione per qualifica	2017	2016	2015
Dirigenti	1.786	1.325	1.328
Quadri	4.827	3.629	4.951
Impiegati	48.478	45.132	44.143
Operai	48.542	47.084	57.514
<b>TOTALE</b>	<b>103.633</b>	<b>97.170</b>	<b>107.936</b>

#### ORE PRO CAPITE DI FORMAZIONE PER QUALIFICA E GENERE



#### DISTRIBUZIONE % ORE DI FORMAZIONE PER TEMATICA



Si conferma punto di forza per il 2017 l'attività progettuale interna delle iniziative formative, con docenza a cura sia di formatori interni sia di consulenti esterni (cosiddetta formazione interna), che ha rappresentato il 90% del monte ore complessivo, con lo sviluppo di circa 350 corsi realizzati in oltre 2.000 edizioni. Solo il 10% delle iniziative è stata acquistata a catalogo (cosiddetta formazione esterna). Anche nel 2017 l'indice di soddisfazione delle attività formative risulta positivo (80%), come pure l'indice di apprendimento, pari al 94%, a conferma del trend positivo dell'anno precedente.

L'investimento economico nella formazione, al netto dei costi del personale interno, nel 2017 è stato pari a circa 570.000 euro, di cui oltre il 91% autofinanziato dal fondo Fonservizi presso cui vengono accantonate risorse, a titolo di assicurazione obbligatoria contro la disoccupazione involontaria, che possono essere utilizzate per la realizzazione di piani formativi, condivisi con le Parti Sociali.

Il Gruppo mette a disposizione delle istituzioni scolastiche e universitarie dei territori in cui opera le proprie competenze per la

realizzazione di progetti di studio, di ricerca e di alternanza scuola/lavoro. Ha sviluppato convenzioni con tutte le Università presenti sui territori di riferimento, nell'ambito delle quali sono previste collaborazioni per attività formative e per il *recruitment*. Nel corso di del 2017 Iren ha organizzato:

- la propria presenza ai *Career Day* organizzati dalle Università per favorire l'incontro tra studenti laureandi e neolaureati e aziende. Oltre ad assistere ad una presentazione del Gruppo, gli studenti possono sostenere un colloquio proponendo il proprio curriculum vitae. Il Gruppo ha partecipato a 4 eventi, incontrando 180 studenti;
- lo svolgimento di *contest* di selezione secondo un format di valutazione di gruppo, svolto sulla base di *role playing*, volto ad individuare i migliori studenti. Il Gruppo ha organizzato 2 *contest*, con 126 candidati hanno inviato il loro curriculum vitae, in cui ha coinvolto 35 studenti in attività di assessment, selezionandone 6 talenti che sono stati inseriti in percorsi di tirocinio extracurricolare all'interno del Gruppo.

## SICUREZZA E SALUTE DEI LAVORATORI

Il Gruppo considera un investimento destinare alla salute e sicurezza sul lavoro risorse umane, professionali, organizzative, tecnologiche ed economiche, ritenendo di primaria importanza la tutela dei lavoratori e ponendosi come obiettivo non solo il rispetto della normativa, ma un'azione volta al miglioramento continuo delle condizioni di lavoro.

Il presidio del Sistema di Gestione della Sicurezza è assicurato in ogni Società del Gruppo da un unico Servizio Sicurezza e Ambiente collocato nella capogruppo. In questo modo vengono garantite l'uniformità delle metodologie di valutazione dei rischi, l'individuazione delle misure organizzative, procedurali e tecniche e l'individuazione delle necessità formative del personale in materia di salute e sicurezza sul lavoro. Specifiche procedure codificate e sistematici audit consentono di perseguire il monitoraggio e il miglioramento continuo di tale sistema.

Non sono previste specifiche iniziative o programmi limitati alle gravi malattie; sono previste, invece, sia a livello dei vari contratti sia con apposita contrattazione aziendale, numerose iniziative e programmi aventi fini assistenziali e sul piano della prevenzione in generale.

Nel 2017 per la salute e sicurezza dei lavoratori, sono stati effettuati monitoraggi dei campi elettrici e magnetici, con redazione dei relativi Documenti di Valutazione dei Rischi, presso le strutture di produzione idroelettrica dell'area campana, di produzione termoelettrica dell'area piemontese e ligure, di teleriscaldamento delle aree piemontese, emiliana e ligure.

Su tutti i territori vengono svolte almeno annualmente riunioni con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS). Per le Società della business unit Reti normalmente si svolgono almeno due riunioni all'anno. Nel 2017 per la Società Ireti sono stati svolti più incontri sullo stato di avanzamento delle attività inerenti le

tematiche di salute e sicurezza sul lavoro. In area torinese sono presenti specifici Comitati di Direzione in cui vengono trattati e monitorati nel complesso gli aspetti della salute e della sicurezza. Sono organizzate inoltre riunioni mensili tra il Rappresentante della Direzione, RSL, Medico Competente, Servizio Prevenzione e Protezione delle Società.

Una rigorosa concezione della sicurezza implica un coinvolgimento globale dei dipendenti che, in funzione dell'attività svolta e delle rispettive competenze e responsabilità, sono chiamati a svolgere un ruolo attivo nella prevenzione. Per questo, particolare attenzione è riservata alle attività di formazione e informazione dei lavoratori. Per il personale dipendente elementi di monitoraggio continuo sono costituiti dall'analisi dei singoli infortuni e mancati infortuni e dai sopralluoghi di vigilanza pianificati. Nel Gruppo non ci sono lavoratori esposti ad alto rischio di malattie professionali.

## ACCORDI CON I SINDACATI A TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA

Il tema della tutela e della sicurezza sul luogo di lavoro è presente in tutti i CCNL applicati nel Gruppo Iren. Nel Protocollo delle Relazioni industriali di Gruppo vi è un'apposita sezione dedicata e sono stati sottoscritti specifici accordi che regolamentano contenuti particolari (es. trasferte).

L'attenzione al fenomeno infortunistico è dimostrata anche dalla previsione di specifici obiettivi, previsti nell'ambito del Sistema MBO, di contenimento o di prevenzione, assegnati ai Responsabili delle strutture operative maggiormente esposte a tali rischi.

I rapporti con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, specie in merito alle modalità di visite e sopralluogo degli ambienti di lavoro e alla gestione delle segnalazioni ricevute dagli stessi Rappresentanti, sono regolamentati da un'apposita procedura.

### PRINCIPALI INDICATORI DI SALUTE E SICUREZZA

Indici infortunistici <sup>(1)</sup>	u.m.	2017
<b>Totale infortuni</b>	n.	295
<b>Ore lavorate</b>	n.	9.949.750
<b>Indice di frequenza</b> (n. totale infortuni/ore lavorate x 1.000.000)	-	29,65
<b>Giorni di assenza per infortunio</b>	gg.	9.266
<b>Indice di gravità</b> (gg. di assenza per infortuni/ore lavorate x 1.000)	-	0,93
<b>Indice di incidenza <sup>(2)</sup></b> (n. totale infortuni/n. totale dipendenti x 1.000)	-	47,11
<b>Durata media degli infortuni</b> (gg. assenza per infortuni/n. totale infortuni)	gg.	31,41
<b>Infortuni in itinere</b>	n.	75

<sup>(1)</sup> Sono considerati, ai fini del calcolo degli indici, gli infortuni professionali, casuali e stradali inseriti nei registri infortuni delle Società del Gruppo. Sono esclusi gli infortuni in itinere e quelli non riconosciuti dall'INAIL.

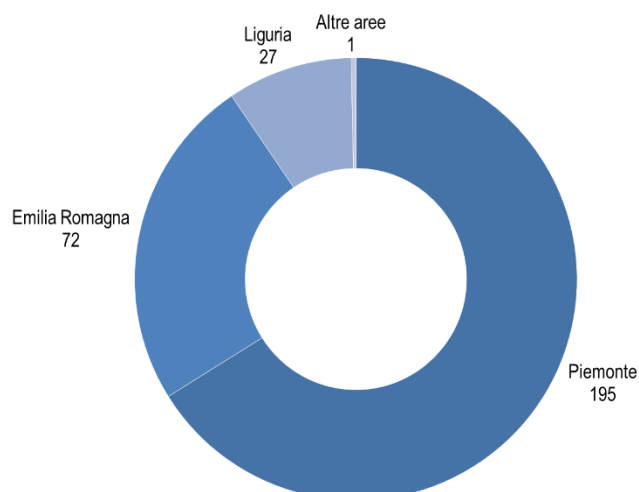
<sup>(2)</sup> L'indice di incidenza è calcolato considerando l'organico medio.

Si evidenzia rispetto al 2016 una diminuzione dell'indice di frequenza e una netta riduzione degli infortuni professionali a livello di Gruppo.

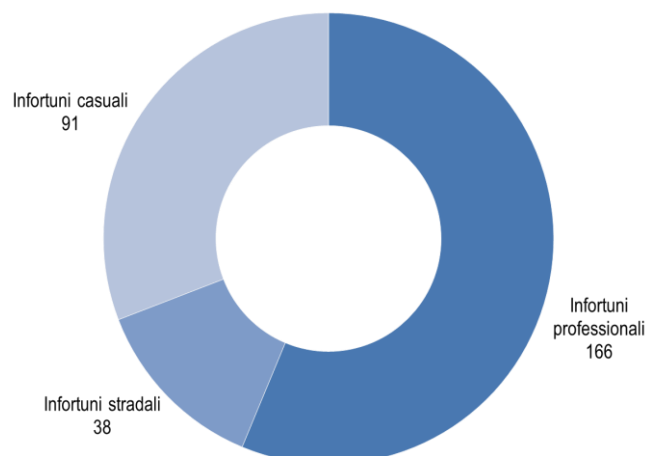




## INFORTUNI PER TERRITORIO



## INFORTUNI PER TIPOLOGIA



Nel paragrafo "Persone Iren: i numeri" è riportato il dettaglio degli indici infortunistici dell'ultimo triennio.

## PERSONE IREN: I NUMERI

Personale al 31/12 per qualifica, contratto e area geografica	2017		2016		2015	
<b>Qualifica</b>						
Dirigenti	89	1,4%	95	1,6%	82	1,3%
Quadri	265	4,2%	251	4,0%	238	3,9%
Impiegati	2.918	46,4%	2.878	46,2%	2.859	46,6%
Operai	3.013	48,0%	3.002	48,2%	2.953	48,2%
<b>Contratto</b>						
Lavoratori a tempo indeterminato	6.129	97,5%	6.146	98,7%	6.076	99,1%
Lavoratori a tempo determinato	34	0,5%	12	0,2%	16	0,3%
Apprendisti/contratto inserimento	122	2,0%	68	1,1%	40	0,6%
<b>Area geografica</b>						
Provincia di Torino	2.813	44,8%	2.813	45,2%	2.835	46,2%
Provincia di Vercelli	225	3,6%	235	3,8%	n.a.	n.a.
Provincia di Genova	1.028	16,3%	1.012	16,2%	1.032	16,8%
Provincia di Reggio Emilia	747	11,9%	747	12,0%	787	12,8%
Provincia di Parma	715	11,4%	707	11,3%	740	12,1%
Provincia di Piacenza	541	8,6%	527	8,5%	535	8,8%
Altre province	216	3,4%	185	3,0%	203	3,3%
<b>TOTALE</b>	<b>6.285</b>	<b>100%</b>	<b>6.226</b>	<b>100%</b>	<b>6.132</b>	<b>100%</b>

Personale al 31/12 per qualifica e genere	2017			2016			2015		
	Totale	Donne		Totale	Donne		Totale	Donne	
Dirigenti	89	13	14,6%	95	14	14,7%	82	10	12,2%
Quadri	265	66	25,0%	251	57	22,7%	238	53	22,3%
Impiegati	2.918	983	33,7%	2.878	958	33,3%	2.859	922	32,2%
Operai	3.013	541	18,0%	3.002	542	18,0%	2.953	549	18,6%
<b>TOTALE</b>	<b>6.285</b>	<b>1.603</b>	<b>25,5%</b>	<b>6.226</b>	<b>1.571</b>	<b>25,2%</b>	<b>6.132</b>	<b>1.534</b>	<b>25,0%</b>

Personale età media per qualifica (anni)	2017	2016	2015
Dirigenti	53	53	55
Quadri	52	52	51
Impiegati	49	49	49
Operai	48	47	48
<b>MEDIA GENERALE</b>	<b>49</b>	<b>48</b>	<b>49</b>

Personale per titolo di studio (%)	2017	2016	2015
Scuola dell'obbligo	35	35	37
Istituti professionali	13	13	14
Diploma	38	38	36
Laurea	14	14	13
<b>TOTALE</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Personale medio per Business Unit	2017		2016		2015	
Holding	933	15%	905	14%	592	10%
B.U. Energia	648	10%	624	10%	956	15%
B.U. Mercato	464	8%	496	8%	444	7%
B.U. Reti	1.955	31%	1.901	31%	1.917	31%
B.U. Ambiente	2.262	36%	2.296	37%	2.307	37%
<b>MEDIA GENERALE</b>	<b>6.262</b>	<b>100%</b>	<b>6.222</b>	<b>100%</b>	<b>6.216</b>	<b>100%</b>

Dipendenti con contratto a tempo determinato e apprendistato (n.)	2017	2016	2015
Dipendenti con contratti in scadenza nell'anno	31	25	69
di cui confermati nell'anno a tempo indeterminato	27	21	62

Turnover del personale per genere, per provincia e per età <sup>(1)</sup>	2017	2016	2015
<b>Genere</b>			
Uomini	3,0%	5,6%	n.d.
Donne	1,4%	3,0%	n.d.
<b>Provincia</b>			
Provincia di Torino	3,0%	4,3%	n.d.
Provincia di Vercelli	6,2%	5,1%	n.d.
Provincia di Genova	2,1%	4,6%	n.d.
Provincia di Reggio Emilia	2,1%	6,8%	n.d.
Provincia di Parma	1,5%	5,0%	n.d.
Provincia di Piacenza	1,1%	3,8%	n.d.
Altre province	5,1%	10,8%	n.d.
<b>Età</b>			
Meno di 30 anni	2,7%	3,8%	n.d.
Da 30 a 50 anni	1,6%	0,6%	n.d.
Più di 50 anni	3,5%	9,5%	n.d.
<b>TOTALE</b>	<b>2,6%</b>	<b>4,9%</b>	<b>6,4%</b>

<sup>(1)</sup> Il turnover è calcolato come rapporto percentuale tra il numero di uscite (comprese quelle relative a scadenze di contratti a termine) e il numero di dipendenti al 31/12.

Anzianità aziendale media degli usciti per età e per genere (anni)	2017	2016	2015
<b>Età</b>			
meno di 30 anni	1	2	1
da 30 a 50 anni	9	8	4
più di 50 anni	28	29	30
<b>Genere</b>			
Uomini	22	26	25
Donne	20	21	24
<b>MEDIA GENERALE</b>	<b>22</b>	<b>25</b>	<b>25</b>

Assunti nell'anno per genere, per provincia e per qualifica (n.)	2017	2016	2015
<b>Genere</b>			
Uomini	115	86	156
Donne	37	22	40
<b>Provincia</b>			
Provincia di Torino	68	47	106
Provincia di Vercelli	4	9	n.a.
Provincia di Genova	38	25	17
Provincia di Reggio Emilia	14	11	20
Provincia di Parma	18	8	27
Provincia di Piacenza	8	6	19
Altre province	2	2	7
<b>Qualifica</b>			
Dirigenti	2	8	8
Quadri	6	3	7
Impiegati	60	43	50
Operai	84	54	131
<b>TOTALE</b>	<b>152</b>	<b>108</b>	<b>196</b>



Rapporto dello stipendio base medio per genere su qualifica	2017	2016 <sup>(1)</sup>	2015 <sup>(1)</sup>
	% Donne/Uomini	% Donne/Uomini	% Donne/Uomini
Dirigenti	98,7	93,5%	95,5%
Quadri	94,4	97,4%	98,7%
Impiegati	86,4	91,1%	90,7%
Operai	92,0	93,0%	87,3%

<sup>(1)</sup> Per il calcolo dello stipendio medio 2016 e 2015 non sono stati considerati gli assunti in corso d'anno, i dipendenti in part time e il personale la cui retribuzione è stata oggetto di recupero da istituti previdenziali (maternità, congedi parentali, ecc.).

Rapporto dello stipendio base medio per genere su area geografica	2017			
	Dirigenti % Donne/Uomini	Quadri % Donne/Uomini	Impiegati % Donne/Uomini	Operai % Donne/Uomini
Piemonte	107,3	96,2	89,7	95,6
Emilia Romagna	92,4	93,8	88,4	99,4
Liguria	85,7	97,4	79,0	n.a.
Altre aree	n.a.	66,1	82,4	n.a.

Indici infortunistici <sup>(1)</sup>	u.m.	2017	2016	2015
<b>Totale infortuni</b>	n.	295	341	370
<b>Ore lavorate</b>	n.	9.949.750	9.922.013	9.632.743
<b>Indice di frequenza</b> (n. totale infortuni/ore lavorate x 1.000.000)	-	29,65	34,37	38,41
<b>Giorni di assenza per infortunio</b>	gg.	9.266	7.876	12.094
<b>Indice di gravità</b> (gg. di assenza per infortuni/ore lavorate x 1.000)	-	0,93	0,80	1,26
<b>Indice di incidenza<sup>(2)</sup></b> (n. totale infortuni/n. totale dipendenti x 1.000)	-	47,11	54,81	59,52
<b>Durata media degli infortuni</b> (gg. assenza per infortuni/n. totale infortuni)	gg.	31,41	23,10	32,69
<b>Infortuni in itinere<sup>(3)</sup></b>	n.	75	47	40

<sup>(1)</sup> Sono considerati, ai fini del calcolo degli indici infortunistici, gli infortuni professionali, casuali e stradali inseriti nei registri infortuni delle Società del Gruppo. Sono esclusi dal calcolo degli indici infortunistici gli infortuni in itinere e quelli non riconosciuti dall'INAIL.

<sup>(2)</sup> L'indice di incidenza è calcolato considerando l'organico medio.

<sup>(3)</sup> Non è incluso un infortunio in itinere mortale avvenuto nel 2015.

Infortuni per genere (n.)	2017	2016	2015
Uomini	213	219	247
Donne	82	122	123
<b>TOTALE</b>	<b>295</b>	<b>341</b>	<b>370</b>

# Fornitori



## TEMI RILEVANTI



Gestione sostenibile della catena di fornitura



Ricadute sul territorio (fornitori)





## POLITICHE VERSO I FORNITORI

I fornitori sono considerati dal Gruppo Iren come parte integrante del processo di sostenibilità. I beni e i servizi acquistati impattano sulla qualità dei servizi e sulla reputazione dell'Azienda: anche per questa ragione è stato fondamentale rivedere l'Albo fornitori e sviluppare il Portale Acquisti telematico del Gruppo Iren. Queste iniziative consentono un miglior monitoraggio della catena di fornitura, che rappresenta un aspetto strategico nella gestione dei business di Gruppo.

Dal 2016 è stato, infatti, adottato il Portale Acquisti attraverso il quale vengono gestite sia le procedure ad evidenza pubblica, indette mediante bando di gara o avviso di procedimento competitivo, sia le procedure ad invito. Nel 2017, all'interno del Portale, è stato implementato il nuovo Albo Fornitori del Gruppo, articolato in categorie merceologiche funzionali alle esigenze del business, selezionando le quali il fornitore attiva l'apertura di un questionario di valutazione che prevede una sezione generale comune a tutte le merceologie, e una specifica, contenente domande dedicate.

Il popolamento dell'Albo nel corso dell'anno 2017 ha consentito un sempre maggior coinvolgimento negli eventi ad invito degli operatori economici qualificati.

*Il Portale Acquisti del Gruppo è uno strumento che amplia il coinvolgimento dei fornitori*

L'adozione del Portale acquisti, oltre a innovare e allineare alle *best practice* di settore, costituisce un'importante occasione per gli operatori economici interessati a divenire fornitori delle società del Gruppo, ampliandone le opportunità di coinvolgimento. In un'ottica di assoluta trasparenza e conoscibilità delle regole di ingaggio, sul Portale Acquisti sono pubblicati:

- il regolamento di iscrizione all'Albo fornitori del Gruppo;
- il regolamento di partecipazione agli eventi di negoziazione gestiti;
- le condizioni generali di utilizzo della piattaforma.

## QUALIFICAZIONE, SELEZIONE E MONITORAGGIO DEI FORNITORI

Il sistema di qualificazione dei fornitori utilizzato dal Gruppo ha lo scopo di garantire che i prodotti, i servizi e i lavori siano tali da assicurare la qualità e l'affidabilità. Il processo di selezione e gestione dei fornitori si basa su principi di trasparenza, chiarezza, integrità e non discriminazione.

Attraverso il processo di qualificazione vengono considerati oltre agli aspetti qualitativi anche quelli collegati alla sostenibilità, dando particolare rilievo alle tematiche socio-ambientali ed alle implicazioni derivanti dal Codice Etico del Gruppo.

È interesse primario del Gruppo che tutti i fornitori svolgano le proprie attività in osservanza dei principi e dei valori contenuti nel Codice Etico, che deve essere accettato obbligatoriamente da parte di tutti gli offerenti, senza possibilità di apportarvi deroghe o modifiche.

Nell'ambito della contrattualistica soggetta al Codice dei contratti pubblici, l'art. 30 "Principi per l'aggiudicazione e l'esecuzione di appalti e concessioni" impone agli operatori economici di rispettare, in sede esecutiva, gli obblighi in materia ambientale, sociale e del lavoro, stabiliti dalla normativa europea e nazionale, dai contratti collettivi o dalle disposizioni internazionali elencate nell'allegato X, fra cui figurano: Convenzione OIL29 sul lavoro forzato, Convenzione OIL 105 sull'abolizione del lavoro forzato, Convenzione OIL 138 sull'età minima, Convenzione OIL 182 sulle peggiori forme di lavoro infantile. Nell'ambito della documentazione di gara può essere richiesto di dichiarare esplicitamente il rispetto.

Nell'ambito della contrattualistica pubblica per importi di rilevanza comunitaria, la qualifica dei fornitori può essere effettuata, per ciascuna gara, attraverso l'indicazione nei bandi dei requisiti di capacità economico-finanziaria e tecnica direttamente correlati alla prestazione cui la gara si riferisce. Tali requisiti, in base alla normativa vigente, devono essere proporzionati e tali da garantire concorrenzialità. È possibile, inoltre, istituire dei sistemi di qualificazione, che hanno pari valore del bando di gara, attraverso la pubblicazione di avviso comunitario, su cui poi effettuare, secondo la disciplina definita nel regolamento istitutivo del sistema, procedure negoziate relative ai settori di qualifica.

Con riferimento agli affidamenti riconducibili alla contrattualistica esclusa (cosiddetta sotto soglia), ovvero estranea al codice degli appalti e concessioni, il Gruppo fa riferimento ad operatori economici qualificati sulla base di informazioni relative a fatturato, certificazione di qualità o altre di settore e dati organizzativi. Le disposizioni vigenti prevedono l'invito di almeno 5 fornitori tra quelli inclusi nell'Albo, la cui gestione è centralizzata nella Capogruppo. La qualificazione in Albo prevede la verifica del possesso delle attestazioni conferite da organismi indipendenti (ad esempio: possesso delle certificazioni ISO, delle attestazioni SOA, ecc.), oltre al possesso di requisiti di idoneità tecnica ed economica adeguati, sia per importo sia per natura, all'appalto e alla fornitura. In particolare modo viene valutato positivamente il possesso della certificazione UNI EN ISO 9001 nell'ambito della qualificazione dei fornitori.

In sede di qualificazione viene richiesto al fornitore di dichiarare:

- se, in coerenza con le Linee guida UNI ISO 26000 sulla responsabilità sociale d'impresa, sono state individuate iniziative aziendali per sviluppare un approccio socialmente responsabile alla progettazione e alla gestione del business e, in caso affermativo, di descrivere le iniziative adottate;
- se il fornitore pubblica il Bilancio di Sostenibilità e, in caso di risposta affermativa, di indicare l'URL dove è reperibile oppure di allegare copia o stralcio delle parti significative del Bilancio di Sostenibilità;
- se il fornitore è disponibile all'effettuazione di Audit di CSR, qualora venissero stipulati uno o più contratti con il Gruppo, e

se sussiste la disponibilità a compilare, su base annua, un "Questionario di CSR" (si veda box seguente);

- di non aver commesso violazioni gravi, definitivamente accertate, rispetto agli obblighi relativi al pagamento delle imposte e tasse, o dei contributi previdenziali, secondo la legislazione italiana o quella dello Stato di stabilimento;
- di non aver commesso gravi infrazioni, debitamente accertate, alle norme in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

#### Indagine CSR sui fornitori

Nel 2017 il Gruppo Iren ha avviato la prima indagine di *corporate social responsibility* presso 2.408 fornitori attraverso un questionario per approfondire come vengono gestiti aspetti inerenti le politiche ambientali, le pratiche di lavoro, l'etica aziendale ed il rispetto dei diritti umani. Complessivamente sono 778 quelli che hanno risposto al questionario (pari al 32% del totale). Di seguito una sintesi dei risultati.

- **Certificazioni:** il 37% possiede Certificazioni Ambientali, il 27% Certificazioni di salute e sicurezza dei lavoratori e il 7% Certificazioni di responsabilità sociale e di etica commerciale.
- **Codice Etico e/o di Condotta:** è adottato dal 46%.
- **Politiche ambientali:** il 43% adotta politiche ambientali formalizzate prevalentemente connesse alla riduzione/riciclo dei rifiuti prodotti, alla riduzione dei consumi energetici e idrici, al contenimento dell'inquinamento verso l'esterno. Solo lo 0,6% è stato sottoposto ad azioni legali o ha subito denunce per violazione di norme/regolamenti in materia ambientale nel 2017.
- **Pratiche di lavoro:** il 70% adotta politiche formalizzate di gestione delle risorse umane, prevalentemente in tema di gestione della salute e sicurezza dei dipendenti, condizioni di lavoro, gestione delle assunzioni, formazione e sviluppo delle carriere e parità di genere. I rispondenti nel 2017 hanno assunto 1.162 dipendenti (di cui il 60% a tempo indeterminato, il 56% sotto i 30 anni di età e il 48% donne) ed hanno impiegato 4.735 lavoratori nelle attività svolte per il Gruppo Iren. Solo l'1% ha subito azioni legali o denunce per violazione di norme in materia di pratiche del lavoro nel 2017.
- **Diritti umani:** per quanto riguarda l'adozione di politiche strutturate in materia di rispetto dei diritti umani si rimanda a pag. 41.
- **Etica aziendale:** il 49% ha strutturato specifiche politiche di etica aziendale, il 27% ha adottato un modello organizzativo ai sensi del D.Lgs. 231/2001, il 14% è presente nell'elenco delle imprese con *rating* di legalità. Solo lo 0,9% ha subito procedimenti legali negli ultimi 5 anni per motivi di etica commerciale o per responsabilità amministrativa ai sensi del D.Lgs. 231/2001.

Infine il 43% dei rispondenti adotta una politica che impegna i propri fornitori sulle tematiche di sostenibilità.

Relativamente alle figure apicali dei fornitori, nell'ambito di procedure ad evidenza pubblica, si procede anche alla verifica

(tramite consultazione indiretta del Casellario Giudiziale e del casellario delle sanzioni amministrative dipendenti da reato) dell'assenza di condanne penali che, per natura e gravità, comportino l'esclusione dagli appalti e subappalti (compresi i reati in materia di sicurezza, sfruttamento del lavoro minorile, ecc.).

Il Gruppo Iren ha inoltre stipulato con le Prefetture di Reggio Emilia, Parma, Piacenza e Genova, Protocolli di legalità che hanno l'obiettivo di ampliare il monitoraggio delle imprese sotto il profilo delle tutele antimafia, anche oltre la casistica prevista dalle norme vigenti.

Inoltre, per mezzo di società specializzate in informazioni commerciali, vengono acquisiti alcuni indicatori di bilancio (sia per le società di capitali sia per le società di persone) che concorrono a determinare il punteggio del fornitore, ai fini della qualifica.

Nei capitolati è richiesto il rispetto delle prescrizioni relative all'ambiente da parte degli appaltatori e dei subappaltatori. Inoltre per quanto riguarda i prodotti, il Gruppo promuove la scelta di materiali riciclabili, rinnovabili, che minimizzano la produzione di rifiuti e privilegiano sistemi produttivi a ridotto impatto ambientale. In alcune specifiche tecniche è previsto anche l'acquisto di prodotti equo-solidali. Le merci vengono tracciate quando è richiesta dal capitolato una specifica provenienza delle stesse.

#### *Attraverso la qualificazione il Gruppo Iren valuta anche i profili di responsabilità sociale e ambientale dei fornitori*

Il nuovo regolamento di iscrizione all'Albo Fornitori prevede, inoltre, relativamente ai fornitori di beni e servizi con potenziale impatto sull'ambiente (fornitori di servizi ambientali relativi alla raccolta, trasporto, recupero, smaltimento dei rifiuti; bonifica del suolo e sottosuolo, ecc.), la possibilità di effettuare audit per la verifica del rispetto delle normative ambientali applicabili, se del caso, condotti da soggetti terzi qualificati.

A tal fine in sede di qualifica è richiesto di fornire evidenza di:

- possesso della certificazione ISO 14001 (rilasciato da Accredia o da altro ente di accreditamento firmatario degli Accordi di Mutuo Riconoscimento), ovvero acquisizione di elementi significativi e tra loro correlati del sistema ambientale;
- possesso della certificazione Emas;
- possesso della dichiarazione ambientale di prodotto – EPD;
- possesso di sistemi di gestione dell'energia conformi alla norma ISO 50001;
- possesso di uno o più dei marchi ambientali (Ecolabel Europeo, FSC, PEFC, Plastica Seconda Vita, ANAB – ICEA, Certificazione Natureplus® Compostabile CIC)
- utilizzo nel processo produttivo/di servizio, di prodotti con uno o più dei marchi sopra indicati ovvero di altro marchio che evidenzia un'attenzione alla riduzione dell'impatto ambientale;
- utilizzo nel processo produttivo/servizio, di fornitori in possesso di certificazione ISO 14001 e/o Emas;
- utilizzo nel processo produttivo/servizio, di istruzioni di lavoro che disciplinano la gestione dei rifiuti, anche pericolosi, degli



imballaggi e dei rifiuti da imballaggi, dal deposito temporaneo al loro smaltimento nell'ambito della commessa;

- utilizzo, con riferimento alla/e categoria/e merceologiche selezionate, di materiale a contenuto di riciclo o riciclabile, a bassa emissività e a basso consumo energetico;
- adozione, con riferimento alla/e categoria/e merceologiche selezionate, di specifiche procedure di deposito e raccolta dei materiali riciclabili al fine di garantirne il riciclo;
- disponibilità, con riferimento alla/e categoria/e merceologiche selezionate, a recuperare o trattenere gli imballaggi dopo la consegna al fine del loro riutilizzo e a ritirare i prodotti oggetto di sostituzione con attestazione di smaltimento tramite il recupero dei materiali.

Nel 2017 sono stati qualificati complessivamente 2.002 fornitori. Di questi, 420 hanno evidenziato il possesso di almeno uno dei profili ambientali sopra riportati.

Inoltre, ulteriori profili ambientali, sono indagati nell'ambito di taluni questionari specifici di categoria che richiedono la conformità del prodotto/servizio ai criteri ambientali minimi ovvero premianti definiti dal Ministero dell'Ambiente.

Nel corso dell'anno, circa 200 fornitori sono stati selezionati sulla base di criteri ambientali.

I fornitori sono sottoposti a una valutazione in sede di qualificazione che è oggetto di riesame, post contrattualizzazione, a cura delle strutture interne che gestiscono i contratti e verificano direttamente il comportamento del fornitore in sede esecutiva. Eventuali ripetuti esiti negativi o gravi inadempimenti nell'esecuzione della prestazione, segnalati alla Direzione Approvvigionamenti, Logistica e Servizi, comportano la sospensione e successiva esclusione dall'Albo fornitori per un periodo stabilito.

Essere parte dell'Albo Fornitori del Gruppo Iren significa avviare un percorso di *partnership* che potrà prevedere, nel tempo, l'individuazione di profili di qualificazione vincolanti, in un'ottica di miglioramento della *supply chain*. L'essere parte di questo Albo significa, inoltre, condividere i valori reputazionali e di sostenibilità che sono elementi fondanti della politica del Gruppo, condivisione che comporta la richiesta di disponibilità ai fornitori a relazionare in ordine ai profili di CSR, in un'ottica di premialità della disponibilità manifestata e successivamente agita.

## OCCUPAZIONE NELLE IMPRESE FORNITRICI

Il Gruppo Iren, consapevole dell'importanza dell'occupazione per assicurare lo sviluppo sociale del contesto in cui opera, contribuisce al mantenimento del livello occupazionale non solo attraverso i dipendenti diretti, ma anche promuovendo lo sviluppo delle Società alle quali vengono appaltati servizi, interventi e lavori, richiedendo loro garanzie adeguate in termini di politiche del personale e della sicurezza, attraverso l'applicazione di alcuni dei propri standard; inoltre il Gruppo spesso offre ai dipendenti delle Società fornitrici la possibilità di usufruire di alcuni servizi

aziendali e di partecipare a iniziative formative/informative gestite dal Gruppo stesso.

Particolare attenzione in fase di valutazione viene posta al rispetto delle norme in tema di corretta applicazione dei contratti di lavoro e del versamento dei relativi contributi assicurativi e previdenziali obbligatori; i capitolati prevedono l'obbligo per il fornitore di rispettare le norme in materia di tutela dei lavoratori e dei CCNL vigenti ed applicabili nel settore di appartenenza. Tali obblighi vengono controllati tramite l'acquisizione periodica del DURC e delle documentazioni previste dalle normative in materia di sicurezza sul lavoro (POS-DUVRI). In caso di mancato rispetto degli obblighi retributivi e contributivi vengono applicate le normative sull'intervento sostitutivo, vengono cioè pagati direttamente i lavoratori e gli enti di previdenza, trattenendo tali somme dagli importi pagati agli appaltatori. Vengono inoltre autorizzati e controllati i subappalti, secondo le norme di legge.

Per concorrere alle gare in forma pubblica del Gruppo Iren è obbligatorio essere in regola con gli obblighi previsti dalla Legge 68/1999 in materia di assunzioni dei disabili. Tutti i capitolati del Gruppo prevedono clausole atte ad arginare il fenomeno del lavoro nero, sia per quanto concerne appalti, subappalti e subforniture.

In sede di qualificazione in Albo, a partire dal 2017 viene richiesto, nell'ambito delle informazioni sulla capacità operativa e organizzativa, di indicare il numero di dipendenti a tempo determinato e indeterminato e di precisare il rapporto dei dipendenti a tempo indeterminato sul numero totale dei dipendenti, rapporto che genera una crescita direttamente proporzionale del punteggio.

Per quanto riguarda gli appalti, la contrattualistica del Gruppo prevede in capo all'appaltatore l'osservanza della normativa di settore. Poiché l'appalto si caratterizza per l'assunzione di una obbligazione di risultato, è rimessa all'appaltatore l'organizzazione di mezzi e forza lavoro funzionale all'ottenimento del risultato. Non viene, pertanto, richiesta la numerosità della forza lavoro impiegata. Qualora l'offerta si palesi essere sospetta di anomalia, in sede di verifica della sostenibilità, viene indagato anche l'aspetto del costo della manodopera impiegata nell'esecuzione dell'appalto.



## SALUTE E SICUREZZA DEI FORNITORI

Il Gruppo Iren considera un investimento destinare alla salute e sicurezza sul lavoro (SSL) risorse umane, professionali, organizzative, tecnologiche ed economiche, ritenendo di primaria importanza la tutela dei lavoratori e ponendosi come obiettivo non solo il rispetto di quanto richiesto dalle specifiche norme in materia, ma un'azione volta al miglioramento continuo delle condizioni di

lavoro. A tal fine anche nei contratti in appalto vengono richieste specifiche misure per la tutela della salute, sicurezza e igiene del lavoro. In fase di valutazione dei fornitori, vengono richiesti tramite il questionario generale del Portale Acquisti i dati relativi agli infortuni che l'impresa ha registrato nell'ultimo triennio. Inoltre dall'indagine di CSR condotta sui fornitori (vedi box di pag. 109), è emerso che, in relazione alle attività svolte per il Gruppo Iren, nel 2017 solo il 2% dei fornitori ha avuto casi di infortunio e solo il 3% ha avuto casi di malattia.

In sede di qualifica in Albo fornitori vengono anche indagati i seguenti aspetti:

- presenza del Servizio di Prevenzione e Protezione interno o esterno all'azienda;
- nomina di un Referente della Sicurezza che segua i singoli contratti/commesse;
- beneficio, almeno una volta negli ultimi 3 anni, della riduzione del tasso INAIL (rif. MOD OT24);
- disponibilità di un sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro (SGSL) certificato ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs. 81/08 e, in caso affermativo, richiesta di precisare se conforme alle Linee guida UNI-INAIL o allo standard OHSAS 18001;
- verifica sistematica del grado di apprendimento raggiunto da ciascun lavoratore dopo ogni evento formativo;
- integrazione della formazione dei lavoratori stranieri con corsi di lingua italiana.

Inoltre con riferimento al personale delle imprese terze operanti nei cantieri e sugli impianti vengono effettuati dal Gruppo sopralluoghi di vigilanza e controlli sull'attività svolta, relativamente agli aspetti di sicurezza e igiene del lavoro. Il monitoraggio delle attività è garantito dai sopralluoghi interni di vigilanza da parte della Direzione lavori (appalti ex art. 26 D.Lgs. 81/2008) o da parte del Coordinatore in fase di esecuzione (nei cantieri temporanei e mobili ex Titolo IV D.Lgs. 81/2008). Per la verifica delle società in appalto sono state identificate le attività in carico alle funzioni tecniche che sono integrate nelle relative procedure e/o definite in procedure generali.

## FORMAZIONE E INFORMAZIONE

A livello di Gruppo nel 2017 sono state erogate complessivamente 2.380 ore di formazione/informazione, non esclusivamente inerenti la salute e sicurezza sul lavoro, con un coinvolgimento di 359 risorse di imprese terze. Per quanto riguarda le iniziative afferenti la salute e sicurezza sul lavoro, è stata data ampia informazione sulle caratteristiche specifiche degli ambienti lavorativi (es. attività lavorative in ambienti confinati) e sulle misure di prevenzione e emergenza adottate.

## PORTAFOGLIO FORNITORI E VOLUMI DI ACQUISTO

Nel 2017 sono stati emessi ordini d'acquisto a 3.573 fornitori per oltre 677 milioni di euro.

## RICADUTE SUL TERRITORIO

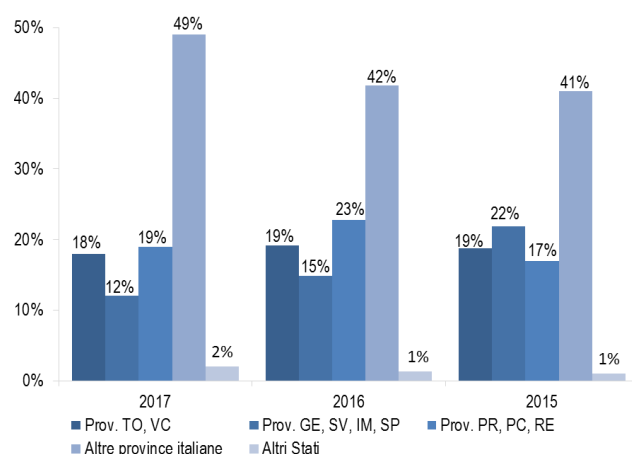
La localizzazione dei fornitori nei territori di riferimento è molto radicata, sia come numero di fornitori attivi (il 49%) sia per il valore economico dell'ordinato, pari al 44% del complessivo. Questi dati evidenziano la rilevanza delle ricadute del Gruppo Iren sulle aree territoriali di riferimento.

Nell'ambito dei procedimenti di gara ad evidenza pubblica, in ossequio alla vigente normativa e ai principi comunitari, improntati al criterio della libera circolazione delle merci e delle persone, che esige che tutte le imprese possano concorrere indipendentemente dalla loro localizzazione, il Gruppo non seleziona i fornitori per provenienza geografica, bensì sulla base di criteri qualitativi ed economici, privilegiando il criterio di aggiudicazione del miglior rapporto qualità/prezzo. Al fine di garantire un adeguato livello di competizione, laddove perseguibile, struttura la gara in lotti funzionali, così da consentire distinte aggiudicazioni e una maggior partecipazione di operatori economici anche riconducibili alle piccole e medie imprese. Per quanto riguarda gli appalti strumentali esclusi, per i quali si procede mediante inviti ovvero estranei al Codice appalti e concessioni, il Gruppo Iren, nell'individuazione del panel di fornitori qualificati da invitare alle gare, riserva una quota del 50% ad operatori economici locali, dotati di idonea qualificazione e presenti in Albo. Tale misura è volta a favorire lo sviluppo locale e, di conseguenza, la coesione sociale.

Le ricadute economiche sul tessuto lavorativo locale sussistono anche per effetto del ricorso, nei limiti consentiti dalla legge, al subappalto a imprese locali, in grado di lavorare su quota parte delle attività e di praticare prezzi più competitivi in quanto già presenti in loco e di garantire efficienze legate alla conoscenza del territorio.

Per quanto riguarda la numerosità dei fornitori per area geografica e i relativi volumi di ordinato, la composizione è di seguito rappresentata ed è riferita a tutti gli acquisti ad esclusione dei contratti per la fornitura di materie prime.

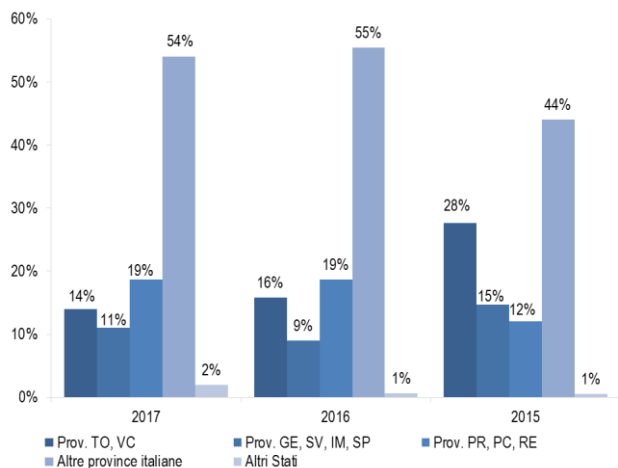
### FORNITORI PER AREA GEOGRAFICA (% SU NUMERO)







## FORNITORI PER AREA GEOGRAFICA (% SU EURO)



Nel questionario generale di qualificazione, ai fornitori viene richiesto se l'impresa ha quale scopo principale l'integrazione sociale e professionale delle persone con disabilità o svantaggiate (come definite all'art. 4, comma 1 L. 381/1999 "Disciplina delle cooperative sociali").

Nel Portale Acquisti sono presenti, come fornitori qualificati, 32 cooperative sociali, pari al 1,6% del totale dei fornitori qualificati. Di queste, 28 hanno lavorato con le aziende del Gruppo nel corso del 2017.

L'importo complessivo di ordini alle cooperative sociali, pari a oltre 60 milioni di euro, rappresenta circa il 9% del valore totale dell'ordinato di Gruppo.

Cooperative sociali	2017	2016	2015
Fornitori (n.)	28	35	34
Ordinato (euro)	60.520.587	41.653.283	51.013.927

## COOPERATIVE SOCIALI

Il Gruppo sostiene la cooperazione sociale che ha il compito principale di inserire nel mondo del lavoro persone svantaggiate. Tali imprese operano in particolare nei servizi della raccolta rifiuti e dell'igiene ambientale.

## CONTENZIOSI

Nel 2017 il Gruppo ha perso, in via definitiva, tre cause con fornitori, senza conseguenze economiche.



# Comunità e Territorio



## TEMI RILEVANTI

 Sviluppo delle comunità locali

 Gestione delle emergenze

 Gestione dei cantieri

 Comunicazione interna ed esterna



## ATTENZIONE ALLE COMUNITÀ E AL TERRITORIO

La grande importanza che le comunità locali rivestono per il Gruppo Iren è evidenziata anche nel Piano Industriale al 2022 che prevede tra le sue linee strategiche lo sviluppo sostenibile. Il Gruppo, infatti, si impegna a promuovere un nuovo modello di sviluppo territoriale centrato sull'innovazione di processo e di prodotto e sull'innovazione sociale.

Una parte rilevante degli investimenti previsti nel Piano Industriale è destinata allo sviluppo territoriale sulle province di Reggio Emilia, Parma, Piacenza, Genova e Torino, generando un importante volano di crescita sulle economie locali, con ricadute positive in termini sociali, economici e ambientali.

Inoltre, circa il 50% degli investimenti previsti nel Piano sono destinati a iniziative di sostenibilità ambientale.

Tutte le attività sono pianificate e svolte nella consapevolezza della responsabilità sociale che il Gruppo Iren ha nei confronti delle comunità locali e dei territori, con l'obiettivo di produrre ricchezza tutelando l'ambiente e rispettando le aspettative degli stakeholder.

Tra le varie azioni volte a generare impatti positivi sul territorio si segnalano i Comitati Territoriali.

### COMITATI TERRITORIALI IREN

I Comitati Territoriali Iren sono organismi costituiti per rafforzare i rapporti con i territori, analizzarne e anticiparne i bisogni, stimolare iniziative innovative in ambito ambientale e sociale, accrescere la conoscenza diffusa delle strategie e dei servizi offerti, garantendo un'ampia rappresentatività alle diverse realtà della società civile e coinvolgendo direttamente i vertici del Gruppo Iren nel confronto con i propri stakeholder. I Comitati sono anche uno strumento di lavoro per raccogliere, attraverso la piattaforma *IrenCollabora.it*, le idee e le proposte dei cittadini per progettare nuove soluzioni di sviluppo sostenibile, valorizzando le esperienze, i saperi e le competenze delle comunità locali per creare valore condiviso e generare sviluppo sia per il Gruppo che per i territori in cui è presente.

I Comitati sono costituiti da 15/18 componenti, rappresentanti di Enti e Associazioni territoriali, che offrono una partecipazione volontaria e gratuita. A questi si aggiungono 5 componenti di diritto: un rappresentante del Comune capoluogo; un rappresentante dei Comuni della provincia; un rappresentante dell'Università locale; il Vice Presidente ed il Presidente di Iren.

All'interno di ciascun Comitato si costituiscono gruppi di lavoro che seguono le attività per la miglior attuazione dei singoli progetti, proposti dagli stessi componenti dei Comitati o dai cittadini attraverso *IrenCollabora.it*, primo esempio a livello nazionale di piattaforma di progettazione partecipata, dove i cittadini possono avanzare direttamente proposte e suggerimenti

sui temi di competenza dei Comitati con l'obiettivo di generare progetti concreti e tangibili.

Nel 2017 i progetti incubati dai Comitati di Piacenza, Parma, Reggio Emilia, Torino e Genova sono quasi raddoppiati rispetto al 2016, arrivando a 40, e hanno riguardato temi di natura ambientale, sociale ed educativa.

16 nuovi progetti, che si uniscono ai 9 del biennio 2015-2016, sono stati realizzati nel 2017, mentre gli altri sono in fase di sviluppo.

#### PROGETTI REALIZZATI NEL 2017

**Pro Ultra 70.** Proposto al Comitato di Parma da Italia Nostra, il progetto ha sviluppato azioni e strumenti per agevolare il contatto tra cittadino e azienda, anche attraverso un'analisi mirata delle esigenze espresse dalle fasce deboli, in particolare dalle persone ultrasessantenni. A questo scopo è stato realizzato un focus group che ha portato alla stesura partecipata di una guida alla lettura della bolletta, disponibile presso tutti gli sportelli del Gruppo Iren in area emiliana e presso gli uffici delle associazioni dei consumatori della provincia di Parma. La guida "Bolletta facile" contiene le spiegazioni dei principali dati presenti nelle bollette di gas ed energia elettrica. Vengono, inoltre, illustrate le modalità per comunicare l'autolettura dei contatori e per il pagamento delle bollette.



#### Cibo per tutti: verso l'emporio solidale a Reggio Emilia.

L'associazione DarVoce ha proposto al Comitato Iren di Reggio Emilia un progetto legato alla realizzazione di un emporio di quartiere per intercettare conferitori di cibo e di generi di prima necessità, soprattutto locali, in una logica di sussidiarietà territoriale. L'emporio ha aperto nel 2017 a sostegno di 50 famiglie, individuate dal Comune di Reggio Emilia assieme a Caritas e alle associazioni di volontariato del quartiere. L'emporio è anche un luogo in cui le persone si mettono a disposizione degli altri, donando tempo, competenze, cibo, denaro o attività di volontariato da svolgere nella struttura o nelle associazioni del territorio. Attraverso vari eventi, organizzati anche grazie all'aiuto di 70 volontari dell'associazione Dora, sono state raggiunte 1.200 persone. Le aziende partner coinvolte nel corso dell'anno sono state 56 ed hanno permesso all'emporio di raccogliere più di 26.000 prodotti, oltre a frutta e verdura di stagione donata settimanalmente. Grazie all'attività di sensibilizzazione in cinque scuole della provincia di Reggio Emilia, si sono potuti avvicinare al tema del volontariato 2.500 studenti.

**CeloCelo.** Mettere in contatto chi opera nel sociale con chi ha qualcosa da regalare, è lo scopo del progetto proposto



dall'Agenzia per lo sviluppo locale San Salvario Onlus al Comitato di Torino per realizzare e sperimentare un sistema di reperimento e distribuzione, basato su una rete locale di enti no profit e su una piattaforma informatica ([www.celocelo.it](http://www.celocelo.it)), che incrocia la domanda e l'offerta di beni e servizi. I beneficiari diretti delle donazioni veicolate da CeloCelo sono persone e famiglie svantaggiate, individuate da organizzazioni che operano in ambito socio-assistenziale. Il supporto del Comitato Territoriale di Torino ha consentito di rendere più efficiente il sistema logistico e di sviluppare la comunicazione per far conoscere le opportunità di riuso dei beni a scopo solidaristico offerte da CeloCelo.

**Sapere è vivere. Conoscere il cancro per prevenirlo e vincerlo.** Il progetto si è incentrato sulla produzione di un "Quaderno" informativo rivolto alla comunità piacentina, ed in particolare ai giovani, alle loro famiglie e agli insegnanti, con l'obiettivo di migliorare la consapevolezza della malattia tumorale, la qualità di vita e il benessere sociale. Il Quaderno è uno stimolo alla cultura del sapere per avvicinare la popolazione, soprattutto giovanile, ai valori della scienza e della ricerca. Il Comitato di Piacenza ha collaborato alla promozione e divulgazione del Quaderno per assicurarne la più capillare diffusione, attraverso la rete degli Enti e Associazioni che partecipano al Comitato.

**Bonus sociali**  
La bolletta della luce e del gas può essere più leggera.

Un aiuto da 140 a 430 Euro all'anno!\*

**Bonus energetico.** Le Associazioni dei consumatori presenti nel Comitato Territoriale Iren di Genova hanno evidenziato l'emergenza delle famiglie in difficoltà economica in relazione al pagamento delle bollette energetiche. Il Comitato di Genova ha individuato un primo aspetto su cui intervenire in modo rapido: la diffusione delle informazioni inerenti i bonus sociali energia elettrica e gas. Nel 2017 è stato prodotto un apposito materiale informativo che è stato distribuito ad una rete di 70 punti informativi, tra CAF e sportelli al cittadino. Il progetto proseguirà nel 2018 con una campagna di formazione rivolta alle associazioni del territorio interessate.

**Fondo mutualistico volontario per le povertà energetiche.** Il progetto è stato proposto dalle Associazioni dei consumatori dei Comitati di Piacenza, Parma e Reggio Emilia con lo scopo di individuare forme per sostenere le famiglie che versano in

difficoltà economica per il pagamento delle bollette energetiche. Nel corso del 2017 sono state individuate le soluzioni per la comunicazione e la diffusione del "Bonus gas" e "Bonus elettrico" di ARERA (ex AEEGSI) e che risultano scarsamente utilizzati dai potenziali aventi diritto. Sono stati organizzati tre incontri formativi rivolti a Comuni, Enti e Associazioni dei territori, al fine di creare una rete per una maggiore diffusione della conoscenza di questi strumenti. Il progetto proseguirà nel 2018 con una campagna informativa rivolta a tutti i cittadini delle tre province emiliane.



**Parma non spreca.** Il progetto, nato per rispondere alle richieste crescenti di aiuto da parte delle famiglie in difficoltà economica di Parma e provincia, ha ampliato la rete di donatori per recuperare, oltre a prodotti alimentari confezionati, anche cibi freschi e cucinati da distribuire a Empori e Associazioni che supportano le persone in situazione di disagio. Il progetto, presentato dall'Associazione Kuminda e coordinato da Forum Solidarietà di Parma, rappresenta anche uno strumento di riduzione degli sprechi e dei rifiuti. Tre importanti novità hanno caratterizzato il 2017: la collaborazione con diversi panifici che ha permesso di sopperire alle incrementate richieste, la donazione settimanale da parte di un'azienda di Parma di carote e la sigla di un accordo per il ritiro dei pasti non consumati all'interno di una mensa aziendale.

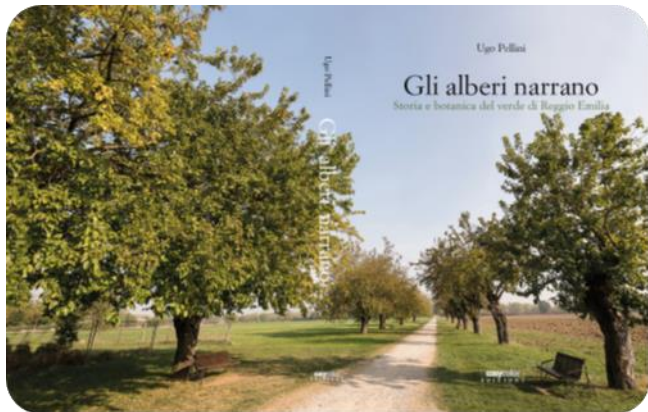
**Campioni si diventa.** Il progetto, proposto su IrenCollabora.it dal Distretto Lions 108IA2 di Genova, avvia annualmente alla pratica sportiva 100 ragazzi tra i 10 e i 16 anni che, a causa di condizioni di disagio economico delle famiglie, non sono in condizione di praticare attività sportive. I Servizi Sociali del Comune di Genova, individuano le famiglie ed i ragazzi da supportare. Il CONI si adopera con le associazioni sportive del territorio affinché consentano la pratica sportiva senza costi. Il Distretto Lions, oltre all'attività di coordinamento, si occupa di acquisire le certificazioni mediche necessarie, organizzare incontri nelle scuole, reperire eventualmente l'abbigliamento e le attrezzature sportive. Il Comitato Territoriale di Genova ha messo a disposizione le risorse per la copertura assicurativa e parte dell'attrezzatura necessaria alla pratica sportiva dei ragazzi.

**L'Orto della Condotta "Slow Food Piacenza".** Il progetto triennale, avviato nell'anno scolastico 2016/2017 dalla collaborazione tra Slow Food e il Comitato Territoriale Iren di Piacenza, ha interessato sei classi di scuola primaria e dieci sezioni di scuola dell'infanzia dell'ottavo circolo didattico di Piacenza. I 41 insegnanti coinvolti nel progetto hanno frequentato un corso di formazione riconosciuto dal MIUR. I temi su cui si è sviluppata l'esperienza sono stati la preparazione dell'orto e l'educazione sensoriale. Inoltre, attraverso l'attività didattica di





Edu.Iren “Sono Eco, Se Non Spreco!”, sono stati realizzati incontri in classe per sensibilizzare i bambini alla corretta gestione dei rifiuti. Il progetto proseguirà nel prossimo biennio.



**La storia verde di Reggio Emilia.** Il progetto, proposto al Comitato di Reggio Emilia, valorizza il patrimonio verde della Città ricostruendo la sua storia e la sua evoluzione nel tempo. Il tema della sostenibilità è affrontato partendo dagli alberi cittadini che sono al centro di una pubblicazione, curata dall'esperto di botanica Ugo Pellini, che è diventata uno strumento di promozione e di sostegno per lo sviluppo e la valorizzazione del territorio, oltre che uno strumento di lavoro per insegnanti e studenti. Il progetto si completa attraverso una proposta formativa inserita nel catalogo Edu.Iren 2017/2018 rivolta alle scuole primarie di Reggio Emilia.

**Ri-Cibiamo al Ristorante - Chi ama il cibo non lo spreca.** Il progetto, proposto dall'Associazione PiaceCiboSano e sviluppato in collaborazione dai Comitati Territoriali di Parma e Piacenza, ha indagato e approfondito il tema dello spreco alimentare nella ristorazione, proponendo soluzioni semplici ed efficaci di riduzione del fenomeno. Nel corso del 2017 hanno aderito al progetto 60 ristoranti di Parma e Piacenza che sono stati coinvolti in un'azione di monitoraggio degli sprechi e a cui è stato distribuito materiale informativo. È stato inoltre prodotto un kit “family bag” che i ristoratori utilizzano per consegnare ai propri clienti il cibo non consumato all'interno del ristorante. Il progetto ha visto il coinvolgimento degli studenti degli Istituti alberghieri di Piacenza e Salsomaggiore che, in alternanza scuola-lavoro, hanno collaborato con i ristoratori alla riduzione dello spreco. Ri-Cibiamo è stato inoltre premiato nell'ambito della terza edizione del premio ER.Rsi Innovatori Responsabili della Regione Emilia-Romagna, dedicato alle migliori iniziative che uniscono valori etici e sostenibilità.

**Atelier per una sostenibilità in cucina.** Il progetto ha realizzato un'esperienza intorno all'idea del “cucinare sostenibile”, coinvolgendo l'Istituto Alberghiero Magnaghi di Salsomaggiore che, assieme a Reggio Children, Edu.Iren e al Comitato di Parma, ha definito il piano delle attività didattiche per l'anno scolastico 2016/2017 e ha formato i propri studenti per diventare formatori nella gestione di atelier rivolti alle scuole primarie. Sono stati realizzati un incontro di formazione presso il Centro Internazionale Loris Malaguzzi (RE) per tutte le classi quarte e la classe quinta dell'Istituto Alberghiero e 6 atelier con le scuole primarie della provincia di Parma. Ogni Atelier ha visto la partecipazione di

referenti Edulren, docenti di cucina e di scienze dell'alimentazione dell'Istituto Alberghiero, pedagogisti e atelieristi di Reggio Children. Nel complesso sono stati coinvolti 220 bambini delle scuole primarie, 100 studenti dell'Istituto Magnaghi e sono state svolte 50 ore di attività pratica in cucina.



**Valorizzazione ambientale delle potature del verde urbano.** L'obiettivo del progetto, presentato al Comitato Territoriale dall'Università di Parma, è quello di unire la salvaguardia ambientale con un uso razionale delle risorse e di materiali considerati normalmente rifiuti, per contribuire allo sviluppo sostenibile. Il progetto valorizza le potature del verde urbano grazie ad una tecnologia che permette di convertire la componente ligno-cellulosica dei residui del verde urbano in un gas combustibile rinnovabile ed in materiale carbonioso (biochar) che agisce come ammendante del suolo. Lo sviluppo del progetto vede una prima fase di sperimentazione seguita da attività di reporting, disseminazione scientifica, promozione e informazione a tutta la cittadinanza al fine di veder applicato il progetto su scala più vasta.

**Centri del riuso.** Il progetto è promosso dai Comitati territoriali di Piacenza, Parma e Reggio Emilia per realizzare centri che attuino un effettivo riuso, anche in chiave di design, di oggetti e materiali scartati, evitando che diventino un rifiuto. Il progetto, oggetto di uno studio realizzato in collaborazione con centri di ricerca universitari, ha proposto un approccio innovativo basato su cinque aspetti fondamentali:

- la multifunzionalità operativa che integra attività di riparazione, restauro, trasformazione e vendita dei beni, con la fornitura di servizi correlati (es. sgombero locali) e attività per promuovere la cultura della sostenibilità;
- l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate e la creazione di opportunità per l'imprenditoria giovanile;
- l'utilizzo di tecnologie abilitanti per gestire e fruire in modo dinamico l'intero ventaglio dei servizi e dei prodotti;
- il recupero di spazi pubblici, contribuendo anche alla riqualificazione di aree urbane;
- la costituzione di una rete che può consentire ai singoli Centri di sviluppare specifiche vocazioni, anche in relazione alle peculiarità territoriali.

Nel 2017 il progetto è stato presentato al bando Horizon 2020 e al bando Atersir che ha visto l'attribuzione di un contributo economico per i Centri del Riuso di Reggio Emilia e di Piacenza: il primo – che si chiama “La Polveriera” – è stato inaugurato ed è a

disposizione di tutti i cittadini, mentre per il centro del riuso di Piacenza è stato elaborato il modello di gestione e realizzazione.

**Parco Antola - Un lago da bere.** Sulla piattaforma IrenCollabora.it è stato proposto un progetto per la miglior fruizione, la qualificazione ambientale e il posizionamento del Parco dell'Antola all'interno dell'offerta turistica regionale. Nel 2017 sono stati effettuati interventi manutentivi e di miglioramento sulla diga del Brugno, all'interno del Parco, ed è stato acquistato un motore a basse emissioni per una barca da destinare alla pulizia e alla raccolta dei rifiuti sulla superficie del lago.



**What Wee Are.** Il progetto, proposto da Alessio De Marchi, aveva l'obiettivo di diffondere conoscenza sul contenuto delle apparecchiature elettroniche RAEE, promuovere i canali per il recupero dei materiali, far conoscere il corretto smaltimento delle componenti pericolose. L'attività si è sviluppata attraverso quattro incontri teorici e pratici con gli studenti di due classi del Liceo Artistico Statale Cottini di Torino, che hanno riguardato: il corretto smaltimento delle diverse tipologie di rifiuti, attraverso il CAM (Centro Ambientale Mobile) di Iren, i metalli contenuti nei RAEE, lo smontaggio di alcuni oggetti per la suddivisione dei materiali componenti e il riuso creativo dei materiali recuperati dai RAEE.

**Sensibilizzazione sull'abbandono a terra dei mozziconi di sigaretta.** Presentato al Comitato di Parma da Adoc, il progetto interviene sul problema dei mozziconi di sigaretta che vengono abbandonati nelle strade cittadine e sul conseguente degrado e inquinamento. Iren è intervenuta attraverso una più capillare e puntuale distribuzione di idonei portamozziconi stradali, in particolare nel centro cittadino, accompagnata da un'apposita campagna di sensibilizzazione rivolta alla comunità locale.

**Arturo - I tuoi occhi sulla valle.** I cambiamenti climatici stanno generando fenomeni di intensa piovosità che producono elevati pericoli di inondazioni. Il progetto, presentato al Comitato di Piacenza dal Sindaco del Comune di Rottofreno, ha portato alla costruzione di strumenti di allertamento, in particolare rivolti ai soggetti deputati a gestire le situazioni di emergenza. Vincitore del premio innovazione Smau 2016, "Arturo" è stato presentato ufficialmente ad Amsterdam nel dicembre 2016 e nel 2017 a Parigi, San Nicolò di Rottofreno e Piacenza. Il progetto europeo CAPFLO, di cui "Arturo" fa parte, è stato promosso da cinque partner di ricerca internazionali che hanno analizzato le capacità di prevenzione e gestione delle inondazioni in altrettanti bacini fluviali (Val Trebbia - Italia; Senna - Francia; Ebro - Spagna; Danubio - Germania; Mosa - Olanda), con l'obiettivo di migliorare la resilienza delle comunità locali. Il sistema di costruzione degli

strumenti di allertamento realizzato da "Arturo" ha inoltre costituito caso di studio al Master di II Livello MIPA dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano.

#### PROGETTI IN ELABORAZIONE NEL 2017

**Segnaletica a misura di bambino per l'acquedotto storico di Genova.** Il progetto si propone di realizzare, seguendo una modalità di progettazione partecipata che vede come protagonisti i bambini, un itinerario a misura di bambino in un tratto del sentiero dell'Acquedotto storico di Genova, con una segnaletica pensata e dedicata ai più piccoli. Il progetto prevede la creazione di una rete di soggetti all'interno del Comitato Territoriale di Genova che collaborino alla realizzazione mettendo a disposizione specifiche competenze.

**#iorestaurocongenovacultura.** La rinascita del Barchile di piazza delle Erbe a Genova è il primo capitolo del progetto #iorestaurocongenovacultura che prevede l'individuazione di monumenti da restaurare rispettando la realtà storico-artistica del luogo e la sua evoluzione nel tempo, attraverso un approccio conservativo e interventi non invasivi. Reperiti i fondi necessari per il restauro del Barchile, il progetto prevede di circoscrivere e illuminare il suddetto monumento. Il Comitato di Genova sta elaborando il bando di un concorso rivolto agli studenti della Facoltà di Architettura affinché presentino un progetto per la realizzazione dell'illuminazione artistica.



**Centro ecologico ambientale.** Il progetto propone la riapertura delle attività sfitte con nuove attività *green oriented* nel Borgo Campidoglio, attraverso la creazione di un centro commerciale ecologico e naturale da realizzare in un quartiere conosciuto per il suo artigianato e attualmente scelto come quartiere per la sperimentazione Smart City a Torino.

**#conosceregestireilterritorio. Le Riserve MaB UNESCO: piattaforme per l'evoluzione sostenibile delle comunità.** Il progetto nasce dalla scarsa consapevolezza del valore dei patrimoni paesaggistici, territoriali ed ecologici da parte della cittadinanza, a fronte della quale si vuole promuovere un'azione di avvicinamento e sensibilizzazione che favorisca la crescita di consapevolezza degli abitanti del territorio del MaBCollinaPo (Torino). Attraverso la creazione di laboratori collettivi nei quali attuare politiche di sostenibilità coinvolgendo le comunità, si vuole conservare paesaggi ed ecosistemi, consentire uno sviluppo socio-economico sostenibile e supportare attività di ricerca, di formazione ed educazione ambientale.





**Lungomare Lombardo.** Il lungomare lombardo è un'area di Genova sottoutilizzata da Iren, comprensiva di un immobile e di una piccola area esterna. È stato proposto al Comitato Territoriale di Genova di rendere l'area disponibile alla Società Nazionale di Salvamento, come aula didattica multifunzionale e postazione di primo soccorso a beneficio della pubblica assistenza. Nel 2017 è stata presentata l'istanza presso il Comune di Genova per l'ampliamento della concessione demaniale marittima ed è partita la fase di raccolta fondi necessari alla riqualificazione dell'area.

**Manuale di buone pratiche in molte lingue.** La tutela dell'ambiente e la promozione della gestione consapevole delle risorse sono la base di questo progetto, presentato da Chance Eventi-SUQ Genova, per informare e sensibilizzare il pubblico verso buone pratiche quotidiane e comportamenti responsabili. Il progetto, da presentare in occasione del 20° Suq Festival – EcoSuq, vuole essere un manuale agile e divulgativo, tradotto in inglese e spagnolo, consultabile anche dalle principali comunità di stranieri e nuovi cittadini che abitano Genova. Consigli e suggerimenti pratici in grado di educare a un futuro sostenibile, diminuendo l'impatto ambientale della vita di tutti i giorni.

**Education – Sensibilizzazione al risparmio energetico.** Si tratta di un invito a ragionare sui temi dell'energia e del suo risparmio, partendo dalle scuole e dalle famiglie, coinvolgendo gli studenti della provincia di Reggio Emilia. L'Istituto Cremit dell'Università Cattolica di Piacenza è stato coinvolto per la realizzazione di un portale dedicato agli insegnanti ed agli studenti delle scuole primarie e secondarie per le tematiche relative all'educazione energetica.

**Acqua: ecomuseo di Noasca.** Il progetto, volto ad arricchire l'offerta turistica del Comune di Noasca (Torino), si articola in due filoni: realizzazione di un ecomuseo a cielo aperto sul tema "acqua" declinato in tutti i suoi aspetti, e illuminazione del sentiero della grotta e della cascata della Noaschetta.

**La fabbrica di Staglieno.** Il cimitero monumentale di Staglieno (GE), definito da E. Hemingway "Una delle meraviglie del Mondo", contiene migliaia di preziose opere d'arte che spesso versano in stato di significativo degrado. Al Comitato territoriale di Genova è stato proposto un progetto per riportare il cimitero, e alcune opere che contiene, al loro splendore originale attraverso la rivalutazione del lavoro degli artigiani, dei restauratori e dei marmisti per valorizzarne appieno il ruolo di attrazione turistica per la città.

**Reland. Terra sperimentale del riuso e dell'autosufficienza.** Il progetto è stato presentato al Comitato di Torino da Off Grid Italia, associazione per la promozione delle pratiche del vivere a basso impatto ambientale. Si propone di costruire un network dedicato al riuso, mediante una piattaforma tecnologica che gestirà soggetti, materie, tecniche, metodi per il recupero di oggetti e scarti, applicando la filosofia del reimpiego e dell'autosufficienza in un parco sperimentale incentrato sulla resilienza. L'obiettivo è quello di trasformare lo scarto da problema a risorsa circolante.

**Ecofeste.** Da anni Legambiente Piacenza sviluppa un progetto per ridurre i rifiuti prodotti da feste, sagre popolari e grest, basato sulla sostituzione delle stoviglie usa e getta con materiale riutilizzabile e lavabile tramite lavapiatti. L'intento è quello di rafforzare l'organizzazione del progetto, ampliare il numero dei

soggetti coinvolti, renderlo più diffuso e capillare anche grazie ad un sistema incentivante da attuare con il coinvolgimento dei Comuni della provincia.

**Energie sociali.** Arci Genova propone di offrire ai soggetti sociali (a partire da associazioni di volontariato e promozione sociale) una serie di servizi utili a qualificare i loro consumi energetici per migliorare la performance energetica e utilizzare energia pulita. Iren ha predisposto un questionario per le sedi Arci di Genova al fine di realizzare un preliminare audit che permetta di verificare quali siano gli interventi possibili al fine di rendere gli edifici più efficienti dal punto di vista energetico.

#### ALTRE INIZIATIVE DEI COMITATI TERRITORIALI

**Seminario Shape Energy.** Il 1° dicembre 2017 si è svolto il seminario Shape Energy, nato dalla collaborazione tra il Politecnico e il Comitato Territoriale Iren di Torino. I partecipanti, stimolati con tecniche innovative, si sono focalizzati sulla sfida della decentralizzazione della produzione e distribuzione di energia da fonti rinnovabili nell'area metropolitana torinese, in un orizzonte temporale di 10/20 anni. Il seminario è stato uno dei 18 che Shape Energy organizza e facilita in altrettante città europee per favorire la collaborazione e il confronto tra stakeholder locali su temi legati alla transizione energetica. I risultati dei seminari saranno diffusi a livello locale e a livello di Unione Europea (DG Energy Research & Innovation) per la definizione delle future priorità politiche e di ricerca.

**Bando AmbientAzioni.** Il Bando, promosso dal Comitato Territoriale di Piacenza e rivolto a cittadini e studenti del territorio, è finalizzato a selezionare progetti inerenti il risparmio di risorse energetiche e idriche e la riduzione della produzione di rifiuti. L'edizione 2017 ha avuto come oggetto la progettazione di strumenti, azioni e iniziative per sensibilizzare e educare al risparmio di risorse, per monitorare i consumi energetici, idrici e la produzione di rifiuti e per migliorare le performance idriche, ambientali ed energetiche all'interno di piccole comunità. Ai partecipanti è stato chiesto di proporre elaborati innovativi, replicabili in altri contesti, con un budget non superiore a 30.000 euro e con dimostrabili benefici economici e sociali per la collettività. Tra i progetti presentati al bando 2017, è stato scelto "Studia, smonta, aggiusta, ricicla, differenzia" che realizza un centro di assistenza per la riparazione di piccoli apparati elettrico-elettronici presso l'Istituto d'Istruzione Superiore "Mattei" di Fiorenzuola, coniugando la logica del riutilizzo a fini solidaristici di beni sottratti al circuito dei rifiuti, con la dimensione sociale dell'alternanza scuola/lavoro.

ambientAzioni  
Hai un Progetto per un futuro sostenibile? Noi lo realizziamo!  
Partecipa al concorso,  
scade il: 07/11  
2017  
www.irencollabora.it  
iren

I Comitati Territoriali Iren anche nel 2017 sono stati luogo di approfondimento e confronto tra Gruppo Iren e stakeholder su: il Bilancio di Sostenibilità 2016, l'indagine di customer satisfaction relativa all'anno 2016, l'aggiornamento del Piano Industriale Iren al 2022 e la valutazione dei temi rilevanti al fine di effettuare l'analisi di materialità per la stesura del Bilancio di Sostenibilità 2017.

## PROGETTI PER IL TERRITORIO

Nel 2017 Iren ha realizzato e contribuito alla realizzazione di alcuni importanti progetti di carattere ambientale, sociale e culturale che hanno avuto una significativa rilevanza sui territori ove si sono svolti.

Aree	Progetti
<b>Ambientale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ecofan per natura.</b> La campagna è stata lanciata attraverso il sito internet <a href="http://www.ecofan.org">www.ecofan.org</a> e la partecipazione a diversi eventi sul territorio, con l'obiettivo di sensibilizzare gli organizzatori e i partecipanti agli eventi a comportamenti consapevoli, attraverso giochi, concorsi e l'erogazione di servizi. Ecofan è colui che, applicando principi orientati al risparmio, al riutilizzo e al riciclo delle risorse, favorisce e promuove lo sviluppo di una società sostenibile. Iren ha partecipato con questo progetto a: Gola Gola Festival di Parma, Dinamico Festival di Reggio Emilia, Maratona di Torino, Festival della scienza a Genova, oltre che a serate nei principali Teatri di cui Iren è Socio Fondatore.</li> <li>• <b>Campagne di sensibilizzazione alla raccolta differenziata.</b> Iren ha realizzato specifiche campagne, utilizzando differenti strumenti (affissioni, locandine, bus, web, social, ecc.) a Torino, Vercelli e Reggio Emilia. A Parma il focus è stato sulla sensibilizzazione contro gli "errati conferimenti", anche in collaborazione con gli Amministratori di condominio.</li> <li>• <b>Centri di raccolta.</b> Sono state realizzate di iniziative di comunicazione inerenti i nuovi servizi di informatizzazione dei CDR per favorirne l'utilizzo e ridurre gli errati conferimenti nel territorio parmense (Parma e Fornovo) e reggiano (Albinea, Casalgrande, Castelnuovo Sotto, San Polo, Rio Saliceto e Scandiano).</li> <li>• <b>Ecostar.</b> Collaborazione alla realizzazione di una campagna informativa video nel comune di Cadelbosco per mantenere alta l'attenzione alla corretta raccolta differenziata dei rifiuti.</li> <li>• <b>Capitan Acciaio.</b> In collaborazione con il consorzio Ricrea sono state realizzate a Parma e Piacenza, nel mese di settembre, iniziative volte a sensibilizzare al recupero e riutilizzo dell'acciaio con la premiazione di Iren in qualità di gestore del servizio.</li> <li>• <b>Distributori Acqua Pubblica.</b> Iren ha realizzato a Parma una campagna sulla stampa locale e presso le casette dell'acqua, durante la quale sono state distribuite le tessere ai cittadini per sensibilizzare all'utilizzo dei distributori Acqua Pubblica che permettono una consistente riduzione delle bottiglie di plastica.</li> <li>• <b>Musica d'autore al lago del Brugneto.</b> Un concerto sulle rive del Lago del Brugneto, una delle maggiori riserve idriche della regione Liguria, è stato realizzato per promuovere forme di turismo ecosostenibile, valorizzare la risorsa acqua e far conoscere al pubblico uno fra gli impianti più importanti gestiti da Iren.</li> <li>• <b>Giornata Mondiale dell'Acqua.</b> Il 22 marzo Iren ha partecipato alla "Giornata mondiale dell'acqua", un'opportunità per fornire indicazioni e consigli contro gli sprechi e sui comportamenti da attuare per salvaguardare questo bene prezioso. A Genova, Parma, Piacenza e Reggio Emilia i cittadini sono stati invitati a partecipare al photocontest "Mettici la faccia": una foto con un simpatico cartonato sul tema acqua postata su facebook o Instagram con l'hashtag #ecofanpernatura.</li> </ul>
<b>Sociale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Istituti penitenziari di Parma e Reggio Emilia.</b> Attività di sensibilizzazione e informazione sulla raccolta differenziata ai detenuti dei penitenziari di Parma e Reggio Emilia con ideazione, realizzazione e fornitura di materiali di comunicazione abbinati ai contenitori per la differenziata.</li> <li>• <b>Babbo Natale in Forma.</b> Iren ha sostenuto il consueto appuntamento natalizio che vede la partecipazione di migliaia di persone vestite da Santa Claus, promosso da FORMA, la Fondazione dell'Ospedale "Regina Margherita" (Torino), davanti all'Ospedale infantile con un contributo economico e servizi ambientali. Ha inoltre promosso l'iniziativa tra i dipendenti che hanno acquistato vestiti di Babbo Natale raccogliendo fondi da devolvere del Regina Margherita.</li> <li>• <b>Just the woman I am.</b> Iren ha collaborato alla realizzazione dell'evento fornendo energia elettrica e partecipando con i suoi dipendenti alla corsa, organizzata dal CUS Torino in occasione della Festa della donna, finalizzata alla raccolta fondi per la ricerca universitaria sul cancro. La squadra Iren, formata da 100 runners, è stata tra le più numerose.</li> </ul>





Aree	Progetti
Culturale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Progetto Archivi.</b> Il Gruppo ha avviato un progetto di conservazione e valorizzazione della memoria aziendale, della storia delle varie società e del loro stretto legame con il territorio. Come primo evento Iren ha partecipato a “La notte degli archivi” aprendo al pubblico alcuni impianti (a Torino, in Valle Orco e in Val Susa) per un recital tenuto dallo scrittore Giuseppe Culicchia sulla storia di Iren.</li> <li>• <b>Premio nazionale dell’Innovazione.</b> Iren ha sostenuto il PNI 2017, ritenendo che sviluppo e crescita dei propri business possano trarre impulso dal confronto e dalla collaborazione con startup innovative, ambiziose e supportate da solidi progetti imprenditoriali. Il Gruppo ha anche sostenuto le “Start Cup” regionali in Emilia Romagna e Liguria.</li> <li>• <b>Iren Start Up Award.</b> Nel 2017 si è svolta la prima edizione del contest promosso da Iren per selezionare le migliori start up italiane e internazionali in vista di future collaborazioni.</li> <li>• <b>Sunday Painters.</b> Iren ha sostenuto il talent contest dedicato ai pittori amatoriali che, nell’ambito di Artissima Torino, si sono cimentati sul tema della “luce”.</li> <li>• <b>Photomathon.</b> Iren ha promosso Photomathon a Genova, Piacenza e Torino, proponendo tra i temi del concorso argomenti cari alle rispettive città: l’acqua per Genova, la sostenibilità per Torino e il teleriscaldamento per Piacenza.</li> <li>• <b>Iren mecenate.</b> Il Gruppo Iren promuove i valori della cultura e l’importanza che essa ha nello sviluppo del territorio. Per questo da molti anni Iren è Fondatore della Fondazione Teatro Regio di Torino, della Fondazione I Teatri di Reggio Emilia, del Teatro Carlo Felice di Genova e della Fondazione Teatri di Piacenza. Sostiene da sempre anche il Teatro Regio di Parma.</li> <li>• <b>Guercino a Piacenza.</b> Iren ha sostenuto l’evento che, oltre alla mostra a Palazzo Farnese, ha permesso di realizzare importanti e permanenti opere di valorizzazione del Duomo cittadino, ottenendo uno straordinario successo di pubblico (oltre cento mila visitatori).</li> </ul>

## LIBERALITÀ, DONAZIONI E SPONSORIZZAZIONI

Il Gruppo Iren presta molta attenzione agli eventi culturali, ambientali e sportivi che possiedono caratteristiche distintive a livello nazionale ed internazionale o che sono radicati nella tradizione locale dei territori di riferimento. Nel 2017 Iren ha erogato complessivamente 194 sponsorizzazioni e 49 liberalità per circa 8 milioni di euro.

### Per quanto riguarda le liberalità:

- 20 sono state in ambito cultura e innovazione (88,6%), tra cui il sostegno al Teatro Regio di Parma e l’adesione a Fondazione I Teatri di Reggio Emilia, Fondazione Teatro Regio di Torino, Fondazione Teatri di Piacenza e Fondazione Carlo Felice di Genova;
- 10 in campo sociale (5,0%), tra cui vanno evidenziate il sostegno a Borse di Studio Universitarie e all’Istituto Peri di Reggio Emilia;
- 10 in campo ambientale (1,8%), tra i quali l’Adesione al Centro di Etica Ambientale e il sostegno a progetti ambientali di numerosi Comuni Emiliani;
- 3 in campo sportivo (3,0%), tra cui il sostegno agli European Paralympic Youth Games che si sono svolti a Genova;
- 6 per progetti di animazione territoriale (1,6%).

### Le 194 sponsorizzazioni sono così suddivise:

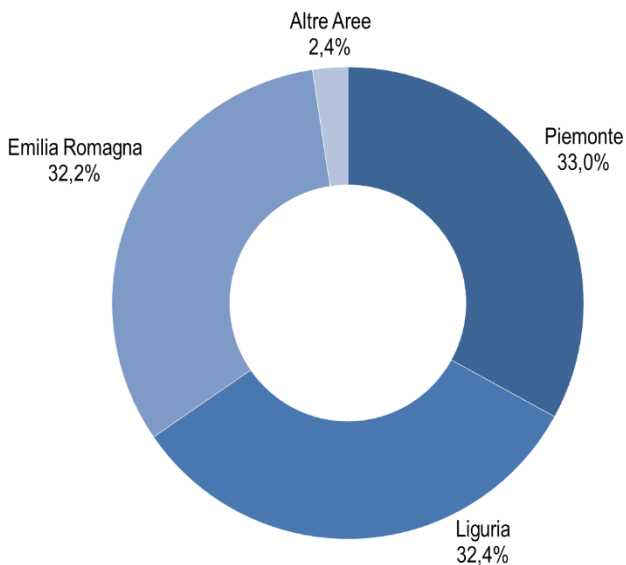
- 34 in ambito cultura e innovazione (32,9%), fra cui il Premio Nazionale dell’Innovazione, la Start Cup Emilia Romagna e Start Cup Liguria, il Festival della Scienza di Genova;

l’evento Fotografia Europea di Reggio Emilia ed il Festival Verdi di Parma;

- 49 in ambito ambientale (9,5%) a sostegno di numerosi progetti presentati da Comuni dell’Emilia Romagna, del Centro Remida di Reggio Emilia e di CinemAmbiente a Torino;
- 30 in ambito sportivo (3,3%), fra i quali il sostegno alle stagioni di alcune squadre di sport minori come l’hockey, lo sledge hockey, la pallacanestro e la pallanuoto;
- 17 in ambito sociale (5,1%), fra cui vanno ricordate la Fondazione Piazza dei Mestieri, che promuove la formazione professionale degli adolescenti, e la proiezione su alcuni monumenti simbolo del logo Erasmus in occasione della Festa dell’Europa;
- 64 progetti di animazione territoriale (49,2%) tra cui eventi in occasione del Natale a Torino (Luci d’Artista), Genova (albero a Porto Antico), Reggio Emilia (Casa di Babbo Natale), il Capodanno in piazza a Reggio Emilia e a Parma.



## LIBERALITÀ E SPONSORIZZAZIONI PER TERRITORIO



## RIDUZIONE DEGLI IMPATTI SUL TERRITORIO E LE COMUNITÀ

Crescere insieme alle comunità locali è parte della strategia del Gruppo Iren che pone nei territori di riferimento il focus per lo sviluppo economico e sociale condiviso. Le attività del Gruppo sono pianificate e svolte nella consapevolezza della responsabilità sociale verso le comunità e i territori. Il Gruppo adotta specifiche procedure per la tempestiva ed efficace comunicazione in caso di guasti, interruzioni del servizio o disagi arrecati alla cittadinanza entro i tempi previsti dalle normative di settore. Per le attività nei settori energia elettrica, gas, acqua, teleriscaldamento, il Gruppo si attiene inoltre alle indicazioni specificate da ARERA (ex AEEGSI). Oltre alla gestione della conformità legislativa, il Gruppo Iren ha sviluppato regolamenti, codici volontari (requisiti interni e procedure) e adottato iniziative che mitigano gli impatti delle attività svolte sulla salute e sicurezza della popolazione.

Le principali attività del Gruppo che impattano sulla comunità e sul territorio sono:

- **produzione di energia elettrica e calore.** Iren si impegna attivamente nello sviluppo di fonti energetiche rinnovabili e assimilate. Le attività di gestione degli impianti di produzione di energia termica, termoelettrica e i termovalorizzatori sono proceduralizzate e condotte nel rispetto dei requisiti di legge. Le emissioni sono costantemente monitorate e controllate. Gli investimenti al fine di ottimizzare l'efficienza energetica degli impianti sono costanti. Gli impianti di produzione energetica sono tutti dotati di protocolli di controllo, sia nel rispetto delle normative ambientali (ISO, EMAS), sia nel rispetto delle prescrizioni degli Enti di controllo. Iren inoltre, intende estendere ulteriormente il suo sistema di teleriscaldamento per raggiungere circa 100 milioni di metri cubi di volumetrie riscaldate al 2022. Per quanto riguarda la realizzazione di nuovi impianti vengono valutate tutte le fasi realizzative e gestionali, particolare attenzione è inoltre dedicata alla valutazione degli impatti generati dalla

presenza di cantieri. Su tutte le attività appaltate sono effettuati controlli sull'operato del personale delle imprese, nel rispetto delle direttive adottate nell'ambito del Sistema Integrato (Ambiente, Sicurezza, Qualità);



- **raccolta e gestione rifiuti.** Iren gestisce il rifiuto in tutte le sue fasi: raccolta, selezione, trasporto, trattamento e smaltimento, contribuendo al recupero di materia e alla produzione energetica derivante da tali risorse, riducendo così l'impiego di risorse naturali non rinnovabili. Come evidenziato nel Piano Industriale al 2022, il Gruppo è impegnato nell'implementazione dei sistemi di raccolta differenziata particolarmente evoluti per incrementare il recupero di materia. L'attenzione agli impatti è rilevante nella gestione degli impianti di termovalorizzazione. Per tutti i termovalorizzatori (Parma, Piacenza e Torino) sono previsti piani di monitoraggio che comportano rilevazioni continue e periodiche delle emissioni su una serie di parametri. I flussi gassosi generati dalla combustione dei rifiuti vengono monitorati in punti diversi del processo, sia in continuo sia con prelievi periodici, secondo le tempistiche indicate dalla normativa. I dati rilevati vengono inviati alle Arpa territoriali. A ulteriore conferma dell'attenzione dedicata agli impatti emissivi, il Gruppo Iren ha installato, per il controllo sulle emissioni all'esterno degli impianti, centraline di monitoraggio gestite dalle Arpa territoriali che misurano le concentrazioni in atmosfera degli inquinanti presenti nell'aria. Le Autorizzazioni concesse per la gestione prevedono anche prescrizioni specifiche per singolo impianto quali, ad esempio, la misurazione cautelativa di ulteriori parametri emissivi, autocontrolli, comunicazioni sugli eventi che si discostano dal normale esercizio dell'impianto. Per il termovalorizzatore di Torino e di Parma è previsto anche un programma speciale di sorveglianza sanitaria, per valutare gli effetti sulla salute dell'inquinamento ambientale nelle aree circostanti i termovalorizzatori, che sono di pubblica consultazione;



- **settore idrico.** Il Gruppo monitora costantemente le perdite di rete che possono causare significativi sprechi d'acqua: gli interventi di controllo, estensione e manutenzione delle reti sono eseguiti con l'obiettivo di minimizzare il disagio per i cittadini. L'elevata qualità dell'acqua erogata è assicurata grazie ai continui controlli analitici effettuati, anche oltre gli obblighi di legge, su tutto il percorso: dalle fonti di captazione ai processi di trattamento, di filtrazione e disinfezione, dai serbatoi di accumulo e stoccaggio ai vari punti della rete di distribuzione. Per quanto riguarda la depurazione delle acque, il Gruppo Iren si impegna al mantenimento di elevati standard di funzionamento degli impianti nel rispetto dei limiti imposti dalle autorizzazioni in essere, e a informare costantemente la comunità locale in merito al funzionamento degli impianti stessi. Come ribadito nel Piano Industriale al 2022, il Gruppo si pone l'obiettivo di ridurre i prelievi ambientali per uso potabile e di incrementare il riutilizzo di acqua depurata per scopi irrigui;



- **distribuzione gas.** Obiettivo del Gruppo è quello di ridurre il numero delle dispersioni di rete, attraverso il rinnovamento progressivo della rete stessa (eliminazione delle reti in ghisa e riduzione della rete in acciaio non protetta catodicamente). La corretta gestione degli impianti e delle reti gas, l'impiego di risorse competenti e l'utilizzo di strumentazione idonea, insieme ad un continuo monitoraggio, sono gli elementi principali di prevenzione dei potenziali impatti e incidenti. Questi elementi sono oggetto di

continua analisi e miglioramento al fine aumentare costantemente la loro efficacia, nel rispetto dell'efficienza. Inoltre, al fine di ridurre il disagio per le comunità locali in occasione dell'apertura di cantieri, vengono coinvolti cittadini, associazioni economiche e Comuni per la definizione di tempistiche e orari dei cantieri stessi;

- **distribuzione energia elettrica.** Nell'ambito della gestione delle reti elettriche, uno dei principali obiettivi è il costante mantenimento dei livelli di servizio degli impianti nel rispetto delle delibere in vigore. Per la salvaguardia della salute delle comunità si procede con iniziative volte a garantire il rispetto dei limiti dei campi elettromagnetici, in particolare delle cabine elettriche, anche tramite misure puntuali su tutte le nuove cabine realizzate. Ulteriori misure riguardanti i campi elettromagnetici (CEM) degli impianti di distribuzione dell'energia elettrica sono effettuati in seguito a segnalazioni;

## GESTIONE DEI CANTIERI

Nella gestione di cantieri legati ad attività programmate e che potenzialmente creano disagio alla cittadinanza, il Gruppo opera per ridurre al minimo l'impatto sul territorio, concordando con gli stakeholder tempi di realizzazione dei lavori, orari e modalità operative e individuando periodi dell'anno strategici (ad esempio il mese di agosto), al fine di minimizzare l'impatto sulla popolazione, con particolare attenzione alle fasce deboli e alle attività economiche. Inoltre, vengono adottati tutti gli accorgimenti necessari per garantire la massima sicurezza dei cantieri per i cittadini, soprattutto nel caso di lavori svolti su sedimi stradali. Nella progettazione e nella gestione dei servizi di illuminazione pubblica e semaforici, vengono scelti materiali ad alta efficienza energetica (esempio l'utilizzo di apparecchi a Led), e vengono costantemente analizzati e monitorati gli impatti sulla sicurezza e salute dei cittadini.

La costruzione di nuovi impianti oltre a essere una necessità per lo sviluppo del Gruppo Iren, è un'opportunità di crescita per il territorio nel medio/lungo termine, è necessario quindi che il dialogo tra Iren e gli stakeholder avvenga in una logica di trasparenza e correttezza delle informazioni. Un esempio di cooperazione tra amministrazioni pubbliche, cittadini, imprese, enti locali è la Conferenza dei Servizi, nella quale è garantito il dialogo con la cittadinanza e le istituzioni. Qualora ci sia un progetto di una certa rilevanza, il soggetto deputato a rilasciare l'autorizzazione convoca la Conferenza dei Servizi (composta dai vari attori interessati) che deve esprimersi sulla fattibilità dello stesso indicando le condizioni necessarie per ottenere sul progetto definitivo le intese, i pareri, le concessioni, le autorizzazioni, le licenze, i nullaosta, gli assenti richiesti dalla normativa vigente. Per l'esercizio di alcune tipologie di installazioni produttive, che possono generare danni ambientali significativi, è necessaria l'AIA, autorizzazione integrata, nella quale si verifica che l'esercizio da autorizzare abbia impatti ambientali limitati, conformi con le condizioni prefissate dall'Unione Europea. Non si segnalano trasferimenti di popolazioni, neppure temporanei, a seguito della costruzione di nuovi impianti.



Nel corso del 2017 si è registrato un solo sinistro alla comunità locale: durante le operazioni di scavo eseguite da ditte terze per la posa di fibre ottiche, sono state danneggiate infrastrutture di distribuzione gas in concessione a Ireti, con conseguenti disagi per la popolazione. Si rilevano, inoltre, 9 cause perse, per un importo monetario complessivo di 46.466 euro: 4 per violazioni in materia di telecomunicazioni a seguito di accertamento su attività svolte da call center, 4 per contenziosi con cittadini (di cui 2 senza esborsi) e 1 per un esiguo risarcimento danni a proprietà.



## COMUNICAZIONE ESTERNA

Le attività di comunicazione rivolte agli stakeholder e alle comunità nel 2017 sono così riassumibili:

- **nell'area torinese**, è proseguito il dialogo costante con le Istituzioni (Regione Piemonte, Città Metropolitana di Torino ed i Comuni) e gli stakeholder territoriali. Per quanto riguarda il teleriscaldamento è stato avviato l'iter autorizzativo per la realizzazione di accumulatori di calore in zona San Salvario, di una nuova sottostazione di scambio termico in zona Lucento e per l'ampliamento della rete. Sul fronte della gestione dei rifiuti è stata avviata l'implementazione del servizio porta a porta nel quartiere San Salvario. Sono inoltre state introdotte soluzioni innovative per l'illuminazione pubblica a Led per i progetti nel campo dell'efficiamento energetico, per lo sviluppo di sistemi a rete innovativi e per progetti in ambito e-mobility e smart city;
- **nell'area emiliana** è proseguito il confronto con gli stakeholder del territorio in particolare sulle tematiche dell'ambiente e della gestione dei rifiuti con le nuove modalità di raccolta differenziata che hanno visto, fra l'altro, l'estensione del servizio porta a porta nella città di Reggio Emilia, la promozione di iniziative di sensibilizzazione ambientale nella città di Parma, oltre che la focalizzazione sul teleriscaldamento che si andrà ad estendere significativamente a Piacenza nei prossimi anni. Inoltre, si è posta particolare attenzione alle tematiche legate all'efficienza energetica degli edifici e all'ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse energetiche;
- **in area ligure** è proseguito il dialogo con gli stakeholder istituzionali (Regione Liguria, Province e Comuni), in special modo sulla realizzazione di nuovi impianti di depurazione nell'area genovese, e sugli investimenti per il rinnovo delle

reti di distribuzione, nonché per tutto quanto riferito all'operazione di acquisizione di Acam La Spezia.

Nel corso dell'anno è stato completato il nuovo sistema di siti del Gruppo, con la realizzazione e pubblicazione di siti completamente rivisti nelle veste grafica e nei contenuti (gruppoiren.it, ireninforma.it, irenacqua.it, eduiren.it, irenambiente.it, irenlucegas.it e www.ireti.it). Il Gruppo ha inoltre rafforzato la propria presenza sui principali social network, quali Facebook, Twitter, Youtube, Instagram e LinkedIn, vedendo crescere costantemente il numero dei contatti e dei "follower".

## GESTIONE DELLE EMERGENZE

Le società del Gruppo Iren sono dotate di piani che hanno lo scopo di illustrare:

- l'organizzazione e i Centri di Coordinamento predisposti per fronteggiare le situazioni di emergenza che potrebbero verificarsi nell'ambito delle attività svolte dal Gruppo;
- la gestione dell'informazione e dei rapporti con Prefetture, Protezione Civile, Autorità, Regioni, Province e Comuni, incluse le relative sale operative.

Tali piani sono stati redatti per rispondere a potenziali incidenti e situazioni di allarme, che potrebbero determinarsi in seguito al verificarsi di calamità naturali, esplosioni e incendi, nonché a prevenire e attenuare i danni conseguenti verso il personale e/o verso l'ambiente.

Per tutte le sedi e gli impianti presidiati sono stati redatti specifici piani d'emergenza che contengono gli scenari più probabili di emergenze di sicurezza e ambientali. Presso ogni sede e impianto sono stati individuati gli addetti all'emergenza che sono formati e aggiornati periodicamente. Annualmente sono effettuate prove di evacuazione che coinvolgono tutto il personale presente. I piani di emergenza aziendali sono stati aggiornati ridefinendo l'organizzazione dell'emergenza.

Le situazioni di emergenza legate al possibile inquinamento ambientale in fase di esercizio degli impianti, oppure dovute all'avaria della strumentazione di controllo e misura di parametri chimico fisici di funzionamento, vengono gestite secondo criteri di intervento immediato sul guasto, con personale specializzato, 24 ore su 24, tramite richiesta e chiamata dei tecnici in situazione di reperibilità. L'intervento teso al ripristino delle avarie avviene nel tempo minimo necessario all'esecuzione dei lavori.







## AIUTI ALLE COMUNITÀ

Il Gruppo dimostra la propria vicinanza alle Comunità colpite da gravi calamità, dando sostegno alle Amministrazioni locali e alle istituzioni di soccorso e prevenzione, anche attraverso la disponibilità di uomini e mezzi.

A seguito della **grave situazione nei comuni di Marche ed Abruzzo**, colpiti all'inizio del 2017 da nevicate straordinarie, Iren ha accolto l'invito della Protezione Civile della Regione Emilia Romagna, inviando 2 automezzi con cestello, 2 furgoni 4x4 per la logistica, 4 spargisale e 10 tecnici preparati ad affrontare l'emergenza neve.

Per fronteggiare la **grave crisi idrica**, che ha colpito per diversi mesi i territori emiliani a seguito dell'assenza di precipitazioni piovose e dalle scarse nevicate invernali, il Gruppo ha attivato tutte le iniziative tecniche per assicurare l'approvvigionamento

idrico alle comunità. In particolare, è stata avviata una campagna di ricerca perdite nella rete idrica e si è proceduto all'utilizzo di autobotti per garantire in modo capillare la consegna dell'acqua. Si è provveduto, inoltre, all'ispezione e alla manutenzione dei sistemi di caricamento dei serbatoi e alle movimentazioni in alveo Nure. Contestualmente è stata promossa una campagna d'informazione sui comportamenti utili per razionalizzare ed evitare gli sprechi d'acqua.

In segno di solidarietà e vicinanza alle popolazioni di Colorno (PR) e Lentigione (RE), colpite dagli **eventi alluvionali del dicembre 2017**, il Gruppo ha deciso di dare un aiuto concreto ai propri clienti. A questo scopo, le fatture gas ed energia elettrica sono state prorogate e sono stati abbuonati i consumi idrici, eccedenti la media storica, derivanti dalle attività legate ai fatti alluvionali (pulizia locali, sgombero detriti, ecc.).



# Istituzioni



## TEMI RILEVANTI



Dialogo con Enti Pubblici



Lotta alla corruzione



Compliance con leggi e regolamenti



## RAPPORTI CON LE ISTITUZIONI

Il Gruppo Iren, così come indicato anche nel Codice Etico, collabora attivamente e pienamente con le Autorità Pubbliche, persegue gli obiettivi indicati dalle Istituzioni Pubbliche di riferimento e collabora efficacemente con gli organismi preposti alle attività di regolazione e controllo dei servizi pubblici locali. Sono obiettivi che il Gruppo persegue, coniugandoli con la propria missione e con l'esigenza di autonomia organizzativa e gestionale propria di qualsiasi operatore economico.



## COMPLIANCE CON LEGGI E REGOLAMENTI

L'obiettivo di crescere in stretto collegamento con le comunità locali e il territorio, pone al centro dell'impegno del Gruppo Iren di coniugare, costantemente, lo sviluppo aziendale con il rispetto delle norme e dei regolamenti, preservando la qualità dell'ambiente e promuovendo la tutela delle risorse naturali sulla base di principi di sviluppo sostenibile.

A questo fine, viene valutato costantemente – tramite l'elaborazione trimestrale di un *regulatory framework* da parte della Direzione Affari Regolatori – l'impatto delle variabili regolatorie sui risultati del Gruppo, allo scopo di individuare e attuare il piano d'azione più adeguato. Il quadro regolatorio italiano e internazionale è costantemente presidiato e monitorato attraverso attività di:

- reporting, analisi e sintesi relative al recepimento degli aggiornamenti in materia, all'interpretazione e applicazione delle normative di interesse;
- coordinamento e indirizzamento delle funzioni aziendali incaricate, direttamente o indirettamente, dell'assolvimento di obblighi informativi nei confronti delle Autorità di settore;
- coordinamento e supporto delle funzioni aziendali nella gestione del "rischio antitrust" e del "rischio regolatorio".

Il Gruppo concentra le proprie attività sul presidio attivo e proattivo dell'evoluzione regolatoria relativa a tutti i business in cui opera (energia, gas, rifiuti, reti), partecipando a consultazioni, audizioni alle Camere (sia direttamente sia attraverso le Associazioni di

settore cui aderisce), promuovendo incontri diretti con gli Enti coinvolti.

In particolare i temi presidiati nei vari settori sono sintetizzati di seguito:

- **business energia** - riforma/aggiornamento dei mercati (capacity market, revisione e ampliamento del MSD, regolazione sugli sbilanciamenti), riforma del conferimento di capacità presso i punti di riconsegna che alimentano gli impianti di generazione, regolamentazione del teleriscaldamento, riforma del meccanismo dei Titoli di Efficienza Energetica, concessioni idroelettriche per le grandi derivazioni;
- **business mercato** - riforma della maggior tutela, revisione delle componenti di commercializzazione (elettrico e gas), riforma del bilanciamento, del trasporto e del *settlement* gas, rigassificazione (aste integrate capacità e stoccaggio, temi tariffari per il riconoscimento effettivo dei costi sostenuti e del fattore di copertura dei ricavi);
- **business ambiente** - sostegno degli incentivi alle fonti rinnovabili ed al biometano, attribuzione all'Authority delle competenze anche in materia ambientale, monitoraggio del quadro normativo di riferimento (DM Biometano, collegato Agricoltura, meccanismi tariffari e criteri di assimilazione dei rifiuti), gare per l'affidamento del servizio;
- **business reti** - regolazione tariffaria (riconoscimento costi operativi e degli investimenti, anche alla luce della futura introduzione del meccanismo Totex) e della qualità del servizio elettrico, *smart meter* elettrici di seconda generazione, *smart distribution system* elettrico, codice di rete, morosità, obblighi di sicurezza, gare gas. Con riferimento al settore idrico: evoluzione disciplina della qualità contrattuale ed avvio della regolazione della qualità tecnica, gare per l'affidamento del servizio, adeguamento delle convenzioni tipo e perequazione nazionale.

Trasversalmente ai diversi business, sono stati presidiati i temi a *unbundling* e *compliance*, l'implementazione Remit (Regolamento sull'integrità e la trasparenza dei mercati energetici all'ingrosso), le attuazioni della Direttiva e del regolamento in materia di abusi di mercato e i procedimenti dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM).

Inoltre, la funzione Affari Legali studia i provvedimenti relativi ai settori in cui il Gruppo opera, fornisce assistenza e consulenza giuridica a tutte le strutture della Capogruppo e alle Business Unit e partecipa ai gruppi di lavoro sulle tematiche che coinvolgono la Capogruppo o le Business Unit.

## RAPPORTI CON AUTORITÀ D'AMBITO

Il costante confronto con gli Enti Locali e con gli enti d'Ambito, nel 2017 si è sviluppato in particolare sulle tematiche di seguito sintetizzate:

- monitoraggio della rete idrica genovese, con l'invio di reportistica alle Autorità competenti sullo stato degli interventi. Sono stati progettati e realizzati gli interventi di



distrettualizzazione, in particolare nella Città di Rapallo, dove si è ottenuta una significativa riduzione delle perdite idriche;

- collaborazione con l'Università di Genova, finalizzata allo studio dei materiali delle condotte caratterizzate da maggiore vetustà per la loro sostituzione programmata;
- collaborazione per la messa a norma degli impianti di depurazione nell'area della Città Metropolitana di Genova, in particolare, dopo la realizzazione del depuratore comprensoriale di Recco, è stata realizzata la condotta sottomarina che collega il Comune di Camogli a questo impianto. Inoltre, sono state realizzate le condotte sottomarine di scarico dei depuratori di Genova Darsena e Genova Valpolcevera che consentono di scaricare l'acqua depurata ad oltre 1 chilometro dalla costa a 30 metri di profondità, scavalcando le dighe foranee poste a protezione del Porto di Genova. L'85% del sistema depurativo della Città Metropolitana è oggi dotato di impianti a norma con le prescrizioni comunitarie e regionali;
- investimenti complessivi realizzati in opere di fognatura, acquedotto e depurazione dal Gruppo Iren che, nel 2017 nell'ATO della Città Metropolitana, ammontano a 51 milioni di euro;
- realizzazione dell'adduttrice acquedottistica montana che collega il sistema dei grandi invasi genovesi con tutti i Comuni della Valle Scrivia;
- ripristino e messa a norma gli impianti e le reti gravemente danneggiati dalle alluvioni del 2014 e 2016;
- superamento delle situazioni di emergenza idrica verificatesi negli ultimi anni sulla rete acquedottistica del Golfo Paradiso e del Tigullio Orientale;
- individuazione delle aree atte alla costruzione di nuovi impianti comprensoriali per la depurazione nelle aree del Golfo del Tigullio, con la recente delibera dell'Assemblea dei Sindaci per il sito di Ramaia nel Comune di Sestri Levante, per cui è in corso la caratterizzazione dell'area ed è stato sviluppato il progetto preliminare. È aperto un confronto con il Comune di Chiavari, l'EGA e la Regione Liguria per risolvere le problematiche relative all'individuazione del sito per il depuratore comprensoriale dell'Entella;
- realizzazione del depuratore di Rapallo nel rispetto del cronoprogramma comunicato al Commissario per le procedure d'infrazione europee sulla depurazione;
- progettazione degli impianti di Ronco Scrivia, Torriglia, e Arenzano/Cogoleto;
- entrata in vigore del secondo periodo regolatorio 2016/2019 per quanto riguarda la tariffa del servizio idrico integrato. L'attività di relazione costante con gli Ambiti Territoriali Ottimali e gli Enti Locali ha consentito di raggiungere un giusto equilibrio tra gli incrementi tariffari e le necessità di investimento sul territorio, rispettando i requisiti richiesti dalla normativa.

In area emiliana è proseguita l'attività delle 62 casette dell'acqua presso cui, ogni anno, si approvvigionano centinaia di cittadini che scelgono di bere l'acqua dell'acquedotto, erogata dai distributori in esercizio nelle provincie di Parma, Piacenza e Reggio Emilia,

consentendo un minor consumo di bottiglie di plastica e, di conseguenza, su una minor produzione di rifiuti.

Sono proseguite nel 2017 le visite istituzionali all'impianto di riutilizzo ai fini irrigui delle acque del depuratore di Reggio Emilia, che rappresenta un'eccellenza nel settore. L'impianto di Mancasale è, infatti, un'importante elemento del sistema di gestione della depurazione regionale ed un'eccellenza a livello nazionale: si tratta infatti del primo impianto in Emilia Romagna che riutilizza acque reflue per l'irrigazione dei campi agricoli. Nel corso della stagione irrigua l'impianto permette di recuperare un quantitativo complessivo di risorsa idrica variabile dai 4 ai 5 milioni di metri cubi.



## ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA A CUI IL GRUPPO PARTECIPA

Al fine di creare occasioni di confronto e di collaborazione con altre aziende e per favorire l'aggiornamento normativo e tecnologico, il Gruppo Iren aderisce a diverse associazioni tecniche dei settori idrico, ambientale ed energetico in campo nazionale e internazionale, brevemente descritte di seguito.

**Utilitalia**, federazione che riunisce le Aziende operanti nei servizi pubblici dell'acqua, dell'ambiente, dell'energia elettrica e del gas, rappresentandole presso le Istituzioni nazionali ed europee. Nasce dalla fusione di Federutility (servizi energetici e idrici) e di Federambiente (servizi ambientali). Offre servizi di assistenza, di aggiornamento e di formazione, oltre ad attività di consulenza su aspetti contrattuali, normativi, gestionali, tributari e legali.

**Confservizi** (a livello nazionale e regionale), sindacato d'impresa che rappresenta, promuove e tutela aziende ed enti che gestiscono i servizi di pubblica come acqua, gas, energia elettrica, igiene ambientale e trasporti locali.

**Confindustria** (sezioni territoriali di Genova, Parma, Piacenza, Reggio Emilia, Torino), la principale organizzazione rappresentativa delle imprese manifatturiere e di servizi in Italia con il compito di contribuire, insieme alle istituzioni politiche e alle organizzazioni economiche, sociali e culturali, alla crescita economica e al progresso sociale del Paese.

**Assonime**, associazione fra le Società italiane per azioni. Opera per il miglioramento della legislazione industriale, commerciale, amministrativa e tributaria in Italia, e rappresenta il punto di vista delle imprese presso le istituzioni italiane, europee e internazionali.





**Anfida**, associazione nazionale fra acquedottisti privati aderenti a Confindustria che si propone di promuovere la solidarietà e la collaborazione tra le imprese associate, di organizzare studi su temi di interesse della categoria, ponendosi come interlocutore nei confronti di enti, organizzazioni, amministrazioni pubbliche e private.

**AIRU**, Associazione Italiana Riscaldamento Urbano, che rappresenta gli operatori del settore con le finalità di promuovere e divulgare l'applicazione e l'innovazione impiantistica.

**EHP - EuroHeat and Power**, associazione internazionale che rappresenta il settore del teleriscaldamento e teleraffrescamento e della cogenerazione in Europa.

**Elettricità Futura**, la principale associazione del mondo elettrico italiano, nata dalla fusione tra AssoRinnovabili ed Assoelettrica. Rappresenta e tutela le aziende, piccole e grandi, che operano nel settore dell'energia elettrica in Italia e conta oltre 700 operatori con impianti su tutto il territorio nazionale.

**RES4MED** - Renewable Energy Solutions for the Mediterranean, associazione non-profit fondata come network di utilities, industrie, agenzie, fornitori di servizi tecnici, istituti di ricerca e ambienti accademici coinvolti nella promozione di soluzioni ad energia pulita nei Paesi del Sud ed Est del Mediterraneo.

Il percorso iniziato nel 2015 per la partecipazione ad Associazioni da parte delle società del Gruppo, è proseguito con una effettiva razionalizzazione e un conseguente maggiore coordinamento delle adesioni che riguardano Associazioni di categoria e di settore, Centri Studi e di ricerca ed Enti per favorire l'innovazione e l'internazionalizzazione.

## CONTRIBUTI A PARTITI POLITICI E ISTITUZIONI

Come stabilito dal Codice Etico "Iren non eroga contributi, diretti o indiretti e sotto qualsiasi forma, a partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, a loro rappresentanti e candidati, tranne quelli dovuti in base a normative specifiche".

Il Gruppo collabora con le Istituzioni, anche finanziariamente, per specifici progetti che siano riconducibili alla propria mission e, in particolare, per progetti che contribuiscano alla sostenibilità economica, sociale e ambientale dei territori di riferimento: tali collaborazioni sono sempre attuate sulla base di chiara documentazione dell'impiego delle risorse

## RAPPORTI CON I MEDIA

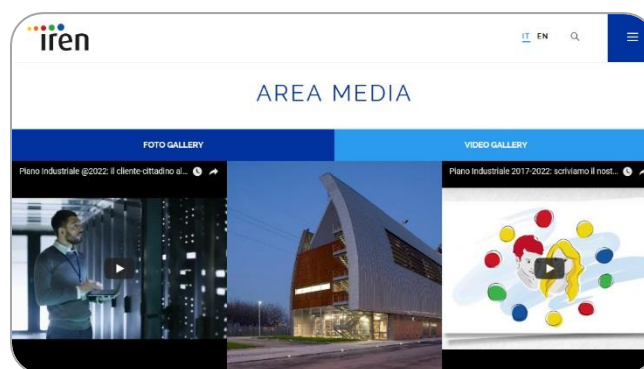
Il Gruppo gestisce le attività di media relation a livello nazionale e locale relativamente agli aspetti economico-finanziari, istituzionali, di servizio e delle tematiche connesse alla sostenibilità. Nel corso del 2017 ha continuato a giocare, sulla stampa locale e nazionale, un ruolo rilevante come player nel campo della gestione dei servizi ambientali, energetici e idrici, grazie alle caratteristiche dimensionali e di business del Gruppo.

Nel corso dell'anno le uscite sui diversi mezzi di comunicazione sono state oltre 10.600 di cui circa 7.900 sulla stampa, oltre

2.700 sui principali siti web. A questi numeri, che testimoniano l'impegno del Gruppo nella comunicazione di servizio e il crescente interesse dei media, vanno aggiunte circa 7.000 uscite su siti web minori. Numeri significativi che corrispondono, per la sola stampa, ad un numero di copie vendute pari a circa 120 milioni e a una readership di oltre 790 milioni di lettori potenziali (fonte e stima Ecostampa).

La presenza è omogenea su tutti i territori, mentre tra i temi di particolare interesse nazionale risultano gli eventi legati al calendario finanziario, le trattative per l'acquisizione di altre aziende e la presentazione del Piano Industriale al 2022. A livello locale i media hanno privilegiato tematiche connesse alle iniziative di carattere ambientale, al rapporto con i clienti, al risparmio energetico, alla qualità dell'acqua, al risparmio idrico e alla realizzazione o presenza di impianti sul territorio.

L'attività di relazione con i media contribuisce ad assicurare un flusso di comunicazione costante, puntuale e trasparente per tutti gli stakeholder e comporta relazioni sistematiche con i giornalisti locali e nazionali che vengono gestite secondo i principi della disponibilità e della trasparenza, nella consapevolezza della vicinanza del Gruppo al territorio e alle esigenze delle comunità. L'ufficio stampa del Gruppo svolge un'attività di monitoraggio dei media e dei social network per garantire al management un ascolto costante dell'opinione pubblica, della comunità finanziaria e dei territori di riferimento per le società del Gruppo.



## PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

Nello svolgimento delle proprie attività, le Società del Gruppo Iren si interfacciano frequentemente con la Pubblica Amministrazione e con i terzi, nel rispetto dei principi stabiliti nel Codice Etico e nel Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs. 231/2001, che esprimono indirizzi e regole di condotta volti a prevenire, per quanto possibile, la commissione dei reati rilevanti ai sensi del decreto stesso, tra cui la corruzione. I processi aziendali sono regolati da specifiche procedure che definiscono ruoli, responsabilità e modalità di controllo, prevedendo la tracciabilità dei processi e l'evidenza delle autorizzazioni a garanzia della trasparenza e correttezza nello svolgimento delle attività.

Nel corso del 2017 è stata approvata la nuova versione del Modello 231 della Società contenente la mappatura aggiornata dei processi e delle autovalutazioni dei rischi 231, attraverso la

quale sono stati individuati i processi e le aree aziendali "sensibili" al rischio potenziale di realizzazione degli illeciti indicati dal Decreto.

In particolare sono state individuate le attività sensibili al rischio corruzione, per le quali sono previste idonee regole interne ad integrazione del Codice Etico (principi generali di controllo e protocolli specifici di comportamento e di controllo), quali a titolo esemplificativo:

- selezione e contrattualizzazione dei rapporti con i fornitori di beni, servizi e lavori;
- selezione e gestione consulenze (soggetti pubblici e privati);
- selezione, assunzione e gestione del personale;
- gestione di sponsorizzazioni, eventi, omaggi e liberalità;
- gestione dei rapporti con soggetti pubblici per l'ottenimento o il rinnovo di autorizzazioni, licenze e concessioni per l'esercizio delle attività aziendali;
- gestione delle erogazioni, dei contributi (anche formativi) e delle sovvenzioni pubbliche.

I processi aziendali sono regolati da specifiche procedure che definiscono ruoli, responsabilità e modalità di controllo, prevedendo la tracciabilità dei processi e l'evidenza delle autorizzazioni a garanzia della trasparenza e della correttezza nello svolgimento delle attività.

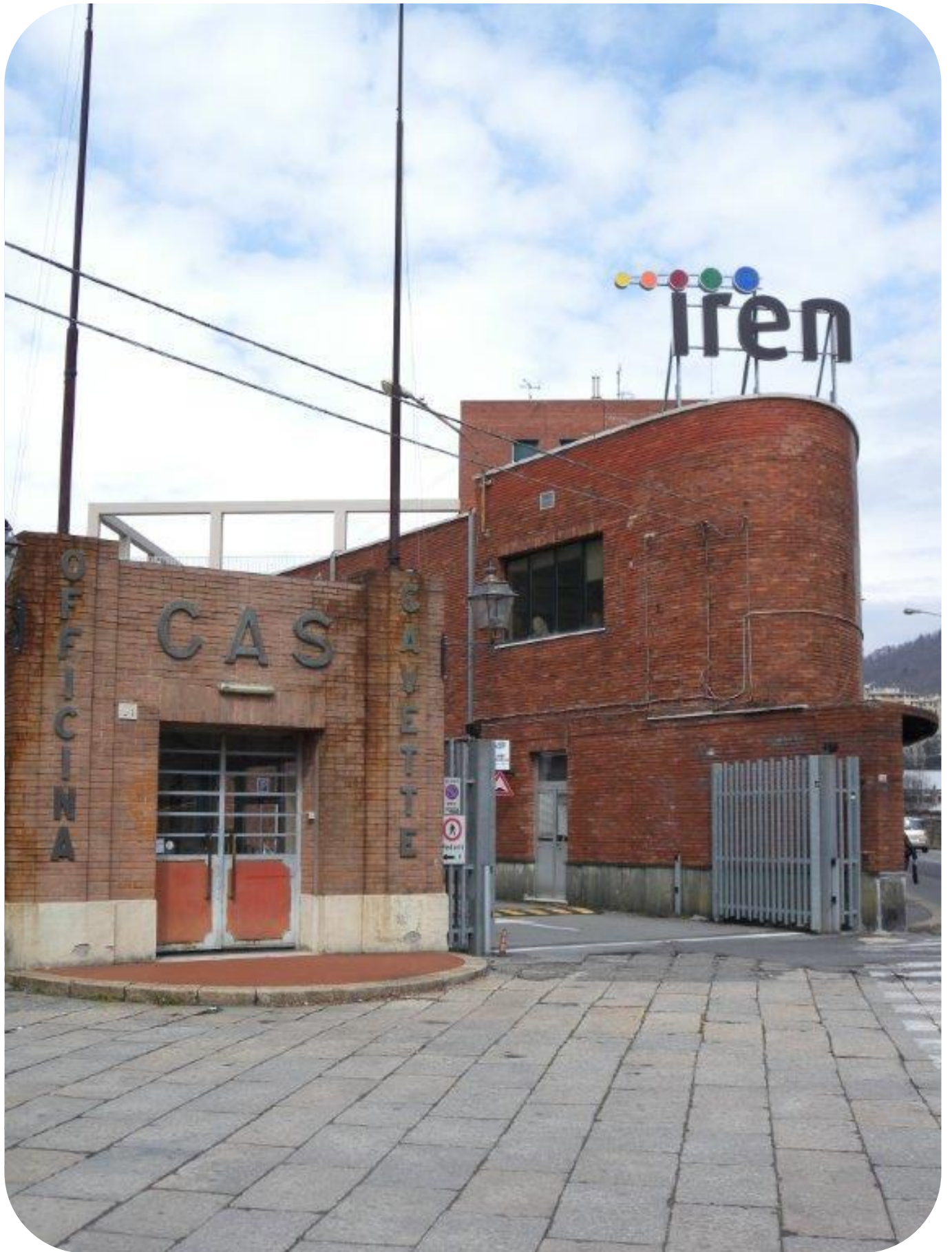
Le attività di valutazione del rischio e di verifica inerenti il fenomeno della corruzione sono svolte nell'ambito di più ampie

azioni di mappatura dei rischi e di monitoraggio dei sistemi di controllo interno. Nell'ambito degli audit svolti, e con riferimento ai processi in esame, viene infatti valutata l'adeguatezza del sistema di controllo interno con riferimento ai rischi più significativi, fra cui quello di corruzione (a titolo esemplificativo, si segnala che nel 2017 sono state svolte verifiche sui processi: somministrazione di lavoro, sponsorizzazioni, consulenze, spese di rappresentanza, conti correnti con il Comune, acquisti di Atena).

Le attività di mappatura dei processi, di risk-self assessment, di predisposizione del Modello di organizzazione, gestione e controllo, l'approvazione del documento da parte del Consiglio di Amministrazione, la diffusione del documento e le iniziative formative sullo stesso costituiscono attività di formazione anche sulle tematiche anticorruzione per ciascuno dei soggetti coinvolti nelle suddette varie attività. Nel corso dell'anno 3.186 dipendenti hanno partecipato ad iniziative formative sui reati del D. Lgs. 231, che contempla anche politiche e procedure di prevenzione della corruzione, coinvolgendo la totalità delle persone con effettive responsabilità in materia. Il 17 ottobre 2017 l'Organismo di Vigilanza di Iren ha inoltre tenuto un corso di formazione ex D. Lgs. 231/2001 a tutti i membri del Collegio di Amministrazione, del Collegio Sindacale e ai Dirigenti di primo livello.

Nel 2017 non risulta alcun episodio di corruzione accertata tra le Società del Gruppo.

Comunicazione e formazione sulle politiche e sulle procedure di prevenzione della corruzione	2017		2016		2015	
	n.	%	n.	%	n.	%
<b>Lavoratori formati</b>	<b>3.186</b>	<b>50,9</b>	<b>308</b>	<b>4,9</b>	<b>2.179</b>	<b>35,0</b>
di cui Dirigenti	94	100,0	17	17,9	31	37,4
di cui Quadri	256	97,7	34	13,8	124	50,6
di cui Impiegati	2.817	97,3	256	8,7	2.007	68,9
di cui Operai	19	0,6	1	0,0	17	0,6



# Azionisti e Finanziatori



## TEMI RILEVANTI



Sviluppo economico e valore per il territorio



Competitività





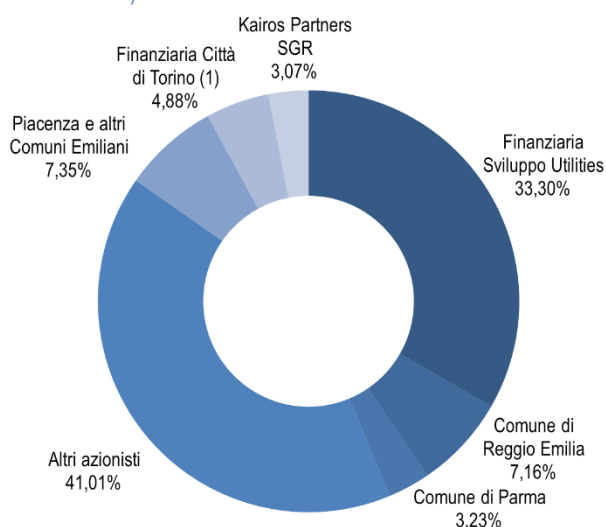
## RAPPORTI CON AZIONISTI E FINANZIATORI

L'obiettivo del Gruppo Iren è quello di creare valore per i propri azionisti, attraverso mirate strategie di crescita e adeguate politiche gestionali. A questo si aggiunge il costante impegno del Gruppo ad assicurare trasparenza, completezza e tempestività nella comunicazione, attraverso diversi strumenti, quali le presentazioni alla comunità finanziaria, i comunicati stampa, il sito internet e i rapporti diretti con analisti, investitori e finanziatori.

### AZIONISTI

Gli azionisti rilevanti del Gruppo al 31/12/2017, che detengono in via diretta o indiretta una partecipazione (comprese le azioni di risparmio), sono rappresentati nel grafico sottostante.

#### AZIONARIATO DI IREN SPA (% SU CAPITALE SOCIALE COMPLESSIVO)



(1) Azioni di risparmio prive di diritto di voto, convertite in azioni ordinarie in data 11/01/2018 a favore dei possessori di obbligazioni exchangeable di cui le azioni di risparmio costituivano il sottostante.

### RELAZIONI CON GLI ANALISTI FINANZIARI E CON GLI INVESTITORI

Il Gruppo Iren svolge da sempre in un'intensa attività per rafforzare il rapporto di fiducia tra azienda e azionisti e far crescere l'interesse e la sua conoscenza presso analisti e investitori italiani ed esteri.

Nel 2017 il numero degli analisti finanziari che seguono Iren è passato da sette a otto, grazie all'avvio della copertura del titolo, a partire da gennaio, da parte di Main First. Il forte interesse del mercato nei confronti del Gruppo è confermato sia dal suddetto incremento delle coperture, sia dall'intensificazione delle relazioni e delle occasioni di contatto con gli analisti stessi, anche a seguito delle performance particolarmente positive del Gruppo supportate dal processo di efficientamento nel corso dell'ultimo triennio e dalla presentazione del Piano Industriale al 2022 avvenuta a novembre. A ciò si aggiunge il positivo effetto dovuto all'ottimizzazione del profilo finanziario di Iren, attraverso il

maggior ricorso al mercato obbligazionario, rispetto al canale bancario, confermato dall'emissione del primo Green Bond del Gruppo per 500 milioni di euro. Tale strumento contribuisce a rafforzare la visione strategica da sempre orientata verso la sostenibilità, l'economia circolare e il risparmio energetico.

Nel 2017 il portafoglio di istituti che hanno coperto il titolo comprende: Banca Akros, Banca IMI, Equita, Fidentis, KeplerCheuvreux, Intermonte, Main First e Mediobanca.

L'attività di comunicazione finanziaria è stata, nel corso dell'anno, particolarmente significativa e ha proseguito e consolidato il trend di miglioramento e intensificazione già avviato nel 2015. Gli eccellenti risultati operativi che hanno caratterizzato l'ultimo triennio si sono tradotti in performance economiche e finanziarie in forte crescita, che hanno ulteriormente accresciuto l'interesse degli investitori verso il Gruppo, moltiplicando le opportunità di contatto. Come per gli anni precedenti, il Roadshow, organizzato di volta in volta da una banca diversa, è rimasto lo strumento principe per far conoscere Iren agli investitori istituzionali italiani ed esteri sia dal lato equity sia da quello del credito. Il Gruppo ha partecipato a circa 20 eventi, in Italia e all'estero; oltre ad aver visitato alcune tra le più importanti piazze finanziarie europee (Londra, Parigi e Ginevra) e americane (New York e Boston), sono state incluse nell'attività di comunicazione alcune città nelle quali il Gruppo si è presentato la prima volta, come Chicago e Lussemburgo. Sono più di 200 i fondi incontrati nel corso dell'anno, in forte crescita rispetto agli oltre 100 del 2016, principalmente in riunioni *one to one*. Di rilievo, il contatto diretto *day by day* sia con i gestori dei fondi istituzionali sia con gli analisti finanziari che coprono il titolo.

Gli investitori retail, invece, hanno potuto contattare l'azienda tramite telefono o e-mail e trovare le notizie più significative del Gruppo sul sito corporate che, nella seconda parte dell'anno, ha subito un significativo restyling che l'ha reso più semplice, interattivo e di facile fruibilità anche attraverso i moderni smartphone. Oltre a ciò, è a disposizione un link sul sito [www.grupporen.it](http://www.grupporen.it) che permette di ascoltare in diretta le presentazioni dei risultati trimestrali tramite il servizio di webcasting.

Gli investitori istituzionali rivolgono sempre maggiore attenzione verso le tematiche ambientali, della sostenibilità e di *governance*. Una *corporate governance* in grado di rendere il Gruppo efficiente, dinamico e stabile è elemento discriminante nelle scelte di investimento da parte dei principali attori dei mercati finanziari. Qualsiasi performance economica o finanziaria, infatti, deve essere valutata alla luce della sua ripetibilità o eventualmente di un suo miglioramento negli anni successivi e ciò può accadere solo grazie a regole di governo societario in linea con le *best practice*. Da questo punto di vista è importante sottolineare che l'apprezzamento del mercato alla *governance* del Gruppo, si è riflesso anche sull'andamento del titolo che, negli ultimi tre anni ha aumentato il suo valore di circa il 170%.

Il focus del Gruppo verso il crescente numero di investitori, particolarmente attenti a considerare elementi non finanziari nelle loro scelte di investimento a lungo termine, è dimostrato anche dall'emissione, avvenuta nell'ultima parte dell'anno, del suo primo Green Bond.

## ANDAMENTO DEL TITOLO IREN NEL 2017

Nel 2017 il FTSE Italia All Share è cresciuto di circa il 13,6%, principalmente grazie al recupero dei titoli bancari che avevano penalizzato il trend nel 2016, guidato da un generale incremento degli indici delle Borse mondiali. In questo contesto, il titolo Iren è cresciuto del 58,3%, registrando la migliore performance rispetto ai competitor più diretti. Il titolo Iren al 29 dicembre 2017, ultimo giorno di contrattazioni di Borsa dell'anno, si è attestato a 2,50 euro per azione, con volumi medi nel 2017 pari a circa 2,4 milioni di pezzi giornalieri. Il prezzo medio è stato di 2,08 euro per azione e ha toccato il massimo dalla nascita di Iren (2,65 euro per azione) il 6 dicembre ed il minimo dell'anno 1,50 euro per azione il 31 gennaio. Il titolo è quotato presso la Borsa Valori Italiana di Milano, e rientra negli indici finanziari:

- FTSE All Share, indice che racchiude tutte le azioni quotate sul mercato telematico di Borsa italiana ad esclusione delle società a microcapitalizzazione;
- FTSE Mid Cap, parte del FTSE All Share che comprende le azioni di società a media capitalizzazione;
- FTSE Italia Servizi Pubblici, indice settoriale che comprende le azioni di società che operano nel campo dei servizi pubblici.

Il Gruppo è presente inoltre all'interno della famiglia di indici FTSE Environmental Opportunities (si veda pag. 44).

Non si segnalano casi di multe e sanzioni per mancata rispondenza a leggi e regolamenti obbligatori verso gli azionisti.

## ANDAMENTO PREZZO E VOLUMI DEL TITOLO IREN



## FINANZIATORI

Il Gruppo intrattiene rapporti con i principali Istituti di credito Italiani e internazionali, oltre ad accedere al mercato dei capitali, al fine di ricercare le forme di finanziamento più adatte alle proprie esigenze e le migliori condizioni di mercato, adottando un modello di gestione accentrata dalle risorse e del rischio finanziario nell'ottica di ottimizzazione finanziaria per tutte le società del Gruppo.

La sostenibilità del profilo finanziario è, da sempre, un elemento strategico fondamentale per il Gruppo. Nel 2017 l'attenzione a questo aspetto è stata attestata dall'assegnazione del rating (agenzia Fitch) "Investment Grade" BBB con outlook stabile, migliorato di un notch rispetto al 2016. Fitch ha inoltre confermato il rating BBB sulle emissioni *senior unsecured*. Le ragioni del miglioramento del rating sono principalmente la crescita strutturale della profittabilità del Gruppo, il raggiungimento, negli ultimi anni, di rilevanti sinergie con risultati superiori alle attese di mercato, la piena integrazione di alcune società di medie dimensioni oggetto di un'importante attività di consolidamento territoriale, la riduzione del

costo del debito, unitamente al raggiungimento anticipato del target di flessibilità finanziaria. Fitch ritiene che i ratio finanziari del Gruppo si manterranno coerenti con il rating BBB, nell'orizzonte del nuovo Piano Industriale (2017-2022).

A sostegno del profilo di liquidità del Gruppo e del livello di rating sono state contrattualizzate linee di credito *committed* che, al 31 dicembre 2017, ammontano a 70 milioni di euro. Iren inoltre dispone di linee di finanziamento a medio lungo termine sottoscritte e disponibili, ma non utilizzate, per 235 milioni di euro. I nuovi finanziamenti sono stati concessi in particolare a supporto dei piani d'investimento e, confermando la fiducia del sistema finanziario verso i progetti di sviluppo del Gruppo, consentono di mantenere un adeguato equilibrio tra esposizione finanziaria a breve e lungo termine. In particolare è proseguita l'attività di consolidamento dei finanziamenti con Banca Europea degli Investimenti (BEI), a supporto del programma di investimenti del Gruppo. Il 28 marzo 2017 Iren ha sottoscritto un contratto di finanziamento per 75 milioni di euro, utilizzabili in più tranche, con una durata fino a 15 anni. Il finanziamento riconosciuto a Iren,



dopo l'esito positivo dell'istruttoria economica e tecnica effettuata dalla BEI, è destinato a sostenere il piano d'investimenti 2017-2021 relativo ai progetti di sviluppo e ammodernamento delle reti elettriche, aventi caratteristiche di sostenibilità ambientale, e le attività di ricerca connesse a tali progetti. Il programma di investimenti si concentra in particolare sulla riqualificazione degli impianti esistenti e sulla sostituzione dei contatori elettrici con apparecchi di seconda generazione. Il finanziamento rafforza il profilo finanziario del Gruppo e consolida ulteriormente la collaborazione con BEI, sottolineando l'attenzione che Iren pone ai temi della sostenibilità ambientale, sociale ed economica.

Per quanto riguarda le operazioni sul mercato dei capitali, il 26 settembre 2017 è stato deliberato dal CdA il rinnovo del

#### OBBLIGAZIONI IREN IN CIRCOLAZIONE AL 31/12/2017

Obbligazione	Codice ISIN	Quantità emissione (€/000)	Ammontare in circolazione (€/000)	Cedola ann. (%)	Durata emissione (Anni)	Scadenza	Prezzo Emissione (%)	Rating
Green Bond	XS1704789590	500.000	500.000	1,50%	10	24/10/2027	98,356	BBB
Eurobond 2024	XS1511781467	500.000	500.000	0,88%	8	04/11/2024	98,974	BBB
Eurobond 2022	XS1314238459	500.000	359.634	2,75%	7	02/11/2022	99,398	BBB
Eurobond 2021	XS1086104681	300.000	181.836	3,00%	7	14/07/2021	99,225	BBB
Private Placement	XS0979548954	260.000	167.870	4,37%	7	14/10/2020	100,783	n.a.
Private Placement	XS1030889411	100.000	89.100	3,00%	5	11/02/2019	98,728	n.a.

## GREEN BOND

Il 17 ottobre 2017 Iren ha concluso con pieno successo l'emissione del suo primo Green Bond (rating Fitch BBB) della durata di **10 anni per un importo complessivo di 500 milioni di euro**. L'operazione, illustrata a investitori e analisti attraverso roadshow nelle principali piazze europee, ha fatto registrare una risposta molto positiva con una domanda complessiva di **circa 2,2 miliardi di euro (4 volte l'ammontare offerto)** e con una **partecipazione anche di Investitori Socialmente Responsabili (SRI)**, consentendo al Gruppo una maggiore diversificazione della propria base di investitori. Il Green Bond, che porta a termine un significativo percorso di ottimizzazione del profilo finanziario di Iren, è stato destinato al **rifinanziamento di 18 progetti** riconducibili a quattro categorie: **efficienza energetica, fonti rinnovabili, efficientamento nella gestione del ciclo dei rifiuti e riciclo, depurazione delle acque reflue**. L'elenco dei progetti finanziati dal Green Bond è stato definito da Iren e la sua

programma EMTN, adottato nel 2015 e già rinnovato nel 2016, incrementando l'importo massimo delle obbligazioni emettabili, anche sotto forma di Green Bond, a complessivi 2 miliardi di euro. A valere sul programma EMTN, il 17 ottobre 2017 Iren ha concluso l'emissione di un Green Bond (rating Fitch BBB) della durata di 10 anni.

Sempre per ottimizzare la struttura finanziaria del Gruppo, sono state effettuate diverse attività di liability management volte a cogliere opportunità di mercato favorevoli.

Non si segnalano casi di multe e sanzioni per mancata rispondenza a leggi e regolamenti obbligatori verso i finanziatori.

corrispondenza a precisi criteri ambientali è stata assicurata da un ente esterno.

I titoli obbligazionari Green Bond, che hanno un taglio minimo unitario di 100.000 euro e scadono il 24 ottobre 2027, pagano una cedola lorda annua pari all'1,50% e sono stati collocati a un prezzo di emissione pari a 98,356%. Il tasso di rendimento lordo effettivo a scadenza è **pari all'1,68%, corrispondente a un rendimento di 85 punti base sopra il tasso midswap a 10 anni**. Le obbligazioni sono state quotate presso il mercato regolamentato della borsa irlandese e presso il mercato ExtraMOT di Borsa Italiana nel segmento di recente costituzione dedicato ai Green Bond. Subordinatamente all'emissione del Green Bond è stata attuata, in linea con quanto avvenuto negli scorsi anni, un'operazione di liability management con lancio sul mercato di una Tender Offer sui titoli della società in scadenza tra il 2019 e il 2022. L'operazione di riacquisto si è chiusa il 24 ottobre 2017, raggiungendo un ammontare di 92 milioni di euro.

Categoria progetti	Investimenti al 31/12/2017 (migliaia di euro)	Numero progetti
Efficienza energetica	232.587,45	6
Energie rinnovabili	160.950,17	7
Efficientamento nella gestione dei rifiuti e riciclo	42.123,50	1
Trattamento delle acque reflue	56.118,88	4
<b>TOTALE ALLOCATO</b>	<b>491.780,00</b>	<b>18</b>
Disaggio emissione	8.220,00	
<b>TOTALE</b>	<b>500.000,00</b>	

Maggiori informazioni sul Green Bond e sui progetti finanziati sono disponibili sul sito [gruppoiren.it](http://gruppoiren.it), alla sezione Profilo finanziario.

# Generazioni future



## TEMI RILEVANTI



Educazione ambientale



Innovazione e smart city





## EDUCAZIONE ALLA SOSTENIBILITÀ

Da molti anni il Gruppo Iren è impegnato nell'educazione alla sostenibilità, in quanto ritiene che la formazione sia la via più efficace e strategica per l'affermazione di una cultura della sostenibilità e dell'innovazione.

Punto di partenza è il progetto **Edu.Iren** che mette a disposizione un catalogo di proposte formative gratuite per studenti ed insegnanti (visite guidate, laboratori didattici, lezioni in classe, giochi educativi), una raccolta di materiali didattici e di progetti sui temi della sostenibilità, dell'acqua, dell'energia e dell'ambiente. Nel 2017 si è deciso di estendere l'offerta formativa oltre il tradizionale periodo dell'anno scolastico per renderla disponibile alle tante esperienze estive che interessano i più giovani e, nel contempo, si è cercato di intensificare i momenti formativi dedicati agli adulti.



Nel 2017 Edu.Iren ha coinvolto **90.292** persone con le proprie offerte formative e con **95** progetti didattici, promossi nelle scuole dai singoli Comuni e supportati dal Gruppo Iren, interessando più di **700** scuole delle aree emiliana, ligure e torinese. Nel territorio vercellese sono stati gestiti complessivamente **130** interventi formativi e laboratoriali sul ciclo dei rifiuti e sui materiali recuperabili (vetro, metalli, carta, plastica, organico), **23** le iniziative didattiche relative al ciclo idrico, **14** sul risparmio energetico e **5** visite presso i Centri multiraccolta Comunali.

*Edu.Iren: circa 90.300 studenti e più di 700 scuole coinvolti nei progetti di educazione alla sostenibilità*

L'offerta formativa è disponibile su supporto cartaceo, inviato agli Istituti Scolastici del territorio ed ai Comuni Soci, e on-line sul sito **www.eduiren.it**, per essere accessibile in modo semplice ed immediato a studenti e docenti.

110 sono gli impianti aperti alla visita degli studenti e dei cittadini in coerenza con la filosofia e i valori di trasparenza del Gruppo.

In area emiliana tanti progetti sono stati realizzati in collaborazione con altri soggetti del territorio, perché educazione alla sostenibilità per Iren significa anche scambio di conoscenze e saperi. Tra questi si segnalano, in provincia di Reggio Emilia, la **Settimana dedicata all'Acqua** realizzata insieme al Comune di Rio Saliceto e AUSL, il progetto **"Eroi del rifiuto"** con il Comune di Cadelbosco Sopra, le iniziative promosse dal CEAS **"Terre Reggiane - Tresinaro Secchia"**, che hanno mobilitato cittadini di tutte le età di 5 Comuni e la collaborazione con il **Museo dell'Agricoltura e del Mondo Contadino di San Martino in Rio**. La fantasia dei più piccoli ha portato, a Praticello di Gattatico, alla realizzazione di un pannello per il distributore d'acqua pubblica adottato dalla Scuola dell'Infanzia.

La creatività dei cittadini più giovani è alla base del progetto **"Impariamo dai Bambini"**, realizzato con il Comune di Parma e il Comitato Cittadella, che ha arricchito i parchi della città di cartelli prodotti da 15 classi delle scuole primarie, o al progetto **"Cucinare Sostenibile"**, che ha declinato i temi della sostenibilità in cucina, insieme a Pause-Reggio Children e all'Istituto Alberghiero Magnaghi di Salsomaggiore.

La sostenibilità è stata approfondita anche fuori dalle aule nell'**"Orto in Condotta"**, insieme a Slow Food Piacenza, nei pomeridiani **"Giochi di Cortile"**, con ACER e Uisp di Parma, o visitando in bicicletta un depuratore con la **geopedalata**, insieme alla Bonifica Emilia Centrale a Mancasale (Reggio Emilia).

Si è rafforzata anche la collaborazione con il **Progetto Educativo Giocampus**, promosso da Comune di Parma, Barilla, Coni, Università di Parma e Cus Parma, che ha visto Iren condividere nel periodo estivo la realizzazione di alcuni progetti educativi su acqua e rifiuti, trasformati in offerte formative per le scuole con Madegus. Il progetto coinvolge ogni anno **8.000** bambini durante l'anno scolastico e nel periodo estivo.

Importanti anche le collaborazioni a Torino e in Piemonte, a cominciare da quella con Centro Scienza Onlus nell'ambito de **"Le settimane della Scienza"** e **"Le Settimane della Scienza a scuola"**, e una presenza ormai costante del **Centro Ambiente Mobile** (aula didattica itinerante) in tante manifestazioni torinesi. Progetti sono stati realizzati con il Gruppo Abele (Drop House), il Parco Nazionale del Gran Paradiso, il Museo Regionale di Scienze Naturali, il Museo A come Ambiente e altre associazioni del territorio. Esperienze che hanno dimostrato che sostenibilità è cultura ambientale ma anche inclusione per cittadini stranieri, come nel caso di **C.A.S.A.** Alma Terra o dei progetti contro la dispersione scolastica (**"Provaci ancora Sam"** con il Comune di Torino).

Ma l'educazione si può fare anche a teatro, come raccontano lo spettacolo **"Acqua nera, acqua chiara. Una storia del tubo"**, prodotto da Iren e realizzato dal Teatro dell'Ortica di Genova o **Rifiutando** di Piacenza insieme a Manicomics Teatro, una delle più longeve collaborazioni tra un'azienda e una compagnia teatrale, che ha prodotto anche il **corso di Teatro Ambiente** che Iren offre ogni anno ai docenti dei propri territori di riferimento.

Il **Centro di Riciclaggio Creativo REMIDA**, promosso da Iren insieme all'Istituzione Scuole e Nidi dell'Infanzia del Comune di Reggio Emilia e gestito dalla Fondazione Reggio Children-Centro

Loris Malaguzzi, ha compiuto 20 anni, confermando il suo ruolo di volano di pratiche e pensieri sostenibili in Italia ed all'estero. Oltre 400 le strutture che ritirano gratuitamente gli scarti di lavorazione messi a disposizione da più di 200 aziende e oltre 6.000 le persone che da tutto il mondo hanno visitato il centro.



Un discorso a parte merita l'**Alternanza Scuola Lavoro in Iren**. L'esperienza nasce nel 2016 con il protocollo siglato con gli Uffici Scolastici Regionali (USR) di Emilia Romagna, Liguria e Piemonte, declinato in tre piani attuativi di durata triennale con l'obiettivo di rendere il Gruppo Iren una scuola: gli impianti sono le aule, le scrivanie i banchi, i tecnici i maestri di mestiere; un luogo dove si possono imparare i fondamenti di una professione, l'importanza della sicurezza sul lavoro, il valore del confronto e del lavorare insieme. Iren è una comunità aperta dove dipendenti e studenti diventano quasi colleghi, visitando cantieri, reti e impianti. Gli istituti scolastici sono stati coinvolti in collaborazione con gli Uffici Scolastici Regionali, insieme ai quali sono stati costruiti singoli progetti a partire dalle richieste pervenute dai diversi territori e dalle scuole, focalizzando l'attenzione sullo sviluppo di conoscenze e competenze tipiche delle professionalità e dei business che caratterizzano il Gruppo Iren. Con le scuole sono stati concordati i criteri per selezionare i ragazzi da avviare in stage presso le strutture aziendali, con l'obiettivo prioritario di prepararli ad affrontare in modo consapevole il percorso che un domani li porterà all'inserimento nel mondo del lavoro e, quindi, di fornire loro un vero e proprio supporto anche sul fronte dell'orientamento. L'offerta formativa ha compreso visite guidate agli impianti più significativi del Gruppo, puntando anche ad un "Erasmus" tra territori (scuole torinesi hanno visitato impianti emiliani e campani e scuole genovesi sono state ospiti di impianti emiliani e piemontesi), nonché incontri di approfondimento sulle principali aree di business.

La metodologia didattica adottata è stata pensata per privilegiare il coinvolgimento di tutta la classe, utilizzando **modelli di flipped classroom**. Sono state anche valorizzate le esperienze dei colleghi che, nelle loro ex scuole, hanno raccontato il loro percorso formativo e i servizi di cui si occupano. Gli studenti hanno potuto inoltre riflettere sulla cultura del lavoro e dell'organizzazione aziendale, grazie a un gioco di ruolo ideato in collaborazione con il Centro Scienza di Torino e condotto da docenti Iren. Ad oggi, sono una trentina gli istituti coinvolti, con

oltre 1.000 studenti interessati da percorsi formativi di classe e 135 ragazzi che hanno svolto o svolgeranno percorsi di tirocinio, per circa 800 ore di formazione frontale e 8.000 ore di stage.

"Sei Eco-logico", il percorso di alternanza scuola lavoro avviato con gli studenti dell'Istituto Tecnico Informatico Calvino di Genova, è stato selezionato dal MIUR tra le eccellenze italiane. La formula sperimentata è centrata sull'autoimprenditorialità e intende precedere altre iniziative in cui Iren si pone come cliente e la scuola come fornitore e in cui il "punto di vista" dei ragazzi, nativi digitali, può essere un valore aggiunto per la qualità del risultato. I contenuti saranno disponibili on-line e fruibili in una installazione dedicata ai ragazzi e visitabile presso la Città dei Bambini di Genova. L'iniziativa è stata anche oggetto di studio e presentata in una tesi di laurea magistrale in Digital Humanities.

## RICERCA E INNOVAZIONE NEL GRUPPO IREN

### INNOVAZIONE SOSTENIBILE

L'innovazione tecnologica nel Gruppo Iren è centrale nelle scelte strategiche e nella definizione dei prodotti e servizi offerti dal Gruppo.

Il Piano Industriale al 2022, conferma la centralità dell'innovazione nella vision del Gruppo che si esplicherà nello sviluppo di tutti i settori di operatività, con l'obiettivo di rendere Iren un esempio di eccellenza e innovazione nel settore delle multi-utility.

Le principali linee di ricerca, sviluppo ed innovazione sulle quali il Gruppo Iren sta investendo riguardano:

- efficienza energetica declinata su più livelli e asset (cliente, edificio, agglomerato urbano, asset energetici);
- studio di nuovi sistemi per il recupero dei cascami energetici e incremento dell'efficienza degli impianti;
- sistemi avanzati di telegestione, telelettura, smart metering e multi metering;
- sistemi di accumulo termico e elettrico;
- sistemi per il recupero energetico e di materia dai rifiuti a matrice organica derivanti da raccolta differenziata o da fanghi di depurazione;
- Internet of Things ("IoT") e domotica;
- strumenti ICT di "data intelligence";
- gestione ottimizzata del ciclo idrico integrato (distrettualizzazione, individuazione e riduzione delle perdite di rete) e strumenti a supporto della sensoristica in campo;
- mobilità elettrica;
- soluzioni "industria 4.0" a supporto del personale coinvolto in attività operative e di manutenzione impianti, per la manutenzione predittiva e per il monitoraggio in campo.

*L'innovazione è centrale nella vision e nelle scelte strategiche del Gruppo Iren*



Il Gruppo Iren gestisce i processi di innovazione attraverso un modello di *open innovation* e, coerentemente con tale modello, ha avviato proficue collaborazioni con Università, Centri di ricerca, Poli d'innovazione e startup innovative. Inoltre partecipa attivamente a gruppi di lavoro ed associazioni su temi specifici di ricerca e sviluppo e promuove eventi quali convegni, workshop e hackathon.

Il 2017 è stato caratterizzato sia dalla prosecuzione delle attività tecniche relative ai diversi progetti cofinanziati del Gruppo sia allo sviluppo, anche in partnership con aziende e startup innovative, di progetti tecnologici sulla base di una pianificazione che, partendo da un'analisi dello scenario di lungo periodo, è volta a dotare il Gruppo degli strumenti necessari a cogliere le opportunità e a mitigare i rischi derivanti dall'evoluzione dei mercati in cui opera.

Nel corso dell'anno è proseguita inoltre l'attività di ricerca di startup innovative attraverso eventi dedicati, come la prima "Iren Startup Award", competizione a cui hanno partecipato oltre 80 startup e vinta da Enerbrain, startup attiva nel settore della gestione evoluta degli impianti di riscaldamento e raffrescamento. L'attività verrà potenziata nel 2018 con il lancio di un programma di "Corporate Venture Capital" per l'investimento diretto in startup.

### *Oltre 10 milioni di euro per progetti di innovazione e ricerca in collaborazione con partner nazionali e internazionali*

Nel 2017 Iren ha partecipato attivamente a 14 progetti di ricerca e innovazione per un impegno complessivo pluriennale di circa 10,5 milioni di euro, di cui circa la metà finanziati da bandi di ricerca e innovazione gestiti da enti quali l'Unione Europea, lo Stato Italiano e le Regioni (ad es. Horizon 2020, Framework Programme 7, MIUR, POR FESR, ecc.). Tali progetti hanno comportato un impegno di circa 1,7 milioni di euro nel corso dell'anno, dei quali circa 1 milione finanziato tramite i bandi di cui sopra. Questi progetti coinvolgono attivamente circa 90 dipendenti del Gruppo afferenti alle diverse aree di business e attività operative e garantiscono collaborazioni con numerose realtà industriali e accademiche ubicate in oltre 90 città europee.

Un esempio di collaborazione internazionale è il progetto **Pump-Heat** (programma europeo Horizon 2020) iniziato a ottobre 2017, che con 14 partner provenienti da 8 diversi paesi europei, si propone di introdurre soluzioni innovative per aumentare la flessibilità dei grandi impianti di generazione elettrica a favore delle rinnovabili. Nello specifico, presso la Centrale di Moncalieri (TO), verrà realizzato un pilota nel quale verranno testate le tecnologie studiate e sviluppate nel corso del progetto.

Il progetto **Planet** (programma europeo Horizon 2020), iniziato a novembre 2017, mira invece a sviluppare tecnologie e analisi dei vincoli regolatori per lo sfruttamento sinergico delle reti di distribuzione (elettriche, gas e termiche). Anche in questo caso Iren è coinvolta nello sviluppo di un pilota fisico, in cui verranno testati sistemi di accumulo e di conversione energetica.

Un altro tema di primario interesse è la gestione ottimizzata dei consumi. Il progetto **Esacom** (bando regione Piemonte poli di

innovazione), iniziato a settembre 2017, intende sviluppare una piattaforma tecnologica in grado di fornire agli stakeholder uno strumento scalabile di gestione dei dati energetici e impiantistici esistenti, misure oggettive e soggettive in campo, regolazione ottimizzata dei parametri di impianto e attuazione, per il raggiungimento di risparmi energetici misurabili.

La gestione ottimizzata, sinergica e innovativa degli asset del Gruppo è ulteriormente declinata nel progetto **Flexmeter** (programma europeo Horizon 2020): nel corso del progetto, che si è concluso a fine 2017, sono state sperimentate architetture ICT abilitanti un sistema di smart metering multiservizio a livello di utenti finali e di asset della distribuzione elettrica, il tutto supportato da servizi innovativi per i diversi portatori di interesse. Obiettivi analoghi, in termini di modelli applicativi per la gestione ottimizzata del ciclo idrico integrato e lo studio di tecnologie innovative per il trattamento delle acque reflue, stanno alla base del progetto **SmartWaterTech** (bando MIUR).

Il rapporto tra differenti vettori energetici e servizi, ad un livello differente rispetto a Flexmeter, è stato anche l'obiettivo di **Celsius** (programma europeo FP7) terminato a dicembre 2017, progetto smart city della città di Genova in cui si è utilizzato un sistema di turboespansione per trasformare la caduta di pressione in una cabina di riduzione gas in energia elettrica rinnovabile.



La sperimentazione di sistemi innovativi, nello specifico in ambito ciclo idrico integrato, è stato il driver di **Reqpro** (programma Life+), conclusosi a marzo 2017, che ha cofinanziato lo sviluppo di un sistema di filtrazione di acqua reflua civile con filtri a sabbia e disinfezione finale con raggi UV ed acqua ossigenata, al fine di rendere l'acqua in uscita dall'impianto conforme agli utilizzi irrigui.

La sperimentazione di soluzioni impiantistiche innovative è anche alla base del progetto **Biometh-ER** (programma Life+) per la produzione e l'uso del biometano da gas derivante da fanghi di depurazione, attraverso un sistema prototipale di upgrade del biogas.

L'innovazione deve essere anche indirizzata a migliorare e rendere più efficienti i processi aziendali e lavorativi: in questo senso si è posto il progetto **BlueSCities** (programma Horizon 2020), che ha previsto la definizione di una "guida pratica", attività di benchmarking e best practices da applicare alla gestione efficiente del ciclo idrico integrato e dei rifiuti negli ambiti urbani; il progetto si è concluso a febbraio 2017.



Il progetto **Waterspy** intende invece sviluppare e definire una metodologia per rilevare la presenza di batteri eterotrofi (e.coli, pseudomonas aeruginosa e salmonella) nelle matrici acquose. Lo strumento, da sviluppare a livello prototipale per un utilizzo sul campo presso fonti di approvvigionamento del servizio idrico (laghi artificiali) e presso la rete di distribuzione, prevede una fase di pre-concentrazione che permette al bio-sensore di legare i batteri su una superficie che verrà poi analizzata con una tecnologia laser. La messa a punto di uno strumento che funziona nel range indicato potrebbe aprire consistenti possibilità nel monitoraggio pervasivo della qualità dell'acqua.

Nell'ottica di migliorare e affinare la fruizione dei sistemi GIS aziendali, Iren ha partecipato al progetto **Geosmartcity** (programma europeo CIP), terminato a febbraio 2017, che aveva tra gli obiettivi l'interoperabilità delle banche dati degli utilizzatori del sottosuolo.

Il Gruppo Iren è molto attento anche alle tematiche di stoccaggio dell'energia elettrica: il progetto **Store&Go** (programma europeo Horizon 2020), dimostrerà 3 innovativi sistemi di *power to gas* (PtG) localizzati in Germania, Svizzera e Italia, al fine di individuarne e superarne le barriere tecniche, economiche, sociali e legali. Il progetto ha l'ambizione di valutare la possibilità di integrazione del sistema di *storage* PtG in sistemi di produzione e distribuzione dell'energia all'avanguardia.

La **mobilità sostenibile** è un altro obiettivo importante dell'innovazione per il Gruppo Iren: la sua declinazione prevede da una parte l'installazione di infrastrutture fisse di ricarica elettrica sui vari territori di operatività, dall'altra lo studio di sistemi ad induzione, come sviluppato nel progetto **Fabric** (programma europeo FP7). Questa tecnologia potrebbe essere il motore dello sviluppo massivo della mobilità elettrica del futuro. Parallelamente il progetto **NeMo** (programma europeo Horizon 2020) prevede di sviluppare una piattaforma di e-roaming applicata a differenti sistemi di mobilità elettrica (infrastruttura di ricarica e autoveicoli). L'obiettivo principale è la creazione di una sovra-infrastruttura ICT in grado di omogeneizzare dati provenienti dai vari stakeholder e generare servizi e applicazioni innovativi sulle diverse verticalità.

Nel 2018 il Gruppo Iren avvierà 4 nuovi progetti che hanno superato positivamente la fase di valutazione nel 2017.

Il progetto **eVolution2G** (EMEUrope Call 2016) approfondirà e testerà direttamente sul campo il concetto di *vehicle to grid* (V2G), ovvero un sistema in cui i veicoli elettrici hanno un ruolo di bilanciamento sulle reti elettriche. Il progetto **Chester** (programma europeo Horizon 2020), ha l'obiettivo di sviluppare ed integrare

una soluzione innovativa di tipo Power-to-Heat-to-Power che consenta la massimizzazione dello sfruttamento delle fonti rinnovabili elettriche non programmabili e le fonti rinnovabili termiche già abbinate a sistemi di teleriscaldamento. **Ottempo** (bando regione Piemonte poli di innovazione) si propone invece di studiare e testare modalità di distribuzione, attraverso una rete di telecomunicazione in fibra ottica o wireless, del campione di tempo, ossia l'ora esatta, con una precisione nell'ordine dei microsecondi, con applicazioni nei sistemi di monitoraggio in tempo reale delle reti di distribuzione elettrica e del servizio idrico. Infine, nel progetto **Everywh2ere** (programma europeo Horizon 2020) Iren, in qualità di terza parte, testerà uno skid ad idrogeno per la produzione di energia elettrica durante eventi/fiere (modalità gruppo di continuità/generatore mobile).

## FONDAZIONE AMGA

La Fondazione AMGA è stata costituita nel 2003, per promuovere e organizzare iniziative scientifiche, didattiche e culturali finalizzate alla tutela dell'ambiente e delle risorse idriche e ad una gestione ottimale dei servizi a rete. A questo scopo, si propone di accrescere e divulgare la conoscenza e la comprensione del ciclo dell'acqua e delle sue interazioni con l'ambiente, nell'ambito di progetti di ricerca e di formazione finalizzati a consentire una gestione sostenibile e a promuovere la crescita economica e lo sviluppo dei territori in cui opera. Inoltre è impegnata in attività di ricerca sui modelli organizzativi dei servizi idrici e più in generale dei servizi pubblici, al fine di valutare le possibili opzioni gestionali nei diversi scenari regionali. Le conoscenze acquisite sono rese accessibili tramite l'organizzazione di corsi di formazione e seminari e la pubblicazione di volumi di carattere tecnico e divulgativo. I risultati scientifici ottenuti dalla Fondazione costituiscono un valido riferimento nei settori della gestione delle risorse idriche, energetiche e ambientali, attività a cui Fondazione AMGA si è dedicata nel 2017 coordinando progetti di ricerca e promuovendo attività culturali e divulgative di ampio respiro.

### ATTIVITÀ 2017

Sono di seguito riportate alcune delle iniziative promosse dalla Fondazione nel corso del 2017 che comprendono attività di ricerca, iniziative di formazione, culturali, divulgative, didattiche ed editoriali.

Aree	Progetti
Economia e regolazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Evidenza empirica relativa alla stima del costo del capitale nelle utilities:</b> l'inclusione del settore dei rifiuti tra quelli regolati da ARERA potrebbe determinare la necessità di dover quantificare, nella formula tariffaria, il costo del capitale. Lo studio si è focalizzato sui punti più controversi della stima del costo del capitale e ha approfondito il tema per il settore dei rifiuti, passando in rassegna la letteratura esistente a livello internazionale e procedendo ad una stima econometrica nel caso di imprese monouility quotate in borsa. Sono state anche evidenziate le peculiarità del settore che possono giustificare differenze rispetto ad altri settori regolati.</li> </ul>





## Economia e regolazione

- **Regolazione a menu e approccio totex:** la regolazione italiana nel settore energetico e idrico comporta incentivi all'efficienza sostanzialmente limitati alla componente opex dei costi. Questo può comportare incentivi sub-ottimali per le imprese. ARERA, consapevole di questi rischi, sta considerando l'introduzione di una regolazione di tipo totex (capex+opex) con un riconoscimento in tariffa delle spese totali, ritenute efficienti, articolata in una divisione a standard fra spesa trattata come opex e spesa trattata come capex. Lo studio ha valutato le sfide che tale cambio potrebbe comportare comprendendo anche un'analisi dell'esperienza britannica.
- **Parametro OPM, potenziali virtù e limiti metodologici:** lo studio analizza il parametro OPM (rapporto tra costi operativi totali del 2014 e popolazione servita), introdotto nell'ambito della regolazione asimmetrica sviluppata dall'Autorità, con la possibilità per alcuni gestori di ottenere un trattamento di maggior favore per la crescita potenziale massima della tariffa e il riconoscimento di incentivi per la qualità contrattuale. Lo studio valuta le eventuali virtù e limiti metodologici della definizione del parametro OPM e dei suoi impatti ai fini dello stimolo del gestore al raggiungimento di superiori livelli di efficienza o qualità del servizio oppure ad una maggiore sostenibilità della tariffa verso l'utenza.
- **Economia Circolare: inquadramento normativo, identificazione best practices e sviluppo progetti a livello territoriale:** lo studio si è proposto di censire le migliori pratiche presenti sul territorio nazionale ed internazionale in ottica di economia circolare, confrontandole e proponendo scenari riproducibili nel contesto regionale e nazionale. Un'approfondita ricerca riguardante la legislatura ha sviluppato un'analisi dell'attuale quadro normativo di riferimento proponendo possibili adeguamenti e aggiornamenti per superare barriere normative e agevolare la transizione verso un'economia circolare.
- **Indici di performance per la quantificazione delle criticità del servizio idrico integrato e la valutazione degli investimenti finalizzati al loro superamento:** lo studio si è proposto di definire un sistema di indici di performance che consenta la quantificazione delle criticità dei segmenti del servizio idrico integrato, così come definite dall'Autorità di Regolazione per Energia e Reti e Ambiente (ARERA), nonché la valutazione degli effetti degli investimenti da pianificare ai fini del loro superamento o della loro attenuazione. La partecipazione delle imprese al gruppo di ricerca ha consentito di garantire risultati di progetto utilizzabili ai fini del dibattito in essere.

## Formazione, cultura e divulgazione

- **Sei Eco-logico? Giochi e soluzioni per la sostenibilità:** il percorso è stato arricchito nel 2017 con nuovi contenuti ed è in corso un progetto di alternanza scuola lavoro, avviato con l'Istituto Tecnico Informatico Calvino di Genova, per trasformarlo in un applicativo web con giochi e soluzioni per la sostenibilità declinata su acqua, energia e ambiente. I contenuti saranno disponibili on-line e fruibili in una installazione dedicata ai ragazzi e visitabile presso la Città dei Bambini e dei Ragazzi di Genova. Sei Eco-logico è stato selezionato dal MIUR tra le eccellenze italiane e pubblicato sul sito del Ministero nella pagina "Storie di alternanza".
- **Acque fetenti, storia di acque e di città:** è una ricerca sulla gestione e l'utilizzo delle acque, sporche e pulite, in relazione alla storia e allo sviluppo delle città. Il materiale raccolto, che illustra l'evoluzione di usi, costumi, percezioni, impatti sulla salute e sull'ambiente, fornisce spunti per momenti di formazione e spettacolo. Gli eventi dovrebbero divertire e informare sulla missione delle aziende del settore idrico nella gestione del ciclo idrico integrato, con particolare riferimento alle acque "sporche", contribuendo ad aumentare la consapevolezza dei cittadini in un momento in cui l'acqua si pone al centro del dibattito politico del nostro Paese.
- **Collaborazione alla pubblicazione Agici/Springer "The Italian Water Industry - Cases of Excellence":** Fondazione AMGA ha aderito al progetto collaborando alla realizzazione di un libro, curato da Agici ed edito in inglese da una casa editrice specializzata (Springer). L'obiettivo dell'opera è presentare i pregi del settore a livello internazionale. Ciò, sia in un'ottica di attrazione dei capitali, sia nella prospettiva di esportare le forti e articolate competenze presenti in Italia nella gestione della risorsa in contesti anche molto diversi. Fondazione AMGA e Iren hanno partecipato all'iniziativa con un contributo sul tema "Circular economy and WWTPs: water reuse and biogas production" nella quale sono state proposte le esperienze maturate con particolare riferimento alla filiera di riuso a Mancasale (RE) ed alla depurazione del biogas da trattamento reflui a Roncocesi (RE).
- **Contributo al "3° Rapporto Generale sulle Acque obiettivo 2030", Utilitalia-Utilitatis, Edizione 2017:** Fondazione AMGA ha contribuito alla redazione del Rapporto con un contributo sul tema: "Innovazione in materia di controllo e analisi delle acque". Nell'articolo sono state introdotte le innovazioni in materia di controllo e analisi delle acque evidenziando le criticità e le problematiche connesse alle particolari condizioni in cui i gestori del servizio idrico integrato si trovano oggi ad operare, le innovazioni tecnologiche che rispondono alle esigenze dei gestori ed all'evoluzione della normativa di settore declinate su una molteplicità di aspetti legati ai controlli di laboratorio e alle misure on-line individuate dalle aziende anche nell'ambito di attività di scouting tecnologico.

# CONFORMITÀ ALLO STANDARD GRI E AL D.LGS. 254/2016

Indicatore	Applicazione	D.Lgs. 254/16	Pagina/Note
<b>Profilo dell'organizzazione</b>			
102-1	Nome dell'organizzazione	Core	● Copertina
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	Core	● 19-25
102-3	Ubicazione sede aziendale	Core	● Retrocopertina
102-4	Paesi di operatività	Core	● 18
102-5	Assetto proprietario e forma legale	Core	● 16, 132
102-6	Mercati serviti	Core	● 18-25, 84-92
102-7	Dimensione dell'organizzazione	Core	● 16, 19-25, 54, 67-69, 84, 88, 94 Bilancio Consolidato
102-8	Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	Core	● 16, 23, 94-106
102-9	Catena di fornitura	Core	● 108-110
102-10	Cambiamenti dell'organizzazione e della catena di fornitura	Core	● 9, 16, 108
102-11	Approccio prudenziale (Risk Management)	Core	● 37-38
102-12	Iniziative esterne (carte, codici e principi in ambito economico, sociale e ambientale)	Core	● 26, 41, 78
102-13	Partecipazione ad associazioni di categoria	Core	● 127-128
<b>Strategia</b>			
102-14	Lettera agli Stakeholder	Core	● 6-7
102-15	Principali impatti, rischi e opportunità	Comprehensive	● 45-51, 58-63
<b>Etica e integrità</b>			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	Core	● 34, 39, 78, 85, 87-89
102-17	Meccanismi per fornire supporto sulla condotta etica	Comprehensive	● 38-39
<b>Governance</b>			
			● Relazione sul Governo Societario
102-18	Sistema di governance	Core	● 26-32
102-19	Processo di delega per i temi economici, ambientali e sociali	Comprehensive	● 26
102-20	Responsabilità dirigenziale in materia economica, ambientale e sociale	Comprehensive	● 26
102-21	Consultazione degli stakeholder su temi economici, ambientali e sociali	Comprehensive	● 27, 42-44
102-22	Composizione del più alto organo di governo e dei suoi comitati	Comprehensive	● 26-32
102-23	Presidente del più alto organo di governo	Comprehensive	● 26, 28
102-24	Nomina e selezione del più alto organo di governo e dei suoi comitati	Comprehensive	● 26
102-25	Conflitti di interesse	Comprehensive	● 27, 31
102-26	Ruolo del più alto organo di governo nella definizione di valori, missione, strategie e obiettivi	Comprehensive	● 34, 36
102-27	Potenziamento delle conoscenze del più alto organo di governo su temi di natura economica, ambientale e sociale	Comprehensive	● 27
102-28	Valutazione delle performance del più alto organo di governo	Comprehensive	● 26
102-29	Identificazione e gestione degli impatti economici, ambientali e sociali	Comprehensive	● 26-27, 31, 32, 36, 42-44
102-30	Efficacia del processo di risk management	Comprehensive	● 30-31, 36-38
102-31	Revisione, del più alto organo di governo, di temi economici, ambientali e sociali e dei loro impatti, rischi e opportunità	Comprehensive	● 26, 30-31, 36-38
102-32	Ruolo del più alto organo di governo nel reporting di Sostenibilità	Comprehensive	● 9, 36
102-33	Processo per comunicare temi critici al più alto organo di governo	Comprehensive	● 27, 37-38
102-34	Temi critici comunicati al più alto organo di governo e meccanismi attuati per risolverli	Comprehensive	● 27, 38-39
102-35	Politiche di remunerazione	Comprehensive	● 29-30
102-36	Processo di determinazione della remunerazione	Comprehensive	● 28-30
102-37	Coinvolgimento degli stakeholder sulle politiche di remunerazione	Comprehensive	● 29-30
102-38	Rapporto tra la remunerazione annua più alta e la remunerazione mediana di tutti gli altri dipendenti	Comprehensive	● 96
102-39	Rapporto tra l'incremento della remunerazione più alta e l'incremento della remunerazione mediana di tutti gli altri dipendenti	Comprehensive	● 96



Indicatore	Applicazione	D.Lgs. 254/16	Pagina/Note
<b>Coinvolgimento degli stakeholder</b>			
102-40	Stakeholder del Gruppo	Core	42-44
102-41	Dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva	Core	● 96, 110
102-42	Identificazione e selezione degli stakeholder	Core	42
102-43	Approccio nel coinvolgimento degli stakeholder	Core	● 42-44, 126-127
102-44	Temi chiave e criticità emersi dal coinvolgimento degli stakeholder	Core	10-14, 43-44
<b>Pratiche di rendicontazione</b>			
102-45	Società incluse nel Bilancio Consolidato e non considerate nel Bilancio di Sostenibilità	Core	● 8-9, Bilancio Consolidato
102-46	Processo per la definizione dei contenuti del report e del perimetro	Core	● 9
102-47	Elenco dei temi materiali	Core	● 9
102-48	Eventuali restatement rispetto al precedente Bilancio di Sostenibilità	Core	● 9, 60, 61, 62, 64, 66, 67, 72, 84, 85, 86, 88
102-49	Cambiamenti significativi dei temi materiali e del loro perimetro rispetto al precedente Bilancio di Sostenibilità	Core	9
102-50	Periodo di rendicontazione	Core	● 8
102-51	Data dell'ultimo report pubblicato	Core	8
102-52	Periodicità di rendicontazione	Core	● 8
102-53	Contatti e indirizzi per informazioni sul Bilancio di Sostenibilità	Core	153
102-54	Opzione di rendicontazione "in accordance" scelta	Core	● 8
102-55	Indice dei contenuti del GRI	Core	● 141
102-56	Attestazione esterna	Core	● 8, 146-148
<b>Approccio di gestione</b>			
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del loro perimetro	Core	● 10-13 (si vedano i temi riportati in corsivo)
103-2	Approccio di gestione e sue componenti	Core	● (si vedano i temi riportati in corsivo)
103-3	Valutazione dell'approccio di gestione	Core	● (si vedano i temi riportati in corsivo)
	<i>Sviluppo economico e valore per il territorio</i>		10, 50, 54-56, 64, 133
	<i>Competitività</i>		10, 34-35, 50, 81-82
	<i>Ricadute sul territorio (fornitori)</i>		13, 111-112
	<i>Innovazione e smart city</i>	●	10-11, 49, 137-140
	<i>Efficienza energetica, rinnovabili e teleriscaldamento</i>	●	11, 45-46, 58, 70, 89, 92
	<i>Uso sostenibile delle risorse idriche</i>	●	11, 45-46, 59-60, 67
	<i>Biodiversità</i>	●	11, 73-75
	<i>Emissioni</i>	●	11, 45, 61-62, 64-66
	<i>Circular economy: gestione, raccolta differenziata, e riuso dei rifiuti</i>	●	11, 45, 60-61, 68-69
	<i>Gestione responsabile delle filiere di business</i>	●	11, 47, 62-63, 65, 70, 92
	<i>Gestione sostenibile della catena di fornitura</i>	●	13, 49, 107-112
	<i>Occupazione</i>	●	11, 48, 94-96, 110
	<i>Relazioni industriali</i>	●	11, 97-98
	<i>Salute e sicurezza dei lavoratori</i>	●	11, 48, 103-104
	<i>Sviluppo delle risorse umane</i>	●	12, 48, 96-97, 101-102
	<i>Welfare aziendale e diversity</i>	●	12, 48, 98-101
	<i>Diritti umani</i>	●	12, 40-41, 97, 108
	<i>Sviluppo delle comunità locali</i>	●	12, 50, 114-122
	<i>Educazione ambientale</i>	●	12, 51, 136-137
	<i>Comunicazione interna ed esterna</i>	●	13, 79-81, 101, 123, 128
	<i>Qualità del servizio, orientamento al cliente e alla sua evoluzione</i>	●	12, 49, 78-92, 121-123
	<i>Efficienza e affidabilità dei servizi</i>	●	11, 64-65, 67-72, 84-92,
	<i>Prassi di marketing</i>	●	12, 49, 78, 81-82
	<i>Gestione dei cantieri</i>	●	12, 122-123
	<i>Gestione delle emergenze</i>	●	12, 123-124
	<i>Dialogo con gli Enti pubblici</i>	●	12, 126-129
	<i>Lotta alla corruzione</i>	●	12, 38-39, 128-129
	<i>Compliance con leggi e regolamenti</i>		13, 38-39, 76, 84, 126, 128-129

Indicatore	Applicazione	D.Lgs. 254/16	Pagina/Note
<b>PERFORMANCE ECONOMICA</b>			
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	Comprehensive	54-56
201-2	Implicazioni economico finanziarie e altri rischi/opportunità connessi ai cambiamenti climatici	Comprehensive	55
201-3	Obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico	Comprehensive	95, Bilancio Consolidato
201-4	Finanziamenti ricevuti dal Governo e sussidi ricevuti	Comprehensive	56
<b>Presenza sul mercato</b>			
202-1	Rapporto tra i salari standard base per genere rispetto al salario minimo locale	Comprehensive	96
202-2	Percentuale di dirigenti assunti nella comunità locale	Comprehensive	55, 94
<b>Impatti economici indiretti</b>			
203-1	Investimenti in infrastrutture e in servizi di interesse per la collettività	Comprehensive	54, 64, 119-121
203-2	Principali impatti economici indiretti	Comprehensive	55, 136-137
<b>Pratiche di approvvigionamento</b>			
204-1	Quota di acquisti effettuati da fornitori locali	Comprehensive	111-112
<b>Lotta alla corruzione</b>			
205-1	Operazioni valutate per rischi di corruzione	Comprehensive	● 128-129
205-2	Comunicazione e formazione su politiche e procedure anticorruzione	Comprehensive	● 129
205-3	Casi di corruzione e azioni intraprese	Comprehensive	● 129
<b>Comportamenti anti-competitivi</b>			
206-1	Numero totale di azioni legali relative a concorrenza sleale, antitrust e pratiche monopolistiche e relative sentenze	Comprehensive	84
<b>PERFORMANCE AMBIENTALE</b>			
<b>Materiali</b>			
301-1	Materiali utilizzati	Comprehensive	● 63
301-2	Materiali riciclati utilizzati	Comprehensive	● Non applicabile per le caratteristiche dei materiali utilizzati
301-3	Prodotti rigenerati e relativi materiali di imballaggio	Comprehensive	● Non applicabile in relazione alle attività del Gruppo
<b>Energia</b>			
302-1	Consumi diretti di energia	Comprehensive	● 58
302-2	Consumi indiretti di energia	Comprehensive	● 58, 66
302-3	Indice di intensità energetica	Comprehensive	● Rapporto tra consumi energetici diretti e energia prodotta (Tep/MWh): 0,137
302-4	Risparmio energetico	Comprehensive	● 56, 65-66, 71-73
302-5	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi	Comprehensive	● 72-73
<b>Acqua</b>			
303-1	Prelievi idrici per fonte	Comprehensive	● 59
303-2	Fonti significativamente interessate dal prelievo idrico	Comprehensive	● 59, 74-75
303-3	Acqua riciclata e riutilizzata	Comprehensive	● 59, 127 L'acqua riutilizzata ammonta 5.458.658 mc, pari all'1% del totale
<b>Biodiversità</b>			
304-1	Siti operativi ubicati in aree protette e ad elevata biodiversità	Comprehensive	● 74-75
304-2	Significativi impatti dell'attività sulla biodiversità	Comprehensive	● 73-74
304-3	Habitat protetti o ripristinati	Comprehensive	● 74-75
304-4	Specie della Lista Rossa IUCN e di liste nazionali di conservazione con habitat nelle aree di operatività	Comprehensive	● 75
<b>Emissioni</b>			
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Comprehensive	● 61, 66
305-2	Emissioni dirette di GHG (Scope 2)	Comprehensive	● 61
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	Comprehensive	● 61
305-4	Intensità delle emissioni GHG	Comprehensive	● Rapporto tra emissioni Scope 1 + Scope 2 e energia prodotta (tCO <sub>2</sub> /MWh): 0,37
305-5	Riduzione delle emissioni GHG	Comprehensive	● 64-65, 70-73
305-6	Emissioni di sostanze che riducono lo strato di ozono	Comprehensive	● 62
305-7	Emissioni di NO <sub>x</sub> , SO <sub>x</sub> e altre emissioni significative	Comprehensive	● 62





Indicatore	Applicazione	D.Lgs. 254/16	Pagina/Note
<b>Scarichi e rifiuti</b>			
306-1	Scarichi idrici per qualità e destinazione	Comprehensive	● 60, 67
306-2	Rifiuti prodotti per tipologia e metodo di smaltimento	Comprehensive	● 60-61
306-3	Sversamenti significativi	Comprehensive	● 62
306-4	Trasporto di rifiuti pericolosi	Comprehensive	● Non applicabile poiché il Gruppo non trasporta, esporta o importa rifiuti pericolosi dall'estero
306-5	Corpi idrici interessati da scarichi idrico e/o deflussi	Comprehensive	● 67, 74
<b>Compliance con leggi e regolamenti ambientali</b>			
307-1	Inosservanza di leggi e regolamenti ambientali	Comprehensive	● 76
<b>Valutazione ambientale dei fornitori</b>			
308-1	Nuovi fornitori sottoposti a screening in base a criteri ambientali	Comprehensive	● 109-110
308-2	Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese	Comprehensive	● 109-110
<b>PERFORMANCE SOCIALE</b>			
<b>Occupazione</b>			
401-1	Nuove assunzioni e turnover dei dipendenti	Comprehensive	● 95, 105
401-2	Benefit per i dipendenti	Comprehensive	● 96
401-3	Congedo parentale	Comprehensive	● 99
<b>Rapporti nella gestione del lavoro</b>			
402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	Comprehensive	● 98
<b>Salute e sicurezza dei lavoratori</b>			
403-1	Rappresentanza dei lavoratori in comitati per salute e sicurezza, formati da lavoratori e dalla direzione	Comprehensive	● 103
403-2	Infortuni sul lavoro, malattie professionali, assenteismo e decessi connessi al lavoro	Comprehensive	● 95-96, 103-104, 106, 111
403-3	Personale esposto ad alta incidenza o ad alto rischio di malattie professionali	Comprehensive	● 103
403-4	Accordi formali con i sindacati per la sicurezza e la salute	Comprehensive	● 103
<b>Formazione e istruzione</b>			
404-1	Ore medie annue di formazione pro capite	Comprehensive	● 102
404-2	Programmi di gestione delle competenze e di assistenza alla transizione	Comprehensive	● 94, 96-97, 99, 101-103
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle prestazioni e dello sviluppo di carriera	Comprehensive	● 96
<b>Diversity e pari opportunità</b>			
405-1	Composizione degli organi di governo e del personale per indicatori di diversità	Comprehensive	● 26, 28, 32, 95, 98-99, 105
405-2	Rapporto dello stipendio base e della retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Comprehensive	● 99, 106 Dato sulla remunerazione non disponibile in quanto in parte erogata nell'esercizio successivo
<b>Non discriminazione</b>			
406-1	Episodi di discriminazione e azioni correttive intraprese	Comprehensive	● 84, 98
<b>Libertà di associazione e contrattazione collettiva</b>			
407-1	Operazioni e fornitori in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio	Comprehensive	● 110
<b>Lavoro infantile</b>			
408-1	Operazioni e fornitori a rischio significativo per incidenti di lavoro minorile	Comprehensive	● 108
<b>Lavoro forzato o obbligato</b>			
409-1	Operazioni e fornitori a rischio significativo per incidenti di lavoro forzato o obbligato	Comprehensive	● 110
<b>Pratiche di sicurezza</b>			
410-1	Personale di sicurezza addestrato in politiche o procedure per i diritti umani	Comprehensive	● Non applicabile in relazione alle attività del Gruppo
<b>Diritti delle popolazioni indigene</b>			
411-1	Incidenti o violazioni dei diritti delle popolazioni indigene	Comprehensive	● Non applicabile considerata la localizzazione delle attività del Gruppo
<b>Diritti umani</b>			
412-1	Operazioni che sono state oggetto di revisioni dei diritti umani o di valutazioni d'impatto	Comprehensive	● 40-41
412-2	Formazione dei dipendenti su politiche o procedure inerenti i diritti umani	Comprehensive	● 39
412-3	Significativi accordi di investimento e contratti che comprendono clausole sui diritti umani o sottoposti a screening dei diritti umani	Comprehensive	● 108, 110

Indicatore	Applicazione	D.Lgs. 254/16	Pagina/Note
<b>Comunità locali</b>			
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali	Comprehensive	● 42, 44, 121-122
413-2	Attività con impatti negativi sulle comunità locali	Comprehensive	● 121-123
<b>Valutazione sociale dei fornitori</b>			
414-1	Nuovi fornitori sottoposti a verifiche secondo criteri sociali	Comprehensive	● 109, 112
414-2	Impatti sociali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese	Comprehensive	● 109
<b>Politiche pubbliche</b>			
415-1	Contributi finanziari a partiti politici e relative istituzioni	Comprehensive	● 128
<b>Salute e sicurezza dei clienti</b>			
416-1	Prodotti/servizi valutati sugli impatti sulla salute e sicurezza	Comprehensive	● 78-79, 121-123
416-2	Non conformità di prodotti e servizi in materia di salute e sicurezza	Comprehensive	● 84, 123
<b>Marketing ed etichettatura</b>			
417-1	Requisiti delle informazioni su prodotti e servizi ed etichettatura	Comprehensive	● Non applicabile in relazione alle attività del Gruppo
417-2	Non conformità per informazione e etichettatura di prodotti/servizi	Comprehensive	● 84
417-3	Non conformità per comunicazioni di marketing	Comprehensive	● 84
<b>Privacy dei clienti</b>			
418-1	Reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita di dati dei clienti	Comprehensive	● 84
<b>Compliance socio-economica</b>			
419-1	Inosservanza di leggi e regolamenti in area sociale ed economica	Comprehensive	● 98, 112, 123, 133, 134
<b>SUPPLEMENTO ELECTRIC UTILITIES</b>			
EU-1	Capacità installata	Core	● 19
EU-2	Produzione energetica	Core	● 19, 70-71
EU-3	Clienti energia elettrica	Core	19-20, 84
EU-4	Lunghezza delle reti di trasmissione e distribuzione	Core	19, 86
EU-5	Rispetto del protocollo di Kyoto	Core	● Livello di rispetto: 7,75%
EU-10	Capacità produttiva pianificata	Comprehensive	54
EU-11	Rendimento medio del parco impianti di produzione calore	Comprehensive	● Cogenerazione, caldaie e termoelettrico: 67,44% Termovalorizzatori: 72,04%
EU-12	Perdite di energia in fase di distribuzione	Comprehensive	● 86
EU-13	Habitat ripristinati (offsetting)	Comprehensive	● 74
EU-15	Processo di valutazione delle potenziali fuoriuscite di personale del Gruppo nei prossimi 5-10 anni	Comprehensive	95
EU-17	Ore lavorate da imprese terze	Comprehensive	110
EU-18	Programmi di formazione su salute e sicurezza svolti a favore dei lavoratori in appalto e subappalto	Comprehensive	● 111
EU-22	Numero di persone trasferite o indennizzate a seguito dello sviluppo di nuovi impianti	Comprehensive	● 122
EU-25	Incidenti e infortuni occorsi alla comunità locale	Comprehensive	● 123
EU-26	Popolazione non servita nell'area di distribuzione dell'energia elettrica	Comprehensive	Il Gruppo serve tutta la popolazione dei territori in cui gestisce il servizio di distribuzione dell'energia elettrica
EU-27	Disconnessioni di rete energia elettrica a clienti residenziali per mancato pagamento	Comprehensive	86
EU-28	Interruzioni energia elettrica: numero medio di interruzioni per cliente BT (N1)	Comprehensive	85
EU-29	Interruzioni energia elettrica: durata cumulata (D1)	Comprehensive	85
EU-30	Availability factor medio del parco impianti	Comprehensive	● Cogenerazione: 53,82% Termovalorizzatori: 91,09%



# RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE



## **Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario**

ai sensi dell'articolo 3, c. 10, DLgs n° 254/2016 e dell'articolo 5 Regolamento Consob n° 20267

Al Consiglio di Amministrazione della  
Iren SpA

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n° 254 (il "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n° 20267, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("limited assurance engagement") del "Bilancio di sostenibilità 2017 - Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi del DLgs 254/2016" della Iren SpA e sue controllate (il "Gruppo Iren" o il "Gruppo") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017 predisposto ex art. 4 del Decreto, e approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 7 marzo 2018 (la "DNF").

### **Responsabilità degli amministratori e del collegio sindacale per la DNF**

Gli amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto e ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016 dal GRI - Global Reporting Initiative (di seguito "GRI Standards") e al "G4 Sector Disclosure - Electric Utilities" del 2013 (di seguito "G4 Sector Disclosure") indicati nel paragrafo "Nota metodologica" della DNF, da essi individuati come standard di rendicontazione.

Gli amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli amministratori sono responsabili, inoltre, per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo Iren e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il collegio sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

### **PricewaterhouseCoopers SpA**

Sede legale e amministrativa: Milano 20149 Via Monte Rosa 91 Tel. 0277851 Fax 027785240 Cap. Soc. Euro 6.890.000,00 i.v., C.F. e P.IVA e Reg. Imp. Milano 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: **Ancona** 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 0712132311 - **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 0805640211 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 0516186211 - **Brescia** 25123 Via Borgo Pietro Wuhler 23 Tel. 0303697501 - **Catania** 95129 Corso Italia 302 Tel. 0957532311 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 0552482811 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 01029041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 08136181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049873481 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091349737 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521275911 - **Pescara** 65127 Piazza Ettore Troilo 8 Tel. 0854545711 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06570251 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011556771 - **Trento** 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461237004 - **Treviso** 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422696911 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 0403480781 - **Udine** 33100 Via Poscolle 43 Tel. 043225789 - **Varese** 21100 Via Albuzzini 43 Tel. 0332285039 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 0458263001 - **Vicenza** 36100 Piazza Pontelandolfo 9 Tel. 0444393311

[www.pwc.com/it](http://www.pwc.com/it)



### **Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità**

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants emesso dall'International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

### **Responsabilità della società di revisione**

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto, dai GRI Standards e dal G4 Sector Disclosure. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement")* e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche dell'impresa rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario incluse nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo Iren;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
  - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
  - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
  - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a);





5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF. In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale e la Direzione della Iren SpA e con il personale di Iren Ambiente SpA, Ireti SpA ed Iren Energia SpA, e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di Capogruppo:
  - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
  - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per le seguenti società: Iren SpA presso gli uffici di Torino e Piacenza, Iren Ambiente SpA presso gli uffici di Torino e il sito di Tecnoborgo (Piacenza), Iren Energia SpA presso gli uffici di Torino e il sito di Rosone (Torino), Ireti SpA presso gli uffici di Piacenza, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

### **Conclusioni**

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Iren, relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2017, non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto, dai GRI Standards e dal G4 Sector Disclosure.

### **Altri aspetti**

Con riferimento all'esercizio chiuso il 31 dicembre 2016, il Gruppo ha predisposto un Bilancio di sostenibilità, i cui dati, con riferimento agli esercizi 2016 e 2015, sono utilizzati a fini comparativi all'interno della DNF. Detto Bilancio di sostenibilità è stato sottoposto in via volontaria ad un esame limitato in conformità all'ISAE 3000 da parte della PricewaterhouseCoopers Advisory SpA, che ha espresso delle conclusioni senza rilievi.

Torino, 29 marzo 2018

PricewaterhouseCoopers SpA

Piero De Lorenzi  
(Revisore legale)

Paolo Bersani  
(Procuratore)

# GLOSSARIO

## A

**AIA:** Autorizzazione Integrata Ambientale.

**AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE (ATO):** l'Ambito Territoriale Ottimale, in base alla Legge n. 36 del 1994, determina il livello territoriale di organizzazione del Servizio Idrico Integrato in vista del superamento della frammentazione delle gestioni e del conseguimento di adeguate dimensioni gestionali; la Legge regionale delimita i suoi confini in base al bacino idrografico.

**ARERA** (ex AEEGSI Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico): Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente

**ARPA:** Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente.

**AT:** alta tensione, ossia tensioni di 132 kV, 220 kV e 380 kV.

**ATERSIR:** Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti.

## B

**BEST AVAILABLE TECHNIQUES (BAT):** "Migliori tecnologie disponibili" (MTD) al fine di regolare gli obblighi degli operatori industriali in relazione alla prevenzione e al controllo dell'inquinamento.

**BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ:** strumento che tiene conto degli impatti generati dall'azienda rispetto alle tre dimensioni della sostenibilità: economica, sociale e ambientale.

**BIOGAS:** formazione di gas, per fermentazione anaerobica in presenza di microrganismi (batteri acidogeni, batteri acetogeni e metanobatteri) di rifiuti industriali e agricoli o fanghi dei trattamenti delle acque urbane; il metano contenuto nel biogas può essere utilizzato per la produzione di energia.

**BOD:** con il termine BOD (domanda biochimica di ossigeno), si intende la quantità di ossigeno consumato durante un tempo determinato (5 giorni per il BOD5), a una data temperatura, per decomporre le sostanze organiche presenti nell'acqua attraverso l'azione dei batteri (respirazione cellulare). Un'elevata domanda biochimica d'ossigeno è l'indice di un'intensa attività batterica di demolizione organica e può evidenziare la presenza di un inquinamento di tipo organico. Si tratta pertanto di una misura indiretta del carico inquinante. Il suo valore viene espresso in %.

**BORSA ELETTRICA:** luogo virtuale in cui avviene l'incontro tra domanda e offerta per la compravendita dell'energia elettrica all'ingrosso. La gestione economica della borsa elettrica è affidata al GME ai sensi dell'art. 5 del D.Lgs. 79/99.

**BT:** bassa tensione, ossia tensioni di 220/380 V.

## C - D

**CAPACITÀ PRODUTTIVA:** energia stimabile che può essere prodotta da ogni singolo produttore.

**CARTA DEI SERVIZI:** documento aziendale che fissa gli standard di qualità riferiti ai servizi aziendali.

**CERTIFICATI VERDI:** i Certificati Verdi sono titoli annuali emessi dal GSE che attestano la produzione da fonti rinnovabili di 1 MWh di energia. A partire dal 2002, in base al Decreto 79/99, produttori e importatori hanno l'obbligo di immettere in rete energia da fonti rinnovabili, in quantità pari ad una percentuale del totale dell'elettricità prodotta o importata nell'anno precedente da fonti convenzionali (al netto di esportazioni, autoconsumi di centrale e cogenerazione).

**CHILocalORIA (kcal):** l'unità di misura del calore (energia termica). Una kcal è la quantità di calore necessaria per innalzare di un grado centigrado la temperatura di un chilo di acqua.

**CHILOVOLT (kV):** l'unità di misura della tensione che esprime la quantità pari a 1.000 Volt.

**CHILOWATT (kW):** l'unità di misura di potenza (di qualsiasi natura) che esprime la quantità pari a 1.000 Watt.

**CHILOWATTORA (kWh):** l'unità di misura di energia (di qualsiasi natura) che esprime la quantità di 1.000 Watt per un'ora.

**CLIENTE FINALE:** è la persona fisica o giuridica che acquista energia elettrica esclusivamente per uso proprio.



**CO:** monossido di carbonio.

**CO<sub>2</sub>:** anidride carbonica.

**COD:** con il termine COD (richiesta chimica di ossigeno) si intende la quantità di ossigeno necessaria per la completa ossidazione dei composti organici e inorganici presenti in un campione di acqua. Rappresenta quindi un indice che misura il grado di inquinamento dell'acqua da parte di sostanze ossidabili, principalmente organiche. Il suo valore è espresso in %.

**CODICE ETICO:** è un documento che definisce, nella conduzione di tutte le attività aziendali, i principi, comportamenti, impegni e responsabilità etiche, a cui devono attenersi amministratori, lavoratori e collaboratori.

**COGENERAZIONE:** la produzione simultanea di energia elettrica e di energia termica utile.

**COOPERATIVE SOCIALI:** secondo la Legge 381/91 sono imprese che nascono con lo scopo di "perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini" attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi e lo svolgimento di attività diverse finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

**CORPORATE GOVERNANCE:** insieme di regole secondo cui le aziende sono gestite e controllate.

**CSR:** "Corporate Social Responsibility", ovvero Responsabilità Sociale d'Impresa (RSI).

## E – F

**EMAS (ENVIRONMENTAL MANAGEMENT AND AUDIT SCHEME):** schema di gestione e audit ambientale secondo il Regolamento Comunitario 761/2001.

**EMISSION TRADING SYSTEM (ETS):** meccanismo flessibile, previsto dagli accordi di Kyoto, finalizzato a consentire lo scambio dei diritti d'emissione tra Paesi o Società in relazione ai rispettivi obiettivi di riduzione delle emissioni di gas serra.

**ENERGIE RINNOVABILI:** il sole, il vento, le risorse idriche, le risorse geotermiche, le maree, il moto ondoso e la trasformazione in energia elettrica dei prodotti vegetali o dei rifiuti organici e inorganici.

**ENERGY SERVICE COMPANY (ESCO):** Società che hanno nel loro oggetto sociale la realizzazione di progetti di risparmio energetico e che siano accreditate come tali da ARERA.

**FONTI RINNOVABILI:** le fonti energetiche rinnovabili non fossili (eolica, solare, geotermica, del moto ondoso, maremotrice, idraulica, biomasse, gas di discarica, gas residuati dai processi di depurazione e biogas) ai sensi dell'art. 2 del Decreto FER.

## G – I

**GAS SERRA:** gas trasparenti alla radiazione solare che non consentono la dispersione del calore proveniente dalla terra e che quindi producono il surriscaldamento dell'atmosfera. Oltre a quelli di origine naturale, i principali gas serra di origine antropica sono l'anidride carbonica, il metano, i clorofluorocarburi e gli ossidi di azoto.

**GESTORE DEI SERVIZI ELETTRICI (GSE):** istituito ai sensi dell'articolo 3 del Decreto Legislativo n.79/99, è la Società per Azioni, le cui quote sono detenute dal Ministero del Tesoro, che eroga gli incentivi destinati alla produzione elettrica da fonti rinnovabili e assimilate e che si occupa della qualificazione degli impianti a fonti rinnovabili e della loro produzione elettrica.

**GIGAJOULE (GJ):** l'unità di misura dell'energia (di qualsiasi natura) adottata nel Sistema Internazionale (3,6 GJ corrispondono ad 1 GWh).

**GIGAWATT (GW):** unità di misura di potenza (di qualsiasi natura) pari a un milione di chilowatt.

**GIGAWATTORA (GWh):** l'unità di misura di energia (di qualsiasi natura) che esprime la quantità di un milione di chilowattora.

**GREEN BOND:** strumenti obbligazionari i cui proventi vengono utilizzati esclusivamente per finanziare o rifinanziare in tutto o in parte progetti/attività aventi un chiaro impatto positivo sull'ambiente (Eligible Projects/Activities).

**IDROELETTRICO:** l'impianto idroelettrico è un impianto nel quale l'energia potenziale dell'acqua è trasformata in energia elettrica. Gli impianti idroelettrici possono essere del tipo ad acqua fluente, a bacino e a serbatoio.

**INDICI ETICI:** indici che monitorano l'andamento delle performance di un paniere di imprese secondo criteri finanziari, economici, ma anche etici, ambientali o sociali.

## M – N – O

**MbO:** gestione per obiettivi (in inglese Management By Objectives)

**MEGAWATT (MW):** unità di misura di potenza (di qualsiasi natura) pari a un milione di Watt.

**MEGAWATTORA (MWh):** l'unità di misura di energia (di qualsiasi natura) che esprime la quantità di mille chilowattora.

**MT:** media tensione, ossia tensioni comprese tra 1 e 30 kV.

**NOTCH:** livello nella scala di misurazione del rating.

**NOX:** monossido di azoto.

**OHSAS 18001:** la norma OHSAS 18001 (Occupational Health & Safety Assessment Series) rappresenta un riferimento, riconosciuto a livello internazionale, per la certificazione di un sistema di gestione per la sicurezza e salute sui luoghi di lavoro.

## P

**PAI:** Polo Ambientale Integrato.

**POMPAGGIO:** impianto composto da una o più pompe che svolgono la funzione di far circolare un fluido all'interno di una tubazione.

**POTENZA COMPLESSIVA:** somma della potenza, elettrica o termica, dei vari produttori installati presso uno stesso impianto.

**PRODUZIONE LORDA:** energia elettrica prodotta nel periodo di tempo considerato, misurata ai morsetti del generatore elettrico.

**PRODUZIONE NETTA:** produzione lorda detratti i consumi per i servizi necessari al funzionamento del gruppo di generazione includendo anche il trasformatore elevatore di tensione.

## R – S

**RIFIUTO:** il Decreto Legislativo 3 aprile 2006 n. 152 definisce rifiuto "qualsiasi sostanza od oggetto che rientra nelle categorie riportate nell'allegato A alla parte quarta del presente Decreto e di cui il detentore si disfi o abbia deciso o abbia l'obbligo di disfarsi". Lo stesso Decreto classifica i rifiuti, in base all'origine, in urbani e speciali e, secondo le caratteristiche di pericolosità, in pericolosi e non pericolosi.

**SMC:** standard metro cubo.

**SST:** con il termine SST (Solidi Sospesi Totali), che sono la causa della torbidità dei liquami, si intende la somma dei solidi sospesi e dei solidi filtrabili. Rappresenta la totalità delle sostanze presenti nel campione dopo l'essiccamento a 105°C. Il valore si esprime in %.

**STAKEHOLDER:** l'insieme di soggetti che interagiscono con l'impresa, ovvero ogni individuo, comunità o organizzazione che può influenzare o essere influenzato dall'attività dell'impresa.

**SVILUPPO SOSTENIBILE:** sviluppo economico di un'azienda nel lungo periodo attraverso un basso impatto sull'ambiente e buone relazioni con la comunità sociale.

## T

**TELERISCALDAMENTO:** la trasmissione a distanza del calore per mezzo di acqua circolante in due tubazioni, una di mandata con acqua calda e una di ritorno con acqua più fredda.

**TEP:** tonnellate equivalenti di petrolio; equivale all'energia primaria fossile sostituita, ovvero la quantità di combustibile altrimenti necessaria per produrre, nel sistema di riferimento nazionale, le medesime quantità di energia utile.

**TERAWATTORA (TWh):** un miliardo di chilowattora.

**TERMOELETRICO:** impianto per la produzione di energia elettrica utilizzando combustibili fossili.

**TERNA:** l'insieme dei conduttori di una linea elettrica trifase.





**TITOLI DI EFFICIENZA ENERGETICA (TEE) (detti comunemente Certificati Bianchi):** istituiti dal Decreto del Ministero delle Attività Produttive (D.M. 20/7/04), di concerto con il Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio, attestano il risparmio di energia al cui obbligo sono tenuti i distributori di energia elettrica e gas con bacini di utenza superiori a 50.000 clienti. I TEE sono validi per cinque anni a decorrere dall'anno di riferimento e sono emessi dal GME.

**TURBINA A GAS:** la macchina che converte l'energia posseduta dal vapore generato in una caldaia o dal vapore geotermico in energia meccanica di un asse rotante.

## U – V – W

**UNI EN ISO 9001:** norma tecnica internazionale riguardante la certificazione dei sistemi di gestione della qualità.

**UNI EN ISO 14001:** norma tecnica internazionale riguardante la certificazione dei sistemi di gestione ambientale.

**VIA:** Valutazione Impatto Ambientale.

**VOLT:** unità di misura della tensione elettrica.

**WATT:** unità di misura della potenza elettrica.

### **Vuoi saperne di più?**

<http://www.gruppoiren.it/sostenibilita>

<http://irensostenibilita.it>

### **Vuoi valutare il nostro Bilancio di Sostenibilità?**

Per qualsiasi osservazione, consiglio o critica compila il questionario on-line:

<https://www.gruppoiren.it/scheda-di-valutazione-per-gli-stakeholder>

### **Vuoi contattare il Gruppo di Lavoro?**

Scrivici a:

[sostenibilita@gruppoiren.it](mailto:sostenibilita@gruppoiren.it)

---

**Bilancio di Sostenibilità 2017 realizzato da Direzione Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali.**

Gruppo di progetto:

Emiliano Bussolo

Beatrice Cavedoni

Damiano Durante

Mara Gaudi

Giulia Mancini

Simone Mazzata

Laura Pellegrini

Marta Carlotta Scarrone

Patrizia Tellini

Selina Xerra

Un particolare ringraziamento a tutti i colleghi del Gruppo Iren che hanno contribuito all'elaborazione del presente Bilancio di Sostenibilità e ai membri dei Comitati Territoriali per l'impegno nell'analisi di materialità.



**Iren S.p.A.**  
Via Nubi di Magellano, 30  
42123 Reggio Emilia - Italy  
[www.gruppoiren.it](http://www.gruppoiren.it)