

**COMITATO CONSULTIVO TERRITORIALE DI PARMA**  
**VERBALE RIUNIONE N. 5 DEL 17 MAGGIO 2016**

Il giorno 17 maggio 2016, alle ore 17.00 presso la sede Iren SpA di Parma, strada Santa Margherita 6/A, si è riunito il Comitato Consultivo Territoriale di Parma.

Sono presenti i Signori (ente di appartenenza):

- Marco Trevisan (Comune di Salsomaggiore) Presidente
- Ettore Rocchi (Vice-Presidente Iren)
- Fabio Faccini (Coop Cigno Verde)
- Fabrizio Ghidini (Federconsumatori)
- Arnaldo Conforti (Forum Solidarietà)
- Silvano Annoni (Italia Nostra)
- Massimo Donati (Ass. Kuminda)
- Barbara Carpena (Confcooperative)
- Francesca Campanini (Confconsumatori)
- Maria Chiara Albertini (Unione Parmense degli Industriali)
- Massimo Perotti (CNA)
- Patrizia Bonardi (Coop. Sirio)
- Ignazio Vincenzo Cannas (Adoc)
- Stefano Cantoni (Confersercenti)
- Paolo Peveraro (Presidente Iren), in collegamento telefonico

Hanno giustificato la propria assenza i Signori:

- Claudio Franchini (Ascom)
- Marco Tamani (Coldiretti)
- Lorenzo Zerbini (Gruppo Giovani Industriali)
- Michele Orioli (EMC2)

Non ha giustificato la propria assenza il Signor:

- Carlo Quintelli (Università degli Studi di Parma)

Il Presidente Marco Trevisan assume la presidenza e ricorda che la riunione odierna è stata indetta con comunicazione in data 6 maggio 2016, per discutere e deliberare sul seguente ordine del giorno:

1. Nuovo Consiglio di Amministrazione Iren SpA: informazioni;
2. Presentazione del Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Iren 2015;

3. Aggiornamento progetti: “Un atelier per la sostenibilità in cucina”; “Parma Non Spreca”; “Sensibilizzazione sull’abbandono a terra dei mozziconi di sigaretta”; “Non sprechiamo - Ri-CibiAmo”;
4. Varie ed eventuali.

Il Presidente propone di incaricare della redazione del verbale della presente riunione Beatrice Cavedoni della funzione CSR e Comitati Territoriali del Gruppo Iren.

I presenti all’unanimità approvano la proposta.

Il Presidente fa poi rilevare che sono presenti: Selina Xerra, Direttore Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali di Iren SpA, Damiano Durante, Simone Mazzata di Iren SpA e Claudio Civa di Iren Ambiente.

\* \* \* \* \*

Si passa all’esame dell’ordine del giorno.

#### **1. Nuovo Consiglio di Amministrazione Iren SpA: informazioni;**

Il Presidente cede la parola ad Ettore Rocchi, il quale introduce il nuovo Presidente Iren Paolo Peveraro in collegamento telefonico.

Il Presidente Peveraro si scusa per la sua assenza e assicura che sarà presente alle future riunioni per fornire il proprio contributo per la continuità del Comitato e del mantenimento del rapporto diretto con il territorio.

Peveraro comunica che durante l’Assemblea degli Azionisti del 9 maggio scorso è stato nominato il nuovo Consiglio di Amministrazione con un rinnovo ed un ricambio importante che ha visto l’ingresso di 7 nuovi consiglieri. Rocchi, a riguardo presenta la nuova consigliera Isabella Tagliavini, che partecipa alla seduta del Comitato, confermando che la partecipazione dei Consiglieri alle riunioni del Comitato rafforza il valore di questo utile strumento di raccordo tra Iren e le comunità.

Peveraro prosegue informando che i risultati del primo trimestre 2016, approvati dal Consiglio di Amministrazione di Iren il 12 maggio scorso, mostrano segnali incoraggianti, ancorché in una situazione contingente non positiva, sia per quanto riguarda il risultato del margine lordo che il risultato netto. Trevisan sottolinea l’importanza della presenza della consigliera Tagliavini, espressione del territorio parmense, all’interno del CdA Iren.

Prende la parola Tagliavini sottolineando la parità di genere all’interno del Consiglio: 6 consigliere donne e 7 uomini. Tagliavini conclude ribadendo che la necessità di ascolto del territorio passa in

modo particolare attraverso il Comitato Territoriale, che rappresenta un'opportunità per tutti, e dichiara la propria disponibilità ad essere parte attiva del dialogo e del confronto.

\* \* \* \* \*

## **2. Presentazione del Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Iren 2015;**

Trevisan cede la parola a Selina Xerra che illustra il percorso adottato per identificare i temi potenzialmente rilevanti per il Gruppo, attraverso il coinvolgimento del management aziendale, e quelli rilevanti per gli stakeholder dell'azienda, attraverso i Comitati Territoriali, per arrivare allo sviluppo di una matrice di materialità i cui temi sono stati il riferimento nella redazione del Bilancio di Sostenibilità di Iren.

Entrando nel merito del Bilancio di Sostenibilità, Xerra ricorda che il documento è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione del Gruppo Iren in data 15 marzo 2016 e, con il supporto di slide allegate al presente verbale, sintetizza i punti maggiormente significativi per la sostenibilità del Gruppo Iren nell'anno 2015:

- ricavi per 3.094 mln/€ con un utile di 118 mln/€ e dividendo pari a 0,0550 € per azione;
- investimenti pari a 258,2 milioni di euro, di cui più del 50% nelle reti (in particolare quelle del ciclo idrico 98,3 mln/€);
- valore aggiunto globale lordo generato per gli stakeholder pari a 1.074,2 milioni di euro con un aumento di 93,7 milioni di euro rispetto al 2014;
- incremento dei rifiuti gestiti con l'ingresso di Amiat nel Gruppo Iren, a cui si associa anche un aumento nella raccolta porta a porta e una percentuale di raccolta differenziata del 56,7% rispetto al 45,2% nazionale con un punte di rilievo nel territorio parmense che si attesta al 73,5%;
- 80% della produzione energetica di Gruppo derivante da fonti rinnovabili o assimilate grazie alla quale è stato prodotto un risparmio energetico di 662.500 tep (circa il 20% in più rispetto al 2014) e sono state evitate emissioni di anidride carbonica per 2.130.745 tonnellate (+17% rispetto all'anno precedente);
- attenta gestione e controllo delle reti: 48% delle cabine elettriche controllate; 50,8% reti teleriscaldamento ispezionate; 84% rete gas ispezionata con una riduzione del 23% delle perdite di gas. E' rilevante segnalare il 21% delle perdite idriche contro una media nazionale del 37% e 52.000 campioni sull'acque potabili e reflue, per circa 563.000 parametri analizzati;
- per quanto riguarda i clienti, Iren attraverso 33 sportelli ha accolto 240.00 clienti e risposto a 1.300.000 telefonate grazie ai 3 call center, un dato importante da rilevare è la crescita dei clienti che hanno rinunciato alla bolletta cartacea (70.000); in diminuzione il numero dei

reclami presentati e inferiore, rispetto ai tempi imposti dall'AEEGSI, il tempo medio di risposta agli stessi;

- in ambito sociale, Iren conferma l'attenzione ai propri dipendenti attraverso rapporti di lavoro stabili, continui percorsi di formazione ma anche tramite un ricambio generazione che ha portato a 196 nuove assunzioni nel 2015, di cui quasi la metà giovani con età inferiore ai 30 anni. Nel 2015 il progetto "Cambiare insieme" ha coinvolto 5.430 dipendenti Iren generando 230 progetti di miglioramento e 900 proposte di cambiamento. Un progetto che vuole migliorare l'integrazione, l'efficienza e i risultati nel business;
- in merito alla gestione dei fornitori, Iren ha mantenuto saldi i rapporti con il territorio attraverso il 55% di forniture locali, l'affidamento dei servizi a 34 cooperative sociali per un importo di 51.013.927 euro e la sottoscrizione di protocolli di legalità per gli appalti;
- Iren ha confermato il suo impegno nei confronti delle comunità e dei territori serviti, sostenendo più di 200 progetti in ambito culturale, ambientale, sociale e sportivo con un importo di oltre 6 mln/€. Gli investimenti previsti nel Piano Industriale al 2020 e destinati allo sviluppo territoriale sono pari al 98%; i progetti per la sostenibilità nati all'interno dei Comitati Territoriali sono 13 grazie anche ai 650 contributi di progettazione partecipata su irencollabora.it;
- il Gruppo ha avviato 13 progetti di innovazione per un impegno complessivo pluriennale di oltre 10 milioni € (circa la metà finanziati da bandi); ha previsto il 25% degli investimenti operativi del Piano Industriale al 2020 dedicati all'innovazione e ha attivato collaborazioni con realtà industriali di oltre 65 città europee oltre a coinvolgere 6.000 cittadini nella sperimentazione di un progetto per il consumo sostenibile delle risorse energetiche.

Si apre una dibattito su alcuni punti per avere chiarimenti puntuali sulle acque reflue trattate, i costi della tariffa idrica, i rifiuti avviati a recupero, Bonardi chiede se è possibile avere il numero dei dipendenti che lavorano nella BU ambiente esploso per provincia. Xerra comunica che verrà inviato ai membri del Comitato.

\* \* \* \* \*

### **3. Aggiornamento progetti: "Un atelier per la sostenibilità in cucina"; "Parma Non spreca"; "Sensibilizzazione sull'abbandono a terra dei mozziconi di sigaretta"; "Non sprechiamo - Ri-CibiAmo";**

Trevisan introduce Serena Mallozzi di Reggio Children, la quale aggiorna il Comitato in merito al progetto **"Un atelier per la sostenibilità in cucina"**.

Attraverso due incontri sono state coinvolte le classi 4° dell'Istituto Alberghiero di Salsomaggiore per una prima sperimentazione del progetto. Durante il primo incontro le cuoche dei nidi e delle scuole dell'infanzia del Comune di Reggio Emilia hanno insegnato ai ragazzi a cucinare le verdure

e a non scartare niente, in linea con i principi della sostenibilità; durante il secondo incontro invece sono stati coinvolti anche gli studenti delle classi 4° della scuola primaria D'Annunzio di Salsomaggiore. In questo secondo caso, i ragazzi dell'Istituto alberghiero hanno "guidato" i bambini nel cucinare le verdure e nella preparazione di merende "sostenibili". Oltre all'atelier in cucina, i ragazzi ed i bambini hanno parlato del concetto di sostenibilità, hanno esplorato le verdure, le spezie, ed effettuato approfondimenti sugli ortaggi: colore, forma, odore, e li hanno trasferiti attraverso disegni su carta.

Nei mesi di maggio/giugno si definiranno tutti gli aspetti organizzativi dell'Atelier (date, durata, team ecc.) e la presentazione per l'anno scolastico 2016-2017 alle scuole primarie di Parma e provincia (definizione piano di comunicazione).

Nei mesi di ottobre 2016/gennaio 2017, il progetto Atelier per una sostenibilità quotidiana verrà aperto alle scuole primarie del territorio parmense. L'atelier verrà inserito nel nuovo catalogo Edu.Iren.

Serena Mallozzi comunica che si sta verificando anche l'ipotesi di un percorso continuo all'interno delle classi 4° e 5° dell'Istituto alberghiero, affinché siano gli stessi studenti ad insegnare agli altri studenti l'Atelier per una sostenibilità in cucina.

Il Comitato approva gli indirizzi definiti per la prosecuzione del progetto.

Xerra sottolinea che questo è il primo progetto partito e sperimentato all'interno del Comitato e che sarà a regime nel prossimo anno scolastico.

Conforti relaziona sul progetto "**Parma Non spreca**".

Il progetto "Parma Non spreca" è stato promosso negli anni scorsi e realizzato grazie a Fondazione Cariparma, Emporio Market Sociale, Forum Solidarietà, Caritas, Consorzio Solidarietà Sociale, Provincia e Comune di Parma e realizzato in partnership con le associazioni di categoria territoriali. Il progetto nasce dall'esigenza di rispondere alle richieste sempre maggiori di aiuto da parte di famiglie in difficoltà. La logica del progetto parte dalla lotta allo spreco di cibo. La proposta avanzata al Comitato di Parma nasce dalla volontà di poter ampliare la rete che mette a disposizione beni alimentari e di prima necessità, coinvolgendo mense (scuole, aziende, università, ospedale), ristoranti, mercati, piccoli punti vendita alimentari, mercato ortofrutticolo, aziende di catering e produttori agricoli, e intercettando cibo che andrebbe altrimenti sprecato.

Conforti sottolinea che per la realizzazione del progetto è necessario un investimento iniziale, in attrezzature per trattare cibi freschi e cucinati, che consentirebbe di garantire un servizio ad un numero più ampio di famiglie in difficoltà, in una logica di sostenibilità economica del progetto nel tempo. L'impegno diretto del Comitato di Parma rappresenterebbe anche un segnale forte nei confronti di quelle aziende sulle quali già appoggia la rete di Parma non Spreca.

Un altro apporto del Comitato, che potrà essere avviato solo dall'anno 2017, riguarda l'idea di proporre un incentivo, per le attività che offrono donazioni di cibo, attraverso la Tari, in quanto queste attività contribuiscono alla riduzione di rifiuti. Su questo aspetto dovrà essere avviato un confronto con Atersir anche alla luce della nuova normativa regionale sui temi della prevenzione e della riduzione dei rifiuti prodotti.

Xerra comunica che un'altra azione a supporto del progetto potrà essere la comunicazione dell'iniziativa all'interno della società e la ricerca di volontari tra i dipendenti Iren.

Trevisan chiede se i componenti del Comitato sono d'accordo a sostenere economicamente l'avvio del progetto. Dopo una breve discussione, il Comitato approva di finanziare il contributo per l'anno 2016 con l'impegno collettivo di reperire le risorse necessarie per l'anno 2017 al fine di garantire la continuità del progetto.

Trevisan introduce Claudio Civa di Iren per un aggiornamento sul progetto **“Sensibilizzazione sull'abbandono a terra dei mozziconi di sigaretta”**.

Civa illustra le iniziative messe in campo da Iren e concordate con il Comune di Parma e che rientrano nel piano di pulizia delle strade: servizi di mappatura dello spazzamento e della raccolta porta a porta attraverso una APP e un sito internet; ottimizzazione del servizio di spazzamento anche in borghi stretti con piccoli mezzi dedicati; numero di cestini stradali aumentato.

Sul tema dell'abbandono dei mozziconi di sigaretta si è avviata una prima sperimentazione con una macchina elettrica, spinta manualmente da un operatore, che aspira i mozziconi. Si prevede che i percorsi individuati per la sperimentazione vengano estesi dopo l'estate. Per evitare l'abbandono dei mozziconi a terra sono stati potenziati i contenitori per la raccolta a livello stradale e, quanto riguarda gli esercizi commerciali del centro storico, si sta verificando assieme al Cial e Comieco l'acquisto di bidoni con portacenere, ad integrazione dei cestini già presenti su strada. Infine è stato previsto l'acquisto di porta mozziconi “tascabili” da mettere a disposizione dei cittadini.

Vista l'ora, il Presidente Trevisan dichiara chiusa la seduta alle 19:50, si rimanda alla riunione successiva l'aggiornamento sul progetto “Non sprechiamo - Ri-CibiAmo”.

Il Segretario  
(Beatrice Cavedoni)

Il Presidente  
(Marco Trevisan)

# Bilancio di Sostenibilità

2015



Comitati Territoriali – marzo 2016

# Indice



- ☀ Le nuove linee guida del GRI: la materialità
- ☀ La matrice di materialità
- ☀ I principali temi materiali:
  - Sviluppo economico
  - Gestione, raccolta differenziata e riuso dei rifiuti
  - Efficienza energetica, rinnovabili, teleriscaldamento – Emissioni
  - Qualità, sicurezza e affidabilità del servizio
  - Occupazione e sviluppo delle risorse umane
  - Ricadute sul territorio – Gestione della catena di fornitura
  - Ricadute sul territorio – Sviluppo delle comunità locali
  - Educazione ambientale – Innovazione
- ☀ Efficientamento del processo di rendicontazione



# Le nuove linee guida del GRI: la materialità

Il Global Reporting Initiative (GRI) ha lanciato la quarta versione delle linee guida di sostenibilità (G4) che devono essere adottate obbligatoriamente entro il 2016.

Il GRI-G4 introduce un cambiamento fondamentale: la richiesta di intraprendere e rendicontare il processo di analisi di materialità per individuare i temi rilevanti per il Gruppo e per i suoi stakeholder.

La materialità:

- è considerata la **soglia sopra la quale è necessario rendicontare** e permette di razionalizzare i KPI di sostenibilità, incrementando la focalizzazione della rendicontazione non finanziaria;
- rende chiari i **temi rilevanti connessi con l'esecuzione della strategia**, permettendo di focalizzare la rendicontazione sui temi più importanti e rendendo più efficiente l'effort per la rendicontazione;
- assicura che le **richieste (informative) di diversi stakeholder vengano considerate** evitando così che temi importanti per alcuni stakeholder vengano omessi.

Proprio per quest'ultimo aspetto, il GRI richiede che nel processo di analisi di materialità vengano coinvolti gli stakeholder di riferimento dell'azienda .



# Il percorso compiuto dal Gruppo Iren

L'analisi di materialità svolta ha visto i seguenti passi principali:

1

## Lista di temi

Identificazione dell'universo di temi potenzialmente rilevanti attraverso l'analisi delle linee guida e di pubblicazioni del GRI, della rendicontazione finanziaria e di sostenibilità del Gruppo Iren, del nuovo Piano Industriale, delle indagini di customer satisfaction e del reporting di sostenibilità di peer e competitor.

2

## Engagement interno

**Workshop con le prime linee del Gruppo**, al fine di integrare la lista dei temi rilevanti e valutare l'importanza per Iren di ciascun tema identificato. Sono stati coinvolti tutti i Direttori di primo livello e i Direttori di BU.

3

## Engagement degli stakeholder

**Workshop con i Comitati Territoriali** già compiutamente attivati a fine 2015 (Piacenza, Parma e Reggio Emilia), al fine di integrare la lista dei temi e valutare l'importanza di ciascun tema identificato per gli stakeholder esterni. Le Associazioni/Enti che compongono i Comitati Territoriali coinvolti rappresentano le principali categorie di Stakeholder del Gruppo Iren: consumatori/clienti, lavoratori, fornitori, istituzioni, azionisti, ambiente, comunità locali, generazioni future.

4

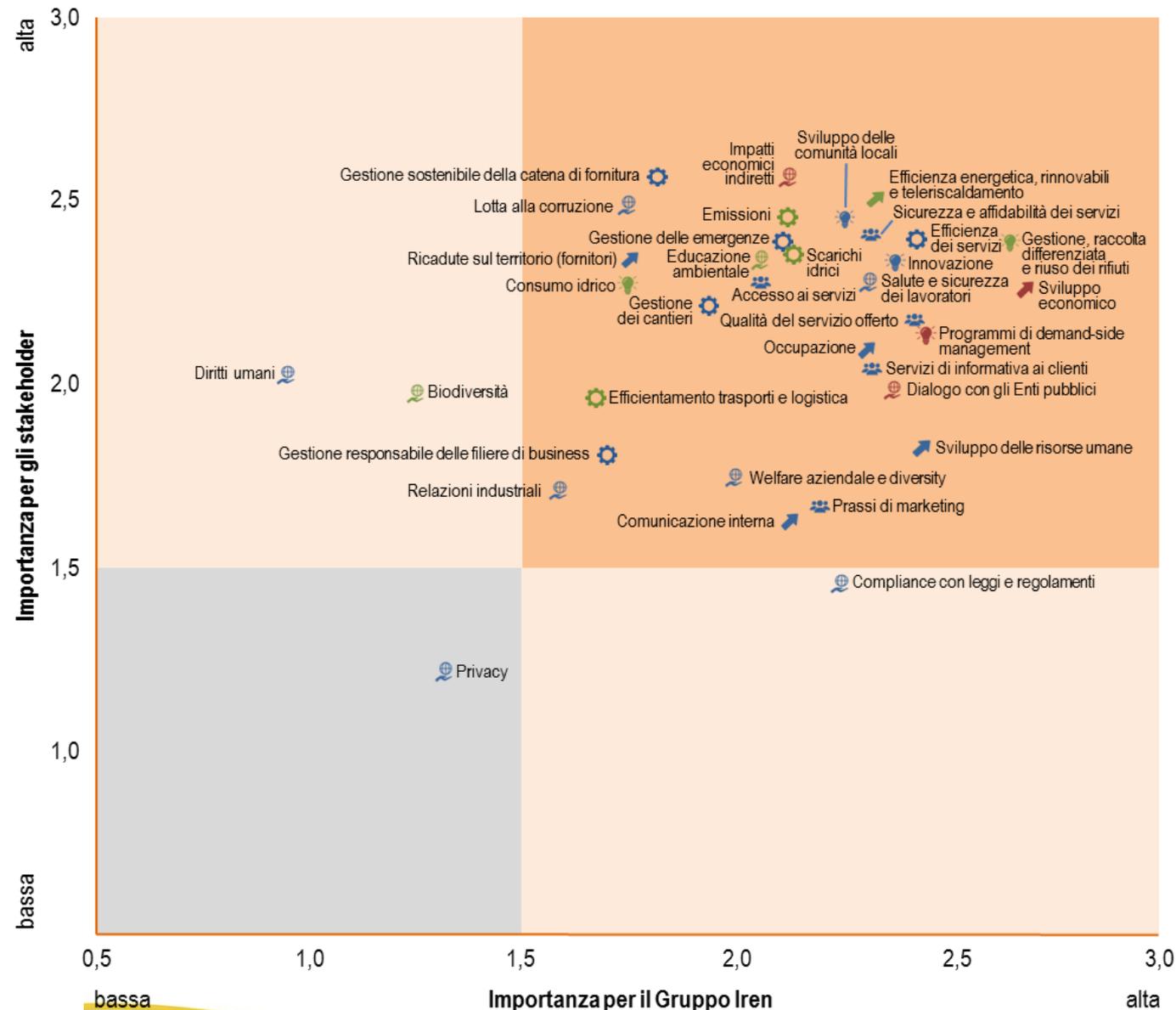
## Matrice

Consolidamento dei risultati ottenuti, sviluppo della **matrice di materialità** e validazione da parte del top management.

Sia il management del Gruppo sia gli Stakeholder sono stati chiamati a valutare l'importanza di ciascun tema, utilizzando i seguenti punteggi: **0=nessuna rilevanza; 1=minima; 2=media; 3=massima.**



# La matrice di materialità



Pilastri del Piano Industriale Iren:

efficienza	clienti
innovazione	sviluppo
responsabilità	

Dimensioni della sostenibilità:

ambientale	economica
sociale	

I temi della Matrice sono stati il riferimento per la redazione del Bilancio di Sostenibilità e rappresentano una linea guida per le future attività di Stakeholder engagement per:

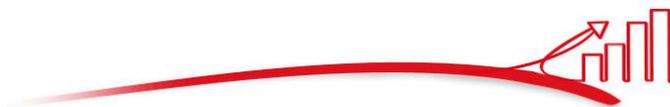
- individuare temi su cui impostare momenti di approfondimento e confronto;
- costruire le basi per l'analisi di materialità per il Bilancio di Sostenibilità 2016.

# Il Gruppo Iren in cifre



	Servizi energetici	Ciclo idrico	Servizi ambientali
<b>Clienti</b>	1.502.000 (energia elettrica e gas)		
<b>Cittadini serviti</b>	820.000 (teleriscaldamento)	2.623.248	2.050.427
	<i>Energia elettrica</i>		
	•prodotta: 8.125 GWh		
	•venduta: 12.383 GWh		
	•distribuita: 3.945 GWh		
	<i>Gas</i>		
<b>Volumi</b>	•venduto: 2.568 mln di mc	Acqua venduta: 162 mln di mc	Rifiuti trattati: 1.753.559 ton
	•distribuito: 1.208 mln di mc		
	<i>Calore</i>		
	•prodotto: 2.870 GWh		
	•venduto: 2.385 GWh		
	•volumetria servita: 82 mln di mc		
	28 impianti idroelettrici		
	6 impianti cogenerativi		
	1 impianto termoelettrico		
	2 termovalorizzatori		
	3 discariche	1.085 impianti di depurazione	19 impianti di trattamento, selezione, stoccaggio e recupero
	2 biogas		
<b>Reti e impianti</b>	75 fotovoltaici	Reti acquedotto: 16.468 km	
		Reti fognarie: 9.274 km	
	Reti di distribuzione		144 Centri di raccolta
	•Energia elettrica: 7.555 km		
	•Gas: 7.634 km		
	•Teleriscaldamento: 883 km		

# Sviluppo economico - 1

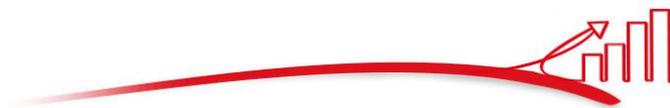


Indicatori economici	u.m.	2015	2014
Ricavi	€/mln	3.094	2.902
Margine Operativo Lordo	€/mln	678	623
Risultato Operativo	€/mln	347	325
Utile di pertinenza del Gruppo	€/mln	118	69
Capitalizzazione totale	€/mln	1.902	1.161
Dividendo per azione	€	0,0550 <sup>(1)</sup>	0,0523

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

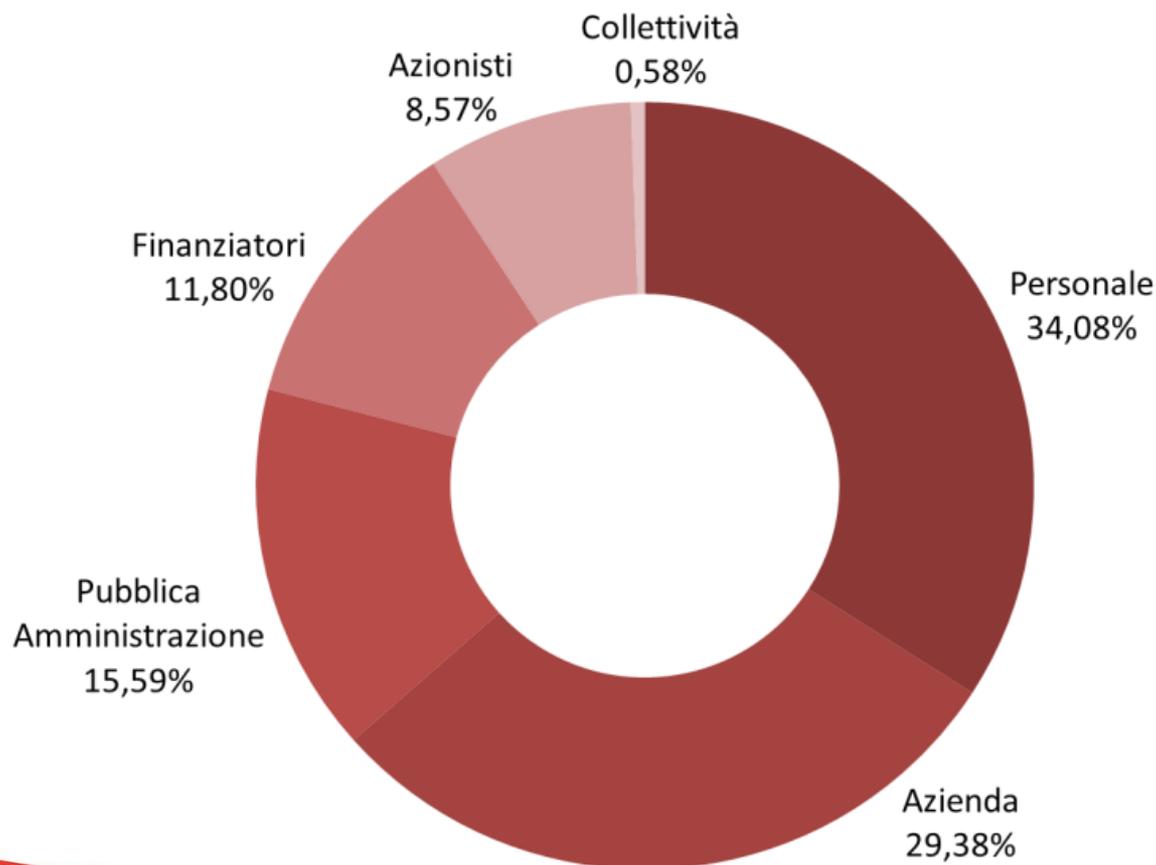
Investimenti (milioni di euro)	2015	2014
Generazione e teleriscaldamento	36,2	66,0
Reti	161,0	143,9
- di cui reti elettriche	26,2	24,7
- di cui reti gas	36,5	35,8
- di cui ciclo idrico	98,3	83,4
Mercato	14,2	10,2
Servizi ambientali	21,4	18,5
Altri	25,4	23,1
<b>TOTALE</b>	<b>258,2</b>	<b>261,7</b>

# Sviluppo economico - 2



Nel 2015 il valore aggiunto globale lordo generato per gli stakeholder è stato pari a **1.074,2 milioni di euro** con un aumento di 93,7 milioni di euro rispetto all'anno precedente.

## Distribuzione Valore aggiunto

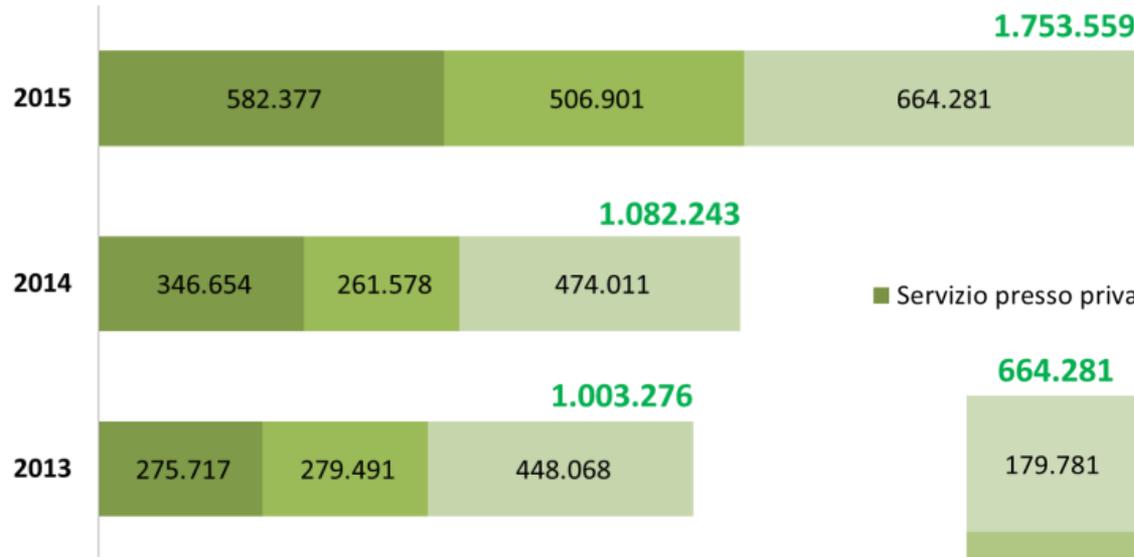


# Gestione, RD e riuso rifiuti - 1



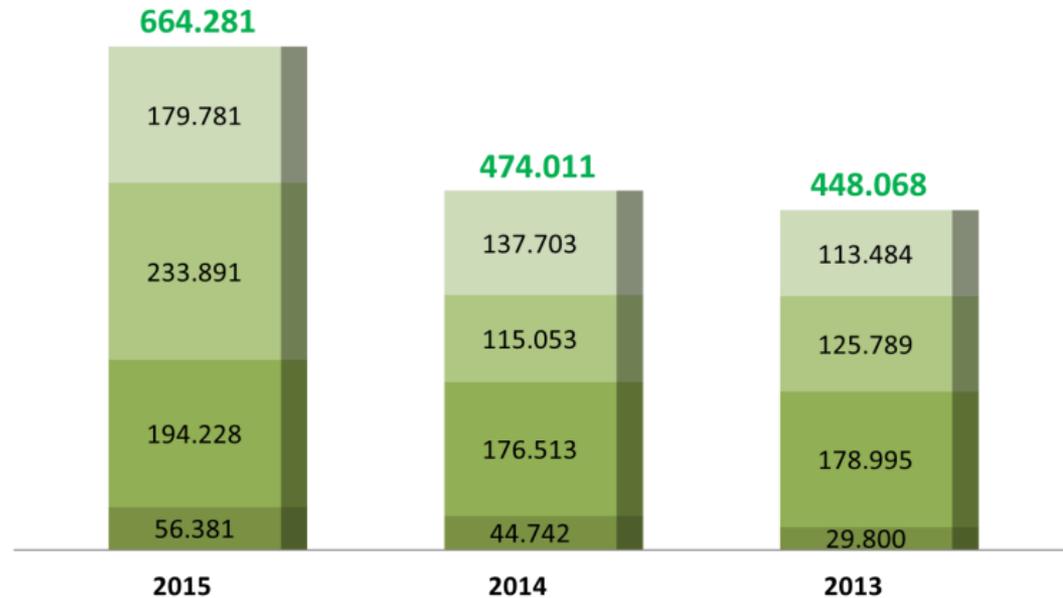
## Rifiuti gestiti (t)

■ Rifiuti speciali   ■ Rifiuti urbani indifferenziati   ■ Rifiuti urbani differenziati



## Modalità raccolta differenziata (t)

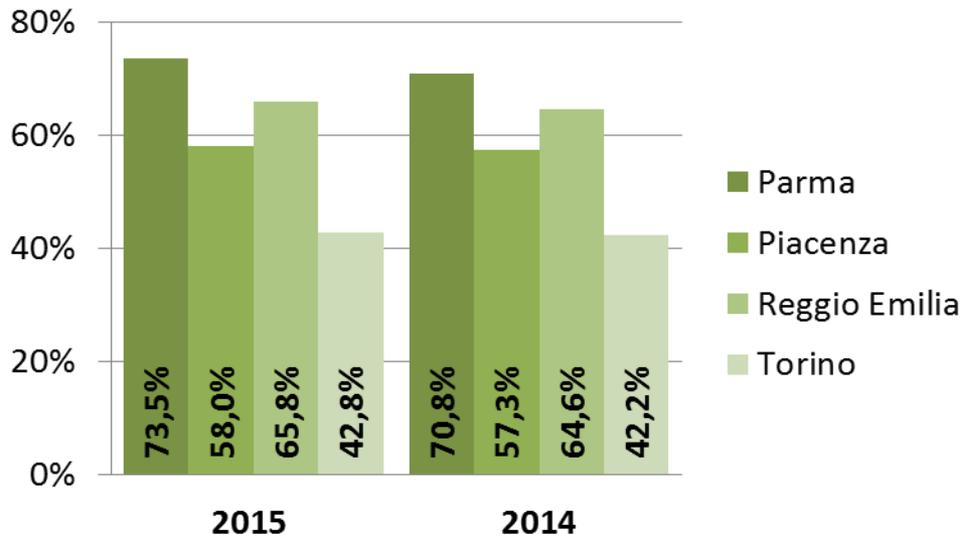
■ Servizio presso privati   ■ Centri di raccolta/Ecostazioni   ■ Porta a porta   ■ Stradale



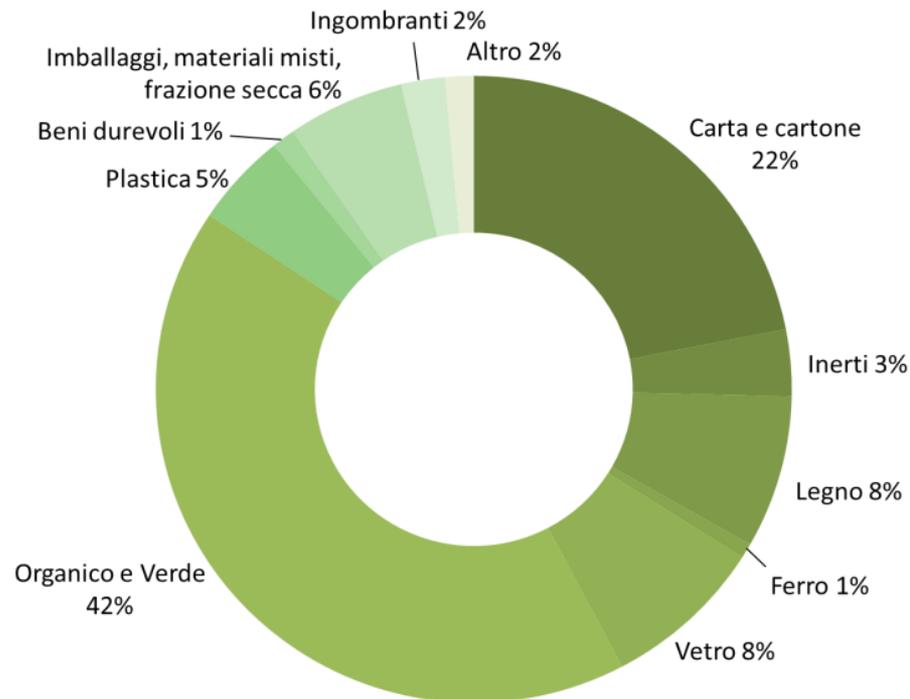
# Gestione, RD e riuso rifiuti - 2



## Raccolta differenziata – media Gruppo 56,7% (media nazionale 45,2%)



## Rifiuti avviati a recupero per tipologia



## Rifiuti prodotti e smaltiti dal Gruppo (t/000)

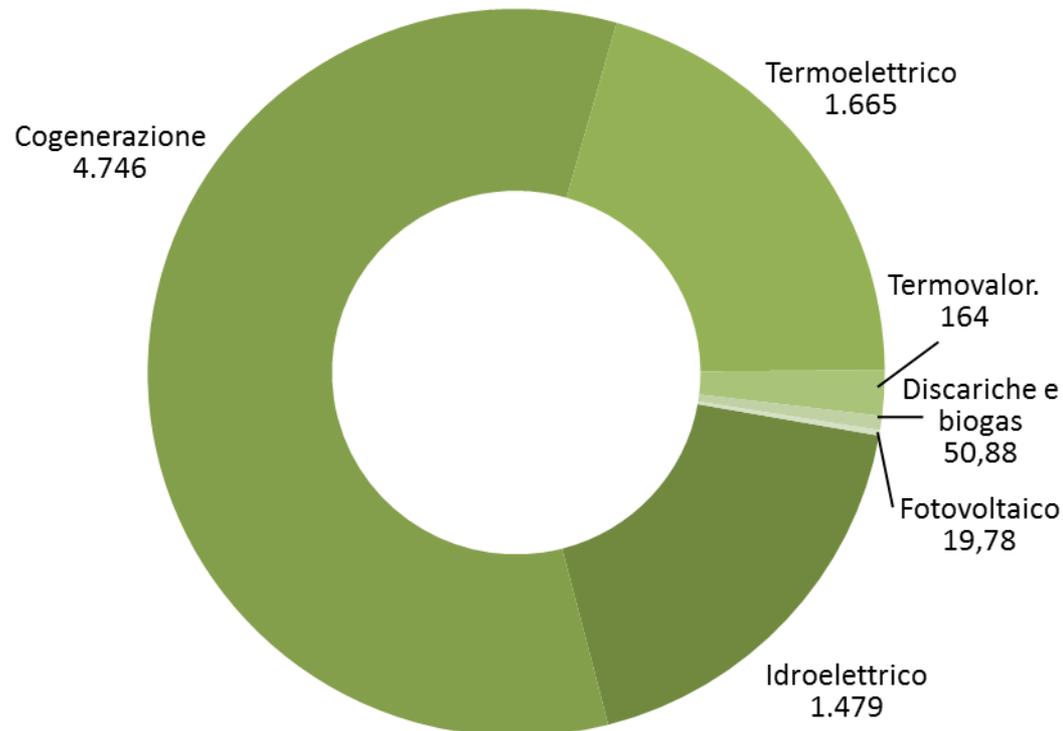
	2015		2014	
	t/000	%	t/000	%
Smaltimento/trattamento	132,2	41%	59,9	27%
Incenerimento	10,9	3%	1,2	1%
Recupero/riciclo	180,9	56%	154,9	72%
<b>TOTALE</b>	<b>323,0</b>	<b>100%</b>	<b>216,0</b>	<b>100%</b>



# Efficienza energetica, rinnovabili, Tlr Emissioni - 1



Produzione energetica (GWh)



**80% produzione energetica da fonti rinnovabili o assimilate**



Risparmio energetico (tep/000)	2015	2014	2013
Idroelettrico	277,0	274,0	265,0
Cogenerazione e caldaie	286,0	222,0	346,0
Termoelettrico	47,0	18,0	8,0
Termovalorizzatori	33,0	27,0	16,0
Discariche e biogas	11,1	5,9	4,9
Fotovoltaici	3,7	3,7	2,6
Progetti ad hoc	4,7		
<b>TOTALE</b>	<b>662,5</b>	<b>550,6</b>	<b>642,5</b>

# Efficienza energetica, rinnovabili, Tlr

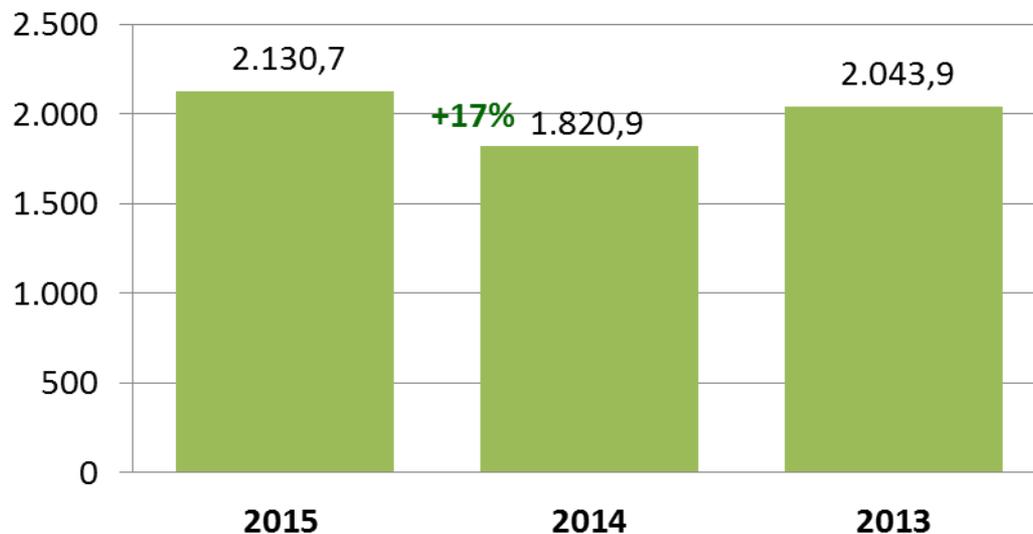
## Emissioni - 2



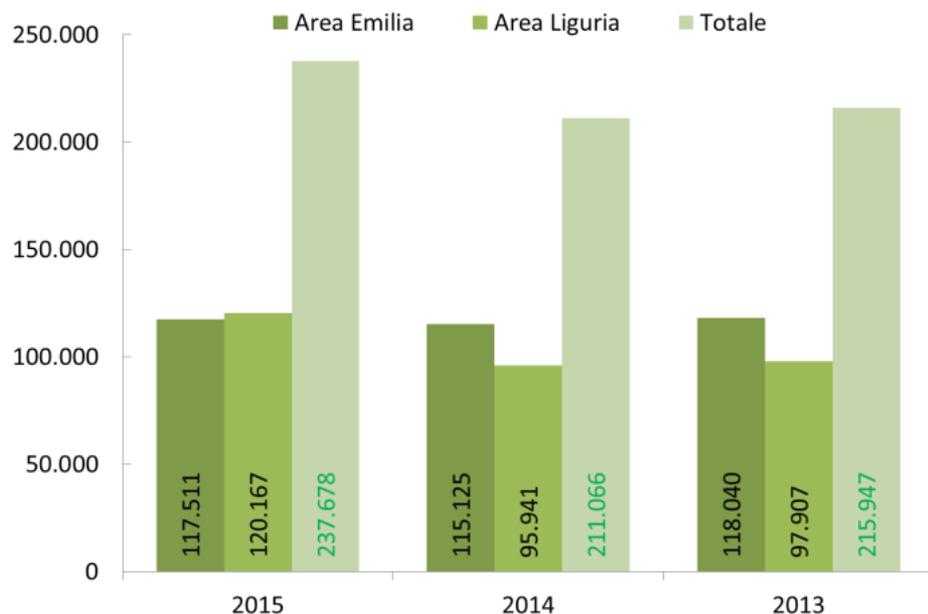
Emissioni dirette di CO <sub>2</sub> Scope 1 (t/000)	2015	2014	2013
<b>Emissioni impianti di produzione</b>	2.955,7	2.374,0	2.839,9
- di cui cogenerazione, termico e termoelettrico	2.667,5	2.128,5	2.701,2
- di cui termovalorizzatori e discariche	288,0	245,5	138,0
- di cui altre reazioni di combustione	0,2	0,0	0,7
<b>Altre emissioni dirette</b>	5,3	6,6	7,1
<b>Emissioni dei mezzi aziendali</b>	12,4	9,3	9,3
<b>TOTALE</b>	<b>2.973,4</b>	<b>2.389,9</b>	<b>2.856,3</b>



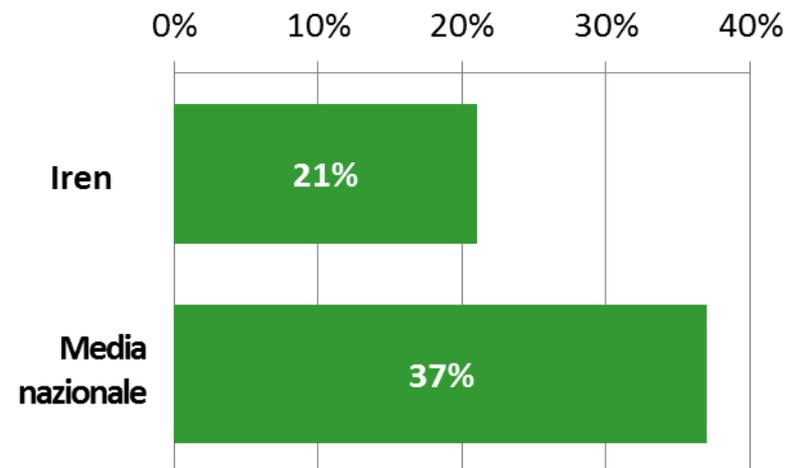
**Riduzione emissioni di CO<sub>2</sub> ottenute (t/000)**



# Gestione risorse idriche



## Perdite rete idrica



Acque reflue trattate (mc/000)	2015	2014	2013
Area Emilia	66.280	75.833	73.685
Area Genova <sup>1</sup>	52.567	72.931	71.528
<b>TOTALE</b>	<b>118.847</b>	<b>148.764</b>	<b>145.213</b>

<sup>1</sup>Per l'area ligure il Gruppo non gestisce fognatura e depurazione nel territorio savonese

**1.085 impianti di depurazione gestiti**

# Qualità, sicurezza e affidabilità del servizio - 1



Tempo medio risposta a reclami scritti  
Tempo max AEEGSI = 40 gg. solari

Canali	Numero	Contatti
Sportelli	33	240.000
Call center	3	1.300.000
Social	5	8.200

70.000 clienti con bollette on line

Iren Mercato	2015	2014	2013
Reclami gestiti (n.)	7.121	7.325	7.521



Energia elettrica	Mercato libero	Maggior tutela
<b>Reclami di competenza del venditore</b>		
Clienti BT domestici	29	28
Clienti BT non domestici	29	29
Clienti MT	28	n.a.
<b>Reclami con richiesta di dati tecnici al distributore</b>		
Clienti BT domestici	30	30
Clienti BT non domestici	28	29
Clienti MT	35	n.a.

Gas	Mercato libero	Maggior tutela
<b>Reclami di competenza del venditore</b>		
Clienti gas (bassa pressione)	27	25
Clienti gas multisito	20	n.a.
Clienti dual fuel	20	n.a.
<b>Reclami con richiesta di dati tecnici al distributore</b>		
Clienti gas (bassa pressione)	28	30
Clienti gas multisito	24	n.a.
Clienti dual fuel	27	n.a.

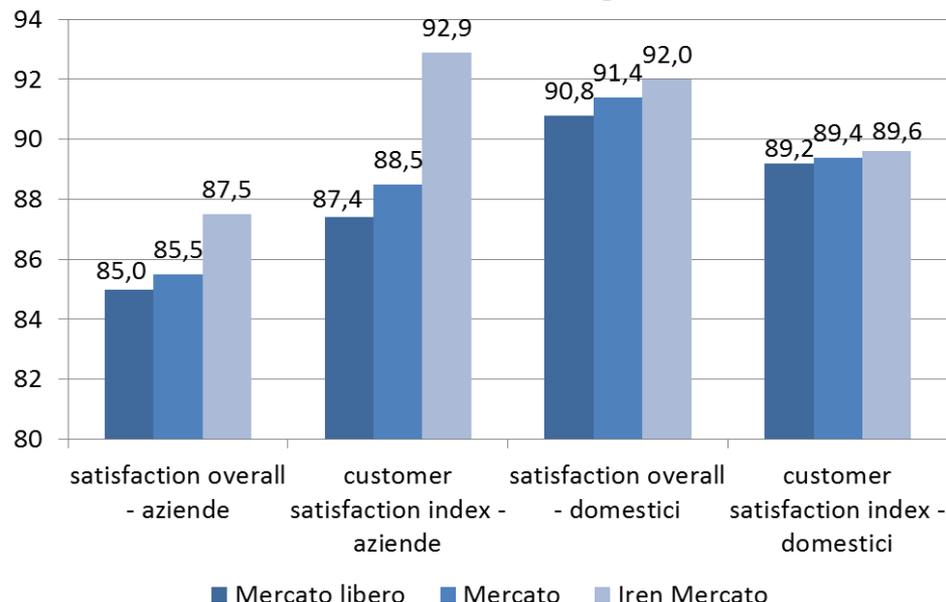
# Qualità, sicurezza e affidabilità del servizio - 2



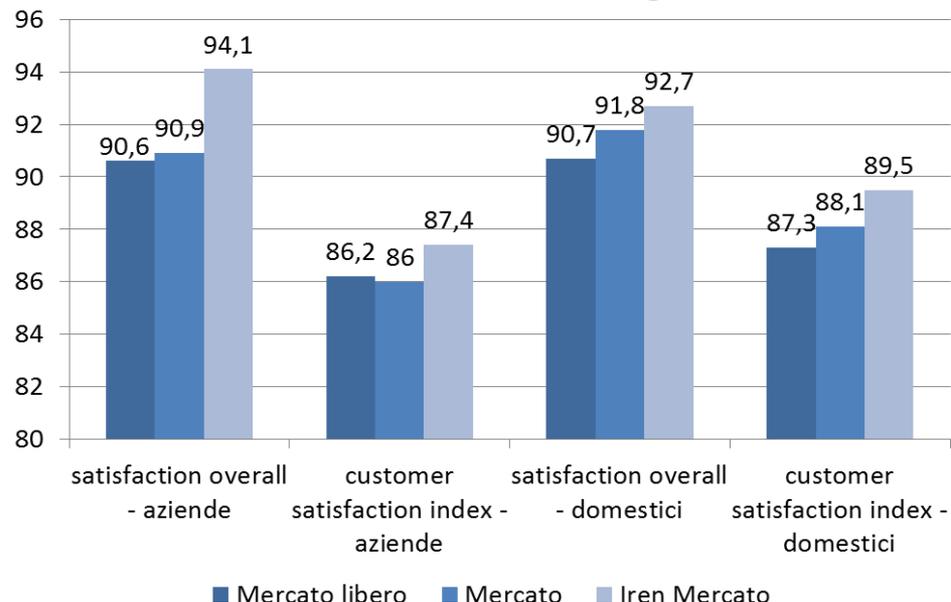
## Per la sicurezza dei clienti/cittadini

- 48% cabine ee controllate
- 50,8% reti Tlr ispezionate
- 84% reti gas ispezionate
- -23% perdite di rete gas
- 52.000 campioni acque potabili e reflue, per circa 563.000 parametri

### Soddisfazione clienti energia elettrica



### Soddisfazione clienti gas

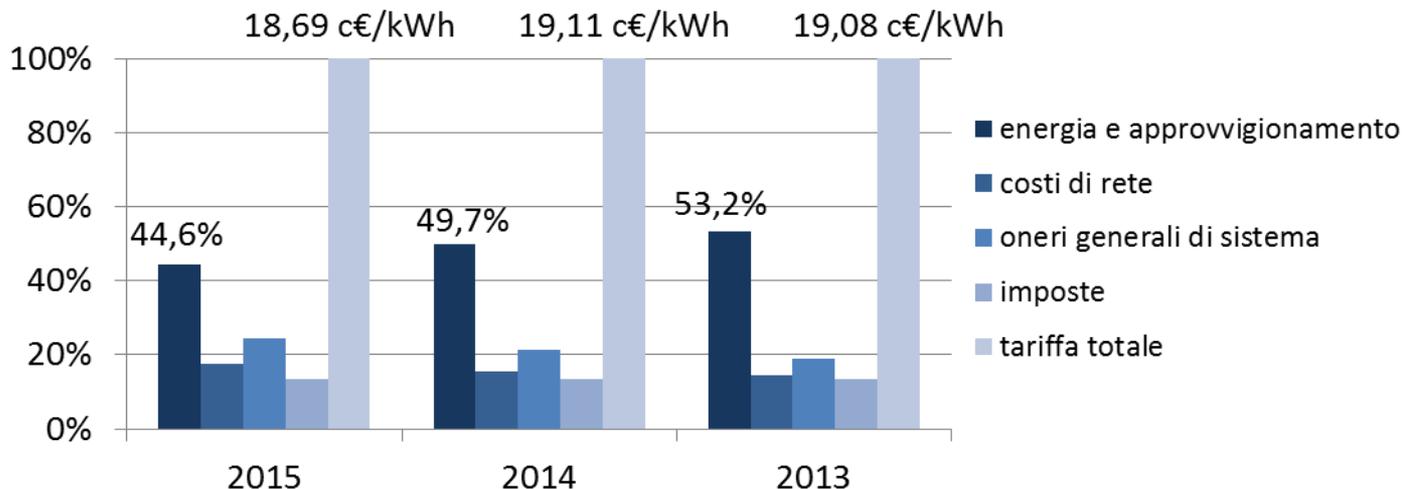


# Efficienza dei servizi - 1



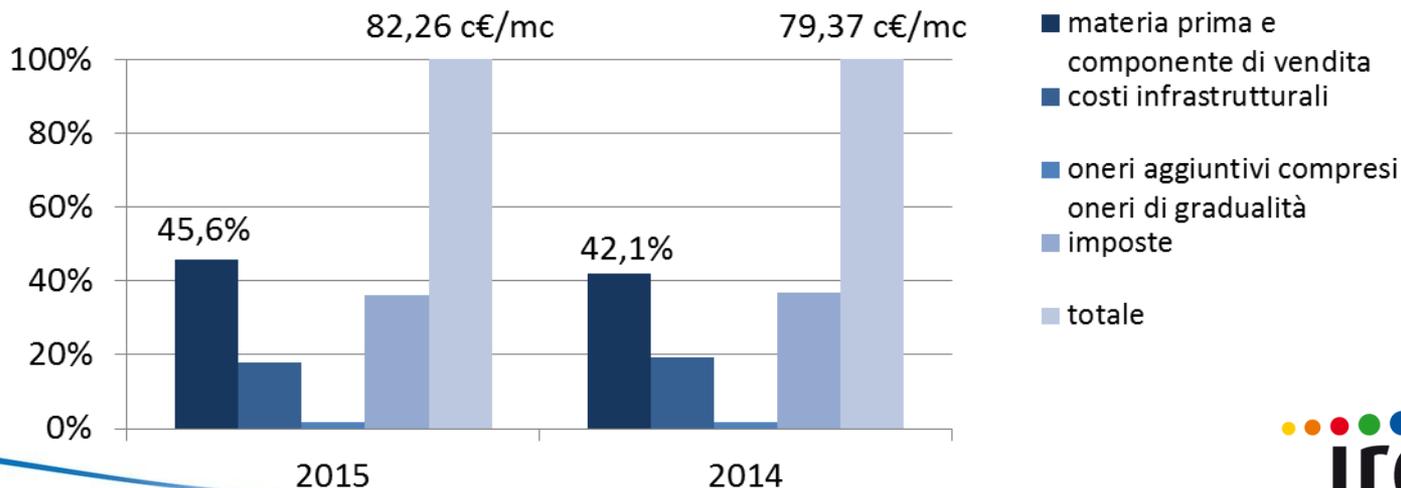
## Tariffa Energia elettrica

per famiglia con 3 kW di potenza e 2.700 kWh di consumo annuo in c€/kWh



## Tariffa gas

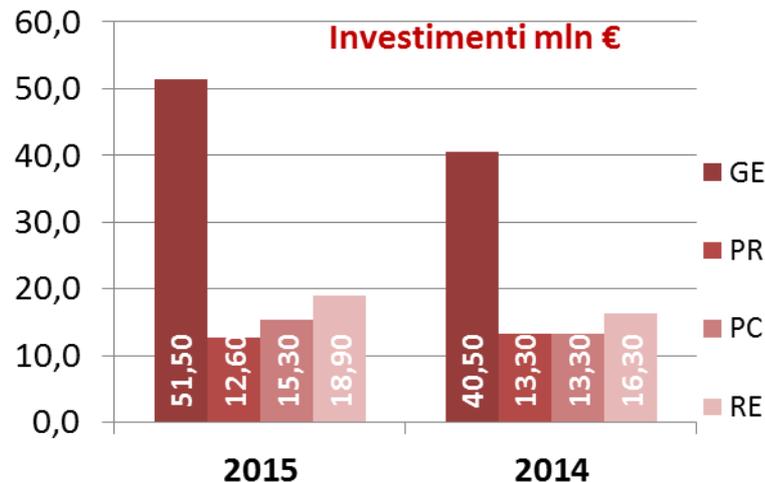
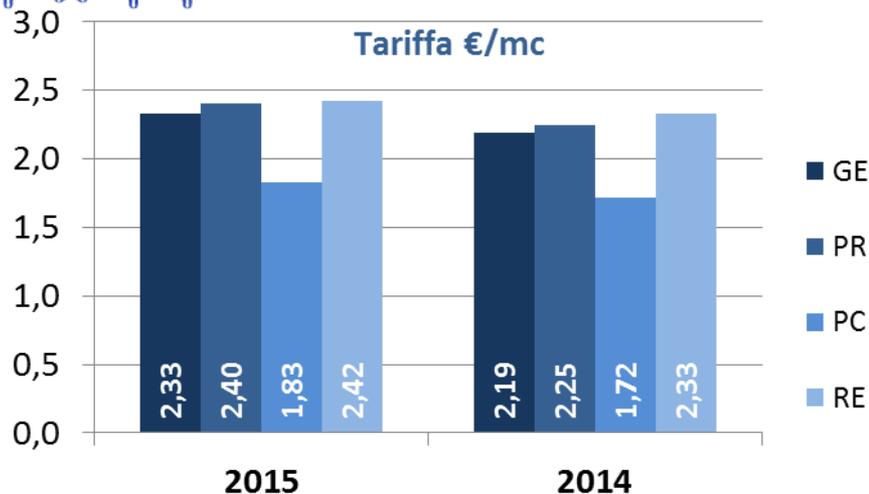
per famiglia con riscaldamento autonomo e consumo annuale di 1.400 mc in c€/mc



# Efficienza dei servizi - 2



Tariffa servizio idrico integrato (Delibera dell'AEEGSI n. 643/2013/R/IDR) in €/mc  
Le tariffe sono commisurate agli investimenti effettuati



## TARI media capoluogo di provincia (€/anno)

Tipo famiglia	Parma		Reggio E.		Piacenza		Torino	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
1 componente	132,73	129,84	163,57	154,42	115,77	115,77	134,71	n.d.
2 componenti	219,92	214,57	249,31	236,62	200,30	200,30	242,83	n.d.
3 componenti	256,35	250,47	321,64	303,83	248,98	248,98	289,22	n.d.
4 componenti	295,26	288,84	369,81	351,28	278,42	278,42	320,05	n.d.
5 componenti	349,89	343,81	417,18	396,73	337,98	337,98	373,33	n.d.
≥ 6 componenti	403,00	394,85	440,68	415,45	373,13	373,13	420,04	n.d.

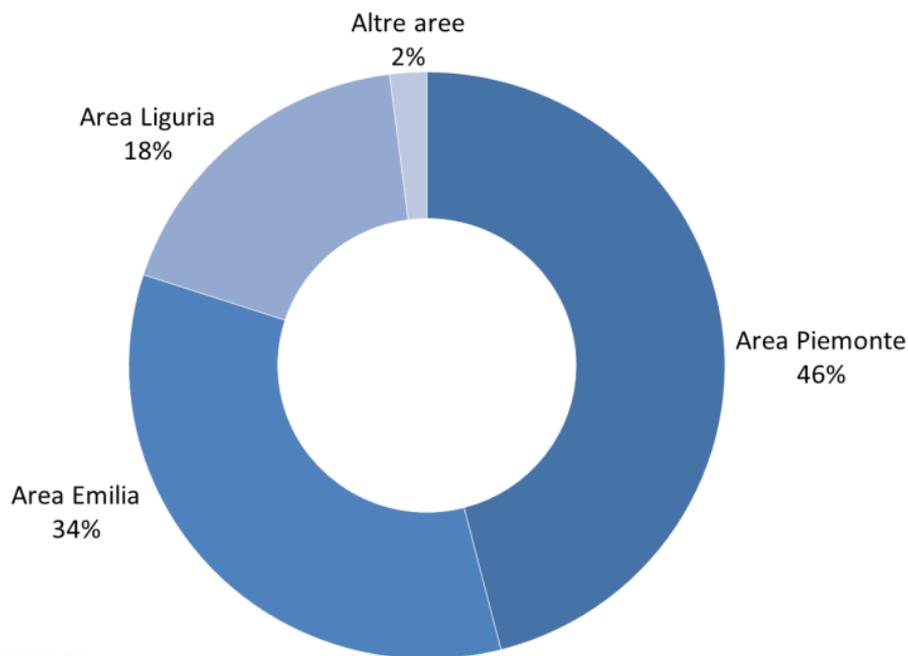
# Occupazione e sviluppo delle risorse umane - 1



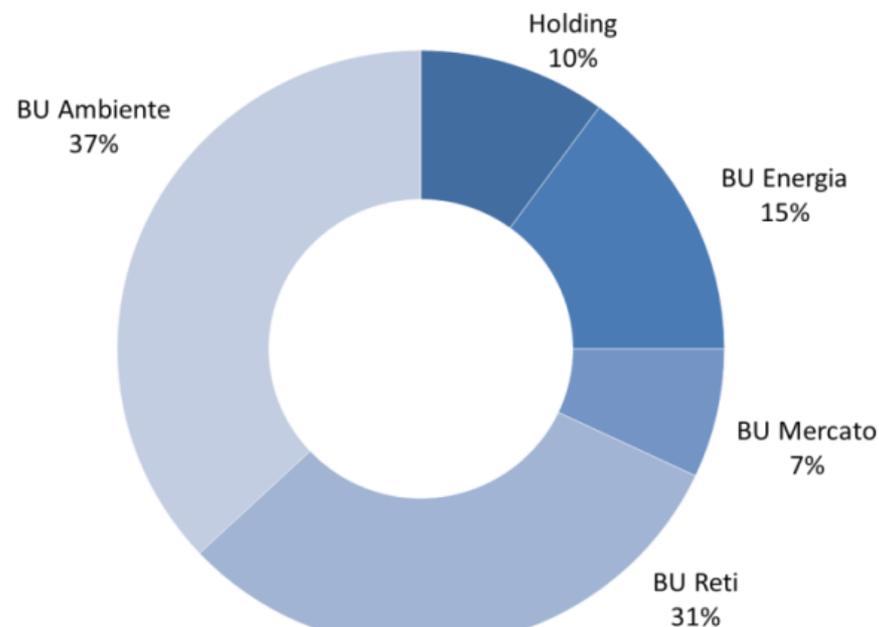
- 99% dei dipendenti con contratto a tempo indeterminato
- 90% circa dei dipendenti coinvolti in attività di formazione

Personale al 31/12	2015	
	Totale	Donne
<b>Dirigenti</b>	81	10 12,3%
<b>Quadri</b>	240	53 22,1%
<b>Impiegati</b>	2.861	919 32,1%
<b>Operai</b>	2.954	549 18,6%
<b>Totale</b>	<b>6.136</b>	<b>1.531 24,9%</b>

Personale per territorio



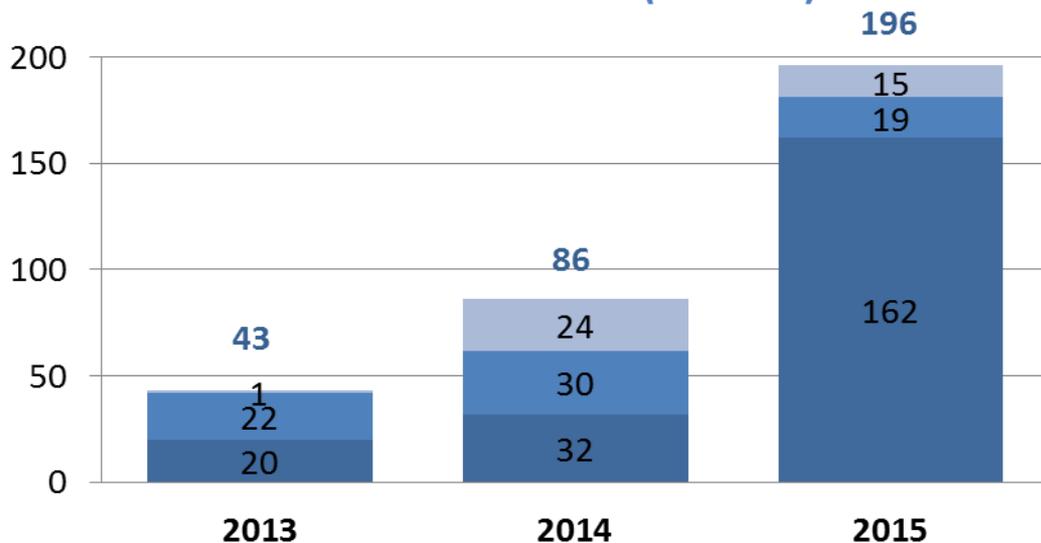
Personale per holding/BU



# Occupazione e sviluppo delle risorse umane - 2



Assunzioni (numero)



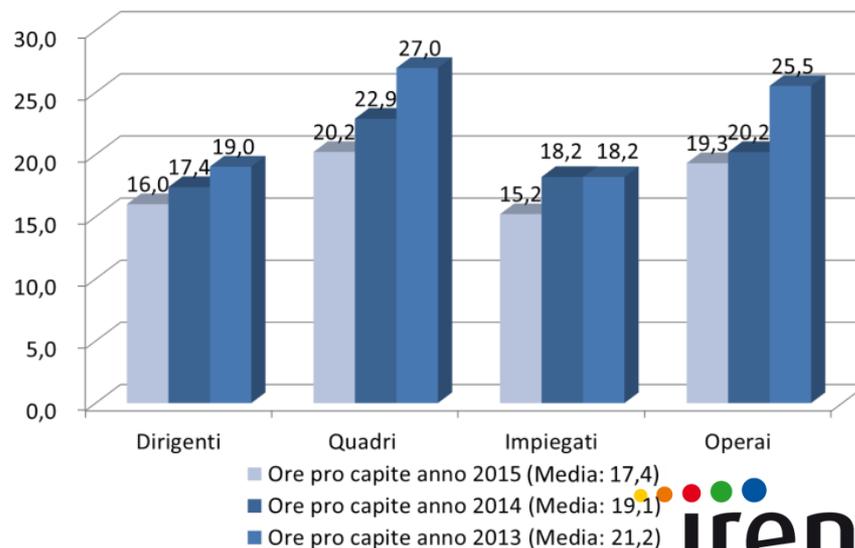
- Apprendistato
- A tempo determinato
- A tempo indeterminato



**Progetto «Cambiare insieme»:**  
integrazione, efficienza e risultati nel business

- 350 incontri per 5.430 persone coinvolte
- 230 progetti di miglioramento
- 900 proposte di cambiamento

Ore di formazione pro-capite

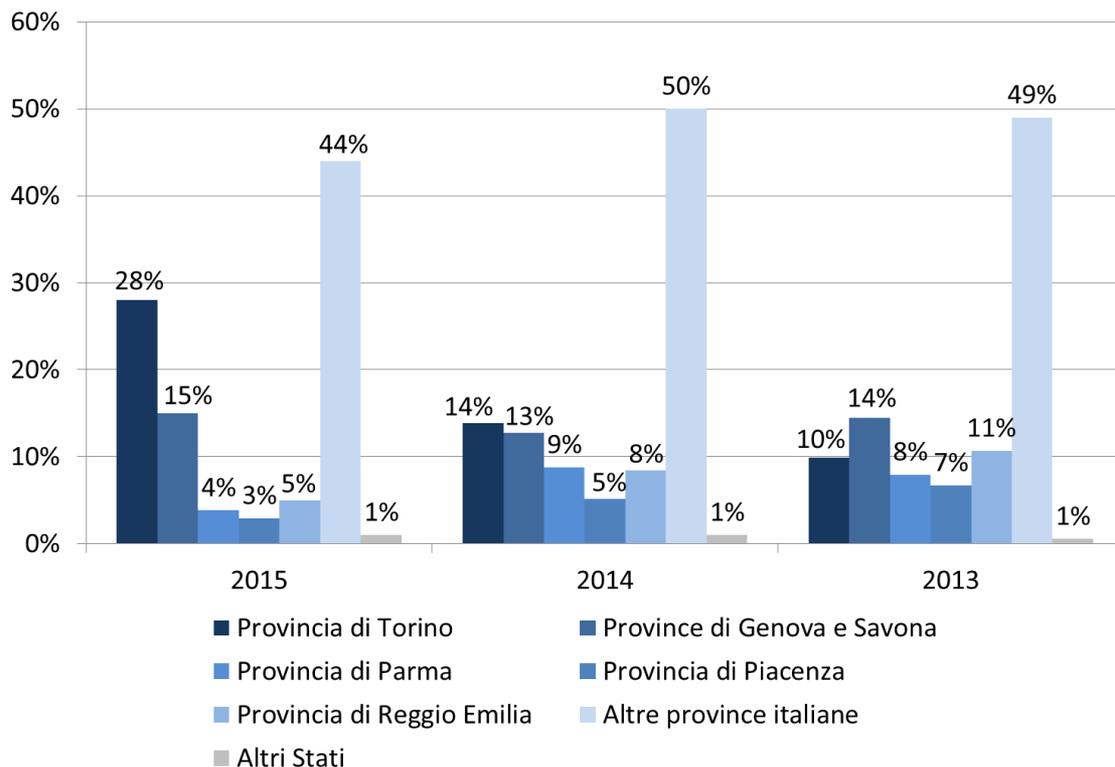


# Ricadute sul territorio

## Gestione catena di fornitura



Fornitori per area geografica (% su €)



- 55% forniture locali
- 525 mln € di forniture affidate
- 4.291 fornitori
- 1.588 fornitori verificati
- 4.098 ore di formazione alle imprese terze
- Protocolli di legalità per gli appalti



### Cooperative sociali

	2015	2014	2013
Numero	34	36	37
Forniture (€)	51.013.927	35.075.504	33.083.884

# Ricadute sul territorio

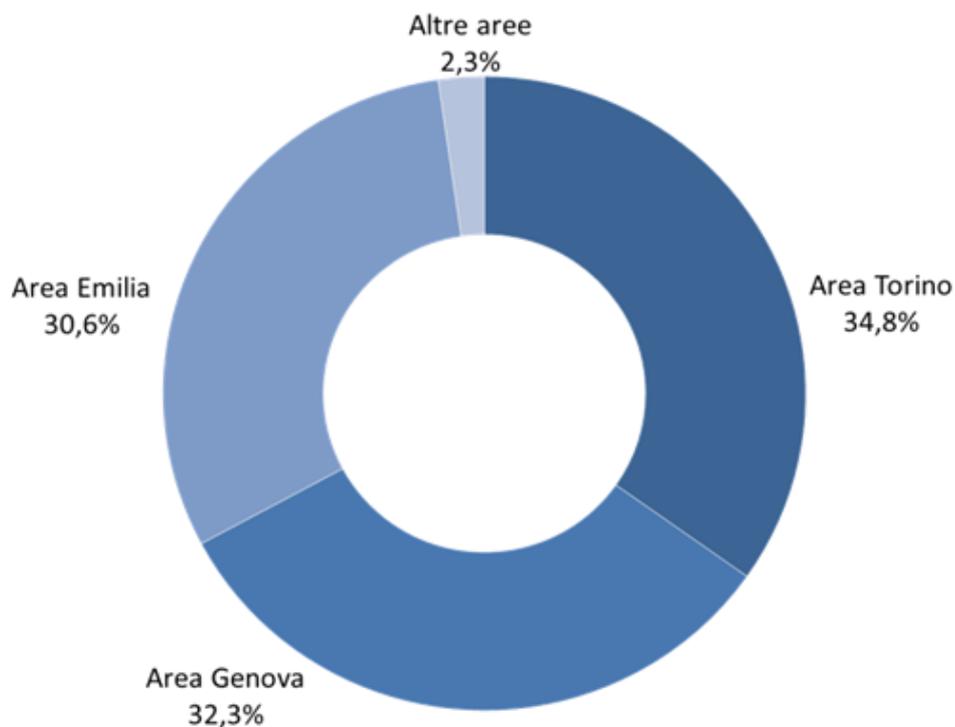
## Sviluppo delle comunità locali



### 202 progetti sostenuti

- 110 per la cultura
- 39 per l'ambiente
- 29 per il sociale
- 24 per lo sport

### Liberalità e sponsorizzazioni per territorio



- Oltre 6 mln € a progetti per le comunità locali
- 98% degli investimenti del Piano Industriale al 2020 destinato allo sviluppo territoriale
- 13 progetti dei Comitati Territoriali per la sostenibilità
- oltre 650 contributi di progettazione partecipata su [Irencollabora.it](http://Irencollabora.it)

# Educazione ambientale Innovazione



## INNOVAZIONE

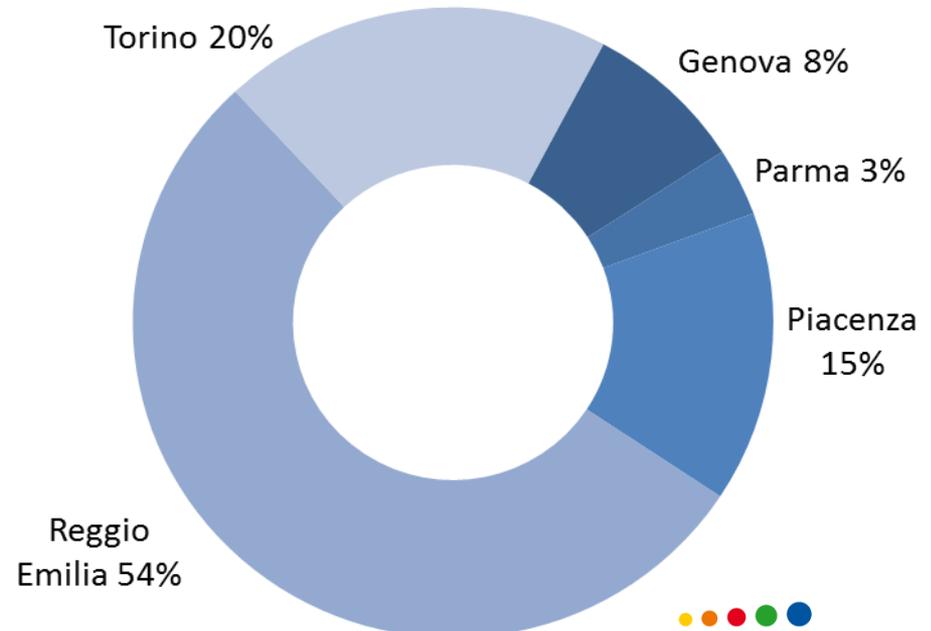
- 13 progetti di innovazione per un impegno complessivo pluriennale di oltre 10 milioni € (circa la metà finanziati da bandi)
- 25% degli investimenti operativi del Piano Industriale al 2020 dedicati all'innovazione
- Progetti di collaborazioni con realtà industriali e accademiche di oltre 65 città europee
- 6.000 cittadini coinvolti nella sperimentazione di un progetto per il consumo sostenibile delle risorse energetiche
- contatti con più di 20 nazioni fra cui Cina, Kazakhstan, Serbia, Senegal e Myanmar



## Educazione alla Sostenibilità

- Oltre 400 scuole coinvolte
- 51.000 studenti partecipanti alle offerte Edu.Iren
- 1 nuova aula didattica a Torino
- progetti di alternanza scuola-lavoro
- campagna informativa sulla differenziata realizzata dagli studenti con Comunicazione Aumentativa Alternativa (CAA)

## Studenti coinvolti



# Efficientamento del processo di rendicontazione



Creazione del **nuovo Sistema Informatico** per accelerare e sistematizzare la raccolta dati e garantire coerenza e univocità delle informazioni con un unico data base di Gruppo dei KPI di Sostenibilità

Progetto sviluppato internamente al Gruppo Iren dai Sistemi Informativi insieme a CSR

Oltre ad essere uno strumento per il BdS, è un database a cui è possibile attingere per tutte le esigenze informative non finanziarie



Oltre **70 Referenti coinvolti in attività di formazione** per garantire la raccolta di dati e informazioni in tutte le Società del perimetro



Società di Revisione integrata per BdS e rendicontazione finanziaria

**Sono passaggi che rendono più efficiente il processo e anticipano le esigenze dettate dall'introduzione della Direttiva 2014/95/UE sulla rendicontazione non finanziaria**