

Politiche per la tutela dei diritti umani

[GRI 2-23, 2-24, 3-3, 406-1, 407-1, 408-1, 409-1]

Il rispetto dei diritti umani rappresenta il fondamento per lo sviluppo sostenibile, per questo il Gruppo Iren è impegnato, come indicato nella Politica di sostenibilità, a rispettare tutti i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle proprie attività e a promuoverne il rispetto nell'ambito di attività affidate a, o condotte con, i partner e da parte degli stakeholder, in linea con i principi del United Nations Global Compact a cui il Gruppo aderisce.

Tutela dei diritti umani



Rischi

- Violazione dei criteri di condotta del Codice Etico e delle normative vigenti in materia di diritti umani da parte di dipendenti, collaboratori e fornitori
- Azioni discriminatorie verso clienti e dipendenti
- Violazione dei diritti dei cittadini disabili
- Violazione dei diritti dei dipendenti e dei collaboratori nella catena di fornitura
- Impatti operativi, economici e reputazionali negativi derivanti dalla violazione dei diritti umani



Opportunità

- Promozione dell'inalienabilità dei diritti delle persone in tutta la catena del valore



Modalità di Gestione

- Codice Etico
- Politica di Sostenibilità
- Modello organizzativo 231 e flussi informativi agli Organismi di Vigilanza
- Clausole contrattuali verso fornitori su criteri sociali
- Contratti Collettivi Nazionali
- Carte dei servizi
- Rimozione di barriere architettoniche negli edifici del Gruppo
- Accessibilità dei servizi per cittadini disabili
- Procedura Whistleblowing

Iren considera irrinunciabili la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani dell'ONU, le Convenzioni e le Raccomandazioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (OIL)⁽⁴⁾ la Carta della Terra redatta dall'Earth Council. I principi e le politiche adottate dal Gruppo Iren, inoltre, fanno riferimento a quanto espresso nella Politica di sostenibilità, nel Codice Etico, nei Modelli 231 e sono allineati alle Linee guida OCSE destinate alle imprese multinazionali, sottoscritte dallo Stato italiano.

Il Gruppo condanna qualsiasi tipo di discriminazione e pone l'attenzione, il rispetto e la dignità delle persone al centro della propria crescita e dello sviluppo sostenibile delle comunità e del territorio. Con gli stessi principi è gestito il sistema dei fornitori, costantemente monitorato anche su questi aspetti.

Il Gruppo opera in Italia dove, a partire dai principi fondamentali della Costituzione della Repubblica, un sistema articolato di norme contribuisce a prevenire il rischio di violazione dei diritti umani; fermo restando ciò, il Gruppo Iren, nella propria Politica di Sostenibilità e nel proprio Codice Etico, assume come centrali il rispetto dei diritti umani, della dignità delle persone e la condanna di ogni discriminazione – sindacale, politica, religiosa, razziale, di lingua o di sesso –, con la promozione a ogni livello di una cultura inclusiva. Tali principi si traducono nel rifiuto di ogni forma di lavoro coatto o di impiego di personale irregolare, 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. Di seguito si evidenzia la traduzione di tali principi in impegni e politiche.

DIPENDENTI E COLLABORATORI

Il Gruppo riconosce che il patrimonio umano costituisce un fattore di fondamentale importanza per il proprio sviluppo e che il rispetto delle risorse umane e la loro valorizzazione sono un valore primario. Per questo, il Gruppo si impegna, come espressamente previsto nella Politica di sostenibilità, a mettere in atto tutte le iniziative che permettono di valorizzare e accrescere le competenze, la creatività e la partecipazione attiva del personale, per aumentarne la motivazione e favorirne la crescita e la realizzazione professionale, con l'obiettivo di rispettare, proteggere e promuovere i diritti umani e le libertà fondamentali per tutti.

Di seguito i principi in materia di diritti umani che il Gruppo Iren persegue nel rapporto con i propri dipendenti e collaboratori, richiedendone a loro il rispetto, al fine di favorire la costruzione di un ambiente di lavoro ispirato alla collaborazione, alla fiducia e al reciproco rispetto.

Tutela della salute e sicurezza dei lavoratori

Iren riconosce la salute e la sicurezza dei lavoratori quali obiettivi prioritari, da mantenersi quotidianamente con una politica aziendale orientata a realizzare gli investimenti necessari (tale principio è espressamente previsto dal Codice Etico, dalla Politica di sostenibilità, dal Modello organizzativo 231 e dalla Politica del Sistema di Gestione integrato)

» SI VEDA PAG.317.

Contrasto al lavoro forzato e alle forme di lavoro minorile

Il Gruppo Iren, come espressamente esplicitato nel Codice Etico e nella Politica di sostenibilità, rifiuta ogni forma di lavoro coatto e non tollera violazioni dei diritti umani, né l'impiego di personale irregolare. Il personale che opera nel Gruppo è assunto con regolare contratto di lavoro e non è tollerata alcuna forma di lavoro irregolare. Il Gruppo esclude pertanto il ricorso al lavoro minorile o forzato e si impegna a promuoverne l'effettiva eliminazione anche lungo la propria catena di fornitura.

Diritto alla libertà di associazione: libertà sindacali e di associazione in organismi rappresentativi dei collaboratori

Il Gruppo Iren garantisce, come enunciato nella Politica di sostenibilità, la libertà di associazione e l'effettivo riconoscimento del diritto alla contrattazione collettiva, condividendo con le Organizzazioni Sindacali (OO.SS.) un sistema di relazioni industriali basato sul confronto costante e costruttivo. A tal fine, il Gruppo e le OO.SS. hanno sottoscritto un Protocollo relazioni industriali di Gruppo che detta le regole per la disciplina dei rapporti tra le Parti e attraverso cui è posto in essere un modello, basato sulla condivisione delle scelte aziendali, improntato sulla

⁽⁴⁾ Con riferimento in particolare alle seguenti Convenzioni ILO: C1 - durata lavoro industria, C29 - lavoro forzato, C87 - libertà sindacale e protezione del diritto sindacale, C95 - protezione del salario, C98 - diritto di organizzazione e di negoziazione collettiva, C100 - uguaglianza di retribuzione, C102 - sicurezza sociale (norma minima), C103/183 - protezione della maternità, C105 - abolizione del lavoro forzato, C111 - discriminazione (impiego e professione), C115 - protezione contro le radiazioni, C118 - uguaglianza di trattamento (sicurezza sociale), C120 - igiene (aziende commerciali e uffici), C122 - politica dell'impiego, C130 - cure mediche e indennità di malattia, C131 - fissazione del salario minimo, C132 - congedi pagati, C135 - rappresentanti dei lavoratori, C138 - età minima, C142 - valorizzazione delle risorse umane, C148 - protezione dell'ambiente di lavoro (inquinamento dell'aria, rumori e vibrazioni), C154 - contrattazione collettiva, C155 - salute e la sicurezza dei lavoratori, C158 - licenziamento, C159 - reinserimento professionale e l'occupazione (persone disabili), C162 - amianto, C170 - prodotti chimici, C171 - lavoro notturno, C174 - prevenzione degli incidenti industriali maggiori, C175 - lavoro a tempo parziale, C182 - forme peggiori di lavoro minorile, C187 - quadro promozionale per la salute e la sicurezza sul lavoro, C190 - violenza e molestie. Con riferimento inoltre, per quanto applicabile, alla Dichiarazione delle Nazioni Unite sui diritti dei popoli indigeni.

valorizzazione delle persone che, per uno sviluppo sano, devono essere coinvolte e crescere insieme all'intera organizzazione. Le scelte condivise sviluppano un senso di appartenenza e allo stesso tempo pongono al centro il lavoratore. Il Protocollo determina le modalità di approccio delle relazioni industriali che poggiano su tre pilastri: contrattazione, partecipazione e regole » [SI VEDA PAG.324.](#)

Diritto a condizioni di lavoro adeguate

Il Gruppo si impegna a richiedere prestazioni di lavoro nel rispetto delle disposizioni di legge e della contrattazione collettiva vigente in termini di orario e giornate lavorate, nonché a garantire un adeguato riposo e un'equa remunerazione a tutti i dipendenti. Il Gruppo adotta, per la totalità dei dipendenti, contratti collettivi nazionali di lavoro che garantiscono a tutti l'applicazione delle retribuzioni contrattuali. La politica retributiva, nell'ambito delle linee di budget definite, è sempre basata sulla valutazione delle performance e delle competenze, tenendo peraltro conto del posizionamento retributivo dei titolari delle posizioni valutate » [SI VEDA PAG.304.](#) In ogni caso viene evitata ogni forma di discriminazione, attuando sempre interventi di riconversione professionale in caso di inidoneità a mansioni precedentemente svolte. La politica gestionale del Gruppo inoltre promuove e sostiene il corretto equilibrio tra vita professionale e vita privata » [SI VEDA PAG.307.](#)

Rispetto per le diversità, non discriminazione e pari opportunità

La valorizzazione delle diversità e l'inclusione sono per il Gruppo un impegno prioritario per costruire un ambiente di lavoro in cui tutte le persone possano sentirsi a loro agio e contribuire alla realizzazione degli obiettivi aziendali, con le proprie caratteristiche personali. A tal fine il Gruppo ha definito anche la propria Politica relativa a Diversità e Inclusione, finalizzata da un lato a formalizzare i principi su cui si basa e le modalità in cui si articola ogni iniziativa aziendale in materia di diversità e inclusione, dall'altro a sensibilizzare in materia tutto il personale, per individuare linee di azione atte a favorire l'inclusione. Tale Politica conferma inoltre l'impegno del Gruppo, già definito nella Politica di sostenibilità e nel Codice Etico, nel sostenere il rispetto della dignità delle persone ed evitare ogni discriminazione, diretta o indiretta, fondata su ragioni legate a qualunque tipo di diversità, riconoscendo l'assoluto valore dei principi fondamentali della Costituzione della Repubblica Italiana. Nel quadro delle politiche e delle iniziative in tema di diversità e inclusione, l'impegno del Gruppo a promuovere una cultura organizzativa attenta alla valorizzazione delle sue risorse è altresì confermato dall'adesione a diverse iniziative illustrate nel presente documento » [SI VEDA PAG.312.](#)

Contrasto alle molestie e alle condizioni di lavoro che possano causare disagio e stati di stress

Il Gruppo non tollera alcuna forma di violenza, molestia e bullismo e si impegna ad adottare ogni misura appropriata per prevenirle e contrastarle. Al riguardo il Gruppo ha formalizzato la Politica sulla gestione delle violenze, molestie e atti di bullismo nei luoghi di lavoro. La Politica – ispirata alla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, alla Convenzione dell'Organizzazione Internazionale del lavoro (OIL) n. 190 sull'eliminazione della violenza e delle molestie sul luogo di lavoro, alla Politica di sostenibilità e al Codice Etico – delinea l'impegno del Gruppo nel sostenere un ambiente di lavoro sicuro, rispettoso e partecipativo, ispirato a principi di correttezza, libertà e dignità nei rapporti professionali, privo di qualsiasi forma di molestia, di comportamenti sessualmente inappropriati e di atti di bullismo. La finalità della Politica è prevenire, individuare, monitorare costantemente e impedire tali fenomeni, nonché fornire supporto alle persone che segnalano gli stessi, proteggendole da qualsivoglia atto ritorsivo.

Diritto alla privacy dei dati personali e sensibili

Il Gruppo Iren rispetta il diritto alla riservatezza e alla privacy dei suoi dipendenti e collaboratori, impegnandosi, in coerenza con quanto previsto nella Politica di sostenibilità e nel Codice Etico, al corretto utilizzo dei dati personali e delle informazioni che gli vengono forniti. In particolare, si impegna a trattare i dati personali e le informazioni nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità degli interessati, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e alla protezione dei dati personali. A tal fine, il Gruppo si è dotato di un modello di organizzazione e gestione dei dati personali volto a tutelare l'interessato e a garantire la corretta applicazione della normativa in materia di protezione dei dati personali » [SI VEDA PAG.89.](#)

Tutti i principi sopra indicati sono oggetto dell'attività di formazione rivolta ai dipendenti in materia di Codice Etico che, nel 2023, ha coinvolto 370 persone.

CATENA DI FORNITURA

Il rispetto dei diritti umani è sempre, per il Gruppo Iren, un presupposto indispensabile per una corretta attività di impresa, che si traduce anche nel sistema di gestione dei fornitori, con l'impegno a non collaborare con partner che violino i principi fondamentali alla base del rispetto della dignità umana.

In particolare, il Gruppo, in base a quanto previsto dal Codice Appalti sullo sfruttamento del lavoro (D.Lgs. 20/2014 art. 80 comma 1), applica le normative sia nelle gare di carattere pubblico sia in quelle estranee al Codice e richiede ai fornitori l'espressa accettazione del Codice Etico quale condizione di ammissione alle gare d'appalto e condizione di efficacia dei contratti.

Inoltre, il Gruppo ha definito specifiche clausole contrattuali inerenti al rispetto dei criteri di conformità agli standard sociali in materia di diritti umani e di condizioni di lavoro lungo la catena di fornitura definiti da:

- le otto Convenzioni fondamentali dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro (OIL): 29 sul lavoro forzato e obbligatorio, 87 sulla libertà sindacale e la protezione del diritto sindacale, 98 sul diritto di organizzazione e di negoziazione collettiva, 100 sull'uguaglianza di retribuzione, 105 sull'abolizione del lavoro forzato, 111 sulla discriminazione in materia di impegno e nelle professioni, 138 sull'età minima e 182 relativa alla proibizione delle forme peggiori di lavoro minorile;
- la Convenzione OIL 155 sulla salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- la Convenzione OIL 131 sulla definizione di salario minimo;
- la Convenzione OIL 1 sulla durata del lavoro (industria);
- la Convenzione OIL 102 sulla sicurezza sociale (norma minima);
- la "Dichiarazione Universale dei Diritti Umani";
- l'art. 32 della "Convenzione ONU sui Diritti del Fanciullo";
- la Legislazione nazionale, vigente nei Paesi ove si svolgono le fasi della catena di fornitura, riguardanti la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro, nonché le Legislazione relativa al lavoro, inclusa quella relativa al salario, all'orario di lavoro e alla sicurezza sociale (previdenza e assistenza).

Quando le Leggi nazionali e gli standard sociali sopra richiamati fanno riferimento alla stessa materia, il fornitore deve garantire la conformità allo standard più elevato.

Al fine di consentire il monitoraggio, da parte del Gruppo, della conformità ai predetti standard, il fornitore è tenuto a:

- informare fornitori e sub-fornitori coinvolti nella catena di fornitura dell'appalto che il Gruppo ha richiesto la conformità agli standard sopra citati nelle condizioni d'esecuzione dell'appalto;
- fornire, su richiesta del Gruppo ed entro il termine stabilito nella richiesta, le informazioni e la documentazione riguardanti la conformità agli standard e i riferimenti dei fornitori e sub-fornitori coinvolti nella catena di fornitura;
- accettare e far accettare dai propri fornitori e sub-fornitori, eventuali verifiche ispettive relative alla conformità agli standard, condotte dal Gruppo o da soggetti indicati e specificatamente incaricati allo scopo dal Gruppo;
- intraprendere, o a far intraprendere dai fornitori e sub-fornitori coinvolti nella catena di fornitura, eventuali ed adeguate azioni correttive, comprese eventuali rinegoziazioni contrattuali, entro i termini stabiliti dal Gruppo, nel caso che emerga una violazione contrattuale inerente alla non conformità agli standard sociali minimi lungo la catena di fornitura;
- dimostrare, tramite appropriata documentazione fornita al Gruppo, che le clausole sono rispettate, e documentare l'esito delle eventuali azioni correttive effettuate.

La violazione di queste clausole può comportare l'applicazione della penale prevista contrattualmente, fatta salva la facoltà del Gruppo di risolvere il contratto.

Anche nel 2023 è stata realizzata l'analisi annuale rivolta ai fornitori, attraverso un questionario teso anche a rilevare le politiche adottate in materia di diritti umani dalle imprese che hanno contratti attivi con il Gruppo [» SI VEDA PAG.337](#).

Dei 1.101 fornitori rispondenti (31% del totale) il 35% ha adottato politiche sui diritti umani che ricadono, in ordine di priorità, nei seguenti ambiti:

- uguaglianza di opportunità e di trattamento senza distinzioni di razza, colore, 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;
- sistemi formali di segnalazione che consentono ai lavoratori di denunciare casi di violazione dei diritti umani assicurando la tutela dell'identità del segnalante;
- formazione per sensibilizzare e prevenire discriminazioni;
- verifica dell'età dei dipendenti durante il processo di assunzione anche attraverso società di reclutamento;
- sistemi di controllo formalizzati per assicurare che l'azienda non richieda ai propri dipendenti di depositare denaro/carte di credito e non ritiri e trattenga i documenti di identità in fase di assunzione;
- mappatura dei rischi relativi ai diritti umani.

Il 20% dei fornitori che hanno risposto al questionario, inoltre, ha dichiarato che all'interno dell'organizzazione è presente un dipendente ufficialmente responsabile per le questioni legate ai diritti umani. Il 99,8% dei fornitori rispondenti, infine, non è stato oggetto di casi di reclamo relativi ai diritti umani o di denunce o azioni legali per pratiche discriminatorie.

L'indagine viene riproposta annualmente, al fine di mantenere un monitoraggio costante sulla catena di fornitura.

CLIENTI E COMUNITÀ

Il Codice Etico del Gruppo stabilisce che chiunque, a qualsiasi titolo, lavori per Iren deve rispettare la dignità delle persone, trattarle con equità ed evitare ogni discriminazione e che tutti i dipendenti e collaboratori del Gruppo sono tenuti a trattare i clienti con rispetto e cortesia.

Per questo, il rispetto dei diritti umani è centrale nella Politica di sostenibilità, è parte del costante confronto con gli stakeholder (attraverso i Comitati Territoriali) e gli impegni del Gruppo sono richiamati anche nella Carte del Servizio adottate che – oltre a prevedere la continuità, l'efficienza, l'efficacia del servizio e il rispetto dell'ambiente e la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini – si fondano sui principi di:

- rispetto dell'eguaglianza dei diritti dei cittadini/clienti e non discriminazione nell'erogazione del servizio;
- parità di trattamento nello svolgimento del servizio fra le diverse categorie o fasce di clienti/cittadini, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito;
- particolare attenzione, nell'erogazione del servizio, nei confronti dei soggetti diversamente abili, degli anziani e degli appartenenti a fasce sociali deboli;
- accesso universale all'acqua, come garanzia a tutti gli utenti del quantitativo di acqua necessario al soddisfacimento dei bisogni fondamentali » SI VEDA PAG.275;
- collaborazione con i governi locali e regionali per garantire l'accesso all'energia ai clienti vulnerabili;
- obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti dei cittadini/clienti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità;
- rispetto e cortesia, attraverso comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo;
- agevolazione del cittadino/cliente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi;
- partecipazione del cittadino/cliente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione sia per favorire la collaborazione, anche acquisendo periodicamente la valutazione dei fruitori circa la qualità del servizio reso e rendendo loro disponibili appositi canali per comunicare suggerimenti e reclami;
- chiarezza e comprensibilità dei messaggi con la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione;
- accessibilità alle informazioni da parte di cittadini/clienti stranieri, per quanto possibile;
- trattamento dei dati personali nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia.

Per contribuire a tradurre in pratica tali principi, negli sportelli/store del Gruppo Iren sono presenti sistemi elimina code dedicati alle persone anziane, alle donne in stato di gravidanza e alle persone disabili, postazioni dedicate all'accoglienza delle persone con disabilità e operatori multilingue per agevolare la comunicazione con i cittadini e clienti stranieri.

Anche nel 2023, inoltre, sono state implementate iniziative 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. È stata sviluppata l'app Iren Ambiente che consente ai cittadini di accedere ai servizi ambientali offerti, anche in lingua inglese. Per supportare le fasce economicamente deboli della popolazione anche per la stagione termica 2023/2024 il Gruppo ha confermato il bonus teleriscaldamento, impiegando proprie risorse economiche per riconoscere uno sconto in fattura alle famiglie in possesso dei requisiti » SI VEDA PAG.280 .