

# Bilancio di Sostenibilità **2020**

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





# Sommario

## Presentazione

Lettera agli Stakeholder .....	4
Highlights 2020 .....	6
Iren per lo sviluppo sostenibile .....	8
• Iren e i global goals .....	8
• Analisi di materialità e temi prioritari.....	8

## Il Gruppo Iren

Iren: modello di business .....	14
• Struttura del Gruppo Iren.....	15
• Principali territori serviti .....	16
Iren nel 2020 .....	17
• Gestione dell'emergenza Covid-19 .....	17
• Eventi di rilievo del 2020 .....	18
Settori di attività.....	20
• Produzione di energia elettrica e termica .....	20
• Mercato .....	20
• Distribuzione gas.....	21
• Distribuzione energia elettrica .....	21
• Teleriscaldamento .....	21
• Servizio idrico integrato .....	21
• Servizi ambientali .....	21
• Smart solutions.....	22
• Altri servizi.....	22
• Società rendicontate separatamente.....	22
• Società fuori perimetro .....	23
Premi e riconoscimenti .....	26

## Strategia per la Sostenibilità

Strategia sostenibile .....	28
• Analisi del contesto e degli scenari .....	28
• Analisi di materialità .....	29
• Piano strategico: la multicircle economy .....	29
• Reporting.....	31
Piani di miglioramento.....	31

## Governance della Sostenibilità

Governance della sostenibilità .....	36
• Azionisti .....	36
• Corporate governance.....	37
Gestione dei rischi.....	44
Strumenti di governance .....	50
• Codice Etico .....	50
• Modello organizzativo 231.....	51
• Tutela dei diritti umani .....	52
• Sistema certificato QAS .....	53
• Compliance normativa.....	55
• Codici di condotta.....	55
Coinvolgimento degli Stakeholder.....	56

## Crescere e creare valore

Creare e distribuire valore .....	60
• Valore aggiunto .....	61
• Imposte e tasse .....	62
Rapporti con investitori e finanziatori .....	64
• Andamento del titolo Iren .....	64
• Rapporti con i finanziatori.....	65
• Finanza sostenibile.....	66
• Indici e rating ESG .....	68
Ricerca e innovazione .....	68
• Progetti di ricerca e innovazione .....	69
• Fondazione AMGA.....	70

## Risorse sostenibili

Politiche per l'ambiente .....	74
Processi produttivi e impatti ambientali.....	74
• Consumi energetici diretti e indiretti .....	74
• Prelievi idrici .....	75
• Scarichi idrici .....	75
• Produzione rifiuti.....	76
• Emissioni in atmosfera .....	77
• Gestione dei PCB .....	79
• Iniziative per la riduzione dell'impatto acustico .....	79

• Campi elettromagnetici .....	79
• Materiali utilizzati .....	80
Riduzione delle emissioni e degli impatti ambientali .....	80
• Investimenti per l'ambiente .....	80
• Riduzione delle emissioni .....	80
• Iniziative per mitigare gli impatti ambientali .....	81
• Mobility management .....	82
Servizio idrico integrato .....	83
• Produzione e distribuzione dell'acqua .....	83
• Fognatura e qualità della depurazione .....	83
Servizi ambientali .....	84
• Raccolta rifiuti .....	84
• Recupero, trattamento e smaltimento rifiuti .....	85
Produzione e servizi energetici .....	87
• Fonti rinnovabili e assimilate .....	87
• Efficienza e risparmio energetico .....	87
Biodiversità .....	90
• Politica del Gruppo e principi .....	90
• Attività in aree protette o di interesse ambientale .....	90
• Principali aree e specie protette .....	91
• Rispetto di leggi in materia ambientale e meccanismi di segnalazione .....	92

## Clienti e Comunità

• Relazione con i clienti .....	94
• Condotta commerciale .....	94
• Salute e sicurezza del cliente .....	95
• Comunicazione esterna e relazione con i clienti .....	96
• Attività commerciali .....	98
• Soddisfazione dei clienti .....	100
Clienti e servizi .....	101
• Energia elettrica .....	101
• Gas .....	103
• Teleriscaldamento .....	105
• Servizio idrico integrato .....	105
• Servizi ambientali .....	107
• Efficienza energetica .....	108
• Telecomunicazioni .....	108
Attenzione alle comunità e al territorio .....	108
• Progettualità dei Comitati Territoriali Iren .....	108
• Iniziative per le comunità e il territorio .....	112
• Educazione alla sostenibilità .....	114
• Riduzione degli impatti sul territorio e le comunità .....	115
• Rapporti con le Istituzioni .....	117
Politiche verso i Fornitori .....	119
• Qualificazione, selezione e monitoraggio dei fornitori .....	120
• Occupazione nelle imprese fornitrici .....	122
• Salute e sicurezza dei fornitori .....	123
• Formazione e informazione .....	123
• Portafoglio fornitori e volumi d'acquisto .....	123
• Cooperative sociali .....	124

## Persone Iren

Il Capitale umano del Gruppo Iren .....	126
Sistema retributivo .....	129
Gestione delle risorse umane .....	130
• Sistemi di selezione .....	130
• Sviluppo del personale .....	130
• Formazione del personale .....	131
• Comunicazione interna .....	133
Diversità e inclusione .....	134
Welfare aziendale .....	136
Relazioni sindacali e industriali .....	138
Sicurezza e salute dei lavoratori .....	139
• Sicurezza nell'emergenza Covid-19 .....	140
• Gestione della sicurezza .....	140
• Sorveglianza sanitaria .....	141
Persone Iren: i numeri .....	143

## Conformità

Nota metodologica .....	146
Indice GRI raccordo con D.Lgs. 254/2016, SDGs e principi del UN Global Compact .....	148
Riconciliazione tra temi prioritari e standard GRI .....	153
Relazione della Società di Revisione .....	154
Glossario .....	157



# LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Gentili Azionisti e Stakeholder,

il Gruppo Iren ha integrato i principi di sostenibilità nella propria strategia di crescita fino a farli diventare la stella polare che ne orienterà lo sviluppo futuro.

L'approdo naturale del piano di integrazione dei criteri ESG – Economici, Ambientali e Sociali – nella vita aziendale è rappresentato dalla scelta di unire in questa lettera la presentazione dei risultati sia del Bilancio di Esercizio 2020 sia del Bilancio di Sostenibilità 2020 con l'obiettivo di garantirne una lettura integrata a tutti gli stakeholder del Gruppo.

L'attenzione ai principi della sostenibilità e l'importante percorso di crescita ed efficientamento conseguito negli scorsi anni, hanno permesso al Gruppo di affrontare un anno straordinario come il 2020, segnato dalla pandemia da Covid-19, con estrema flessibilità. In poche settimane, Iren ha saputo ripensare il proprio approccio al lavoro e alla fornitura di servizi indispensabili, assicurandone la piena continuità operativa a 4,6 milioni di italiani nei territori sui quali opera.

La capacità di adattamento a un nuovo scenario e la resilienza dimostrate, unite alla dedizione e al senso di responsabilità dei nostri dipendenti, sono il risultato più prezioso che il 2020 porta in dote al Gruppo Iren.

Il 2020 ha infatti testimoniato sia la straordinaria capacità di adattamento, sia la solidità economico finanziaria sia l'eccellenza gestionale e industriale raggiunta in questi anni dal nostro Gruppo. Una solidità che ci ha consentito e ci sta consentendo di affrontare anche le situazioni emergenziali, come quella che stiamo vivendo in questo momento storico, e che impone a ciascuno di noi la ricerca di nuovi orizzonti e di nuove strategie.

Nel 2020 il Gruppo ha compiuto 10 anni, celebrati da una nuova identità visiva e da un nuovo logo che accompagnerà la crescita del Gruppo sull'intero territorio nazionale nei prossimi anni. In questi 10 anni, Iren si è affermata come una delle più importanti multiutility nazionali arrivando a servire più di 440 comuni per un totale di oltre 4,6 milioni di abitanti attestandosi come la 2° multiutility sia per regioni coperte dai servizi sia per numero di clienti serviti e come la 1° multiutility italiana per crescita dei dipendenti, arrivati a oltre 8.650, con un trend in continuo e costante aumento nell'ultimo quinquennio.

Sono numeri che fotografano un Gruppo che, già oggi, esprime una dimensione nazionale che ci impone pertanto di pensare e agire come una grande impresa del Paese mantenendo però inalterato, e se possibile rafforzando ulteriormente, il profondo radicamento con i nostri territori di riferimento.

Una crescita che è passata anche attraverso due importanti operazioni straordinarie, per circa 200 milioni di euro, quali l'acquisizione delle società della ex Divisione Ambiente di UNIECO e di I.BLU, realtà che hanno permesso al Gruppo di rafforzare ulteriormente il proprio posizionamento nel settore Ambiente e di diventare il primo operatore nella filiera della plastica in Italia evidenziando, ancora una volta, il perimetro nazionale assunto da Iren.

La transizione energetica – tema al quale il nuovo Governo Draghi ha scelto con lungimiranza di affidare un Ministero dedicato – sta modificando significativamente il nostro business. Saremo sempre più chiamati a rispondere alle sfide del nostro tempo come il cambiamento climatico, l'obsolescenza delle infrastrutture, la sicurezza, la transizione energetica, il consumo di risorse, la mobilità, i servizi integrati, l'attrazione degli investimenti e la competitività.

Grazie ai nostri asset e al percorso di crescita di competenze e dimensionale intrapreso, siamo pronti a giocare un ruolo da protagonista nel settore e, a questo fine, abbiamo iniziato a disegnare il nostro futuro con il Piano Industriale al 2025 che prevede la crescita del Gruppo sull'intero territorio nazionale e l'affermazione della leadership di Iren nella sostenibilità attraverso lo sviluppo della "multicircle economy", la nostra visione industriale a lungo termine focalizzata sull'uso consapevole ed efficiente delle risorse in tutte le aree di business.

Fattore decisivo e abilitante di questo ulteriore sviluppo del Gruppo saranno i 3,7 miliardi di euro di investimenti previsti nei prossimi 5 anni, di cui 2,1 destinati alla multicircle economy che declina il concetto di economia circolare in tutti i nostri business: dalla produzione di energia proveniente da fonti rinnovabili al ciclo dei rifiuti, dalla gestione delle risorse idriche alla mobilità green, perché è fortemente connaturata al nostro DNA.

Con la multicircle economy il Gruppo vuole portare l'economia circolare a un nuovo livello, mettendo in relazione produzione dell'energia, efficienza energetica, ciclo dei rifiuti e gestione delle risorse idriche. L'obiettivo è quello di moltiplicare il valore creato, su tutti gli ambiti in cui Iren è presente: nei territori serviti il Gruppo vanta un percentuale di raccolta differenziata del 69,3% contro una media nazionale del 61,3%, una media di perdite della rete idrica inferiore di oltre 10 punti percentuali rispetto alla media nazionale e ogni anno evita l'emissione di 2,7 milioni di tonnellate di CO<sub>2</sub>.

Il Gruppo contribuisce alla riduzione dell'inquinamento con la leadership nazionale nel teleriscaldamento e con 3/4 di produzione di energia da fonte green o ad alta efficienza; allo sviluppo della mobilità elettrica con l'elettrificazione della flotta aziendale, soluzioni di mobilità condivisa e la realizzazione dell'infrastruttura abilitante; al risparmio energetico con la manutenzione e riqualificazione degli edifici attraverso lo sviluppo di soluzioni di efficienza; all'innovazione e alla digitalizzazione, a cui sono destinati 300 milioni di euro di investimenti nei prossimi 5 anni, con una particolare attenzione al progetto di Corporate Venture Capital che ci vede come prima multiutility nel sostegno alle start up innovative del settore cleantech.

Quanto sopra descritto dimostra come la sostenibilità permei l'azione di Iren in tutti i business in cui opera. Sostenibilità che va ben oltre l'impegno sul fronte ambientale ma integra i criteri ESG nella vita aziendale come testimoniato dal 99% dei dipendenti con contratto a tempo indeterminato o di apprendistato, l'88% degli stessi coinvolti in attività di formazione, la presenza di oltre 2.000 donne nel Gruppo e una forte attenzione all'uguaglianza di genere, come riconosciuto anche dall'inclusione nel Bloomberg Gender Equality Index.

E ancora, verso tutti i nostri stakeholder: 180mila persone coinvolte in progetti di educazione alla sostenibilità Eduiren, 53 progetti realizzati dai Comitati territoriali Iren per la sostenibilità, 60% del valore dell'ordinato verso fornitori locali a testimonianza della costante attenzione verso i territori in cui operiamo.

Il Gruppo Iren vuole progredire all'interno di un quadro e di linee guida riconosciute a livello internazionale, come quelle del Global Compact delle Nazioni Unite, a cui rinnova nel 2021 l'impegno a rispettare i suoi principi fondamentali, e gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030.

I risultati ottenuti nel 2020 confermano il percorso di crescita del Gruppo che chiude l'anno con ricavi pari a 3,7 miliardi di euro, un Margine Operativo Lordo di 927 milioni di euro, in crescita dell'1,1% rispetto allo scorso anno, e un Utile Netto di Gruppo pari a 235 milioni di euro in linea con lo scorso anno. Di particolare rilievo il dato degli investimenti che crescono del 30,7% rispetto al 2019 e si attestano a 685 milioni di euro, di cui 350 milioni destinati a progetti inerenti alla multicircle economy, che hanno permesso di raggiungere gli obiettivi strategici pianificati, di sostenere le economie e l'indotto dei territori gravemente colpiti dalla pandemia e di proporre Iren con un ruolo da protagonista nel programma di ripresa post-emergenza che coinvolgerà il Paese.

La gestione efficiente del Gruppo in termini dimensionali e di indicatori economico-finanziari, lo sviluppo di competenze e di qualità nei servizi, la massima attenzione alla sostenibilità e alla cura delle risorse interne e dei clienti, sono i fattori chiave che hanno permesso di raggiungere i risultati che presentiamo all'approvazione degli Azionisti, proponendo all'Assemblea dei soci un dividendo pari a 9,5 c€ per azione, in crescita del 2,7% rispetto al 2019.

A tutte le donne e gli uomini del Gruppo Iren rivolgiamo, anche a nome del Consiglio di Amministrazione, un ringraziamento per la competenza e l'impegno che quotidianamente mettono nel loro lavoro, da cui derivano i risultati che abbiamo conseguito. Grazie, oggi più che mai, per la dedizione e la responsabilità con cui, anche in questo difficile scenario, hanno garantito e stanno continuando a garantire servizi fondamentali per le nostre comunità, con l'efficienza di sempre e con modalità innovative rispetto al passato, conciliando in molti casi il quotidiano lavorativo e familiare. Ringraziamo i nostri Azionisti e i nostri Stakeholder, per gli stimoli che ci forniscono a perseguire uno sviluppo sostenibile e i componenti del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale per il determinante contributo alla crescita della Società.

Il Presidente  
Renato Boero



Il Vice Presidente  
Moris Ferretti



L'Amministratore Delegato  
Massimiliano Bianco



# Highlights 2020

Valore	Risorse sostenibili	Persone Iren
€ 3.725 milioni di ricavi	2,7 milioni t di CO <sub>2</sub> evitate	99% dei dipendenti con contratto a tempo indeterminato o di apprendistato
€ 685,2 milioni di investimenti	743.000 Tep risparmiate	612 nuovi assunti
€ 1.421 milioni di valore aggiunto distribuito	73% energia elettrica prodotta da fonte rinnovabile e da cogenerazione ad alto rendimento	3.166 dipendenti in smart working
€ 0,095 di dividendo per azione proposto	69,3% raccolta differenziata (media nazionale 61,3%)	2.089 donne lavorano nel Gruppo il 40% del CdA è "rosa"
4 Green Bond per € 1.800 milioni investiti in 44 progetti di sostenibilità ambientale	33,3% perdite rete idrica (media nazionale 43,7%)	88% dei dipendenti coinvolti in attività di formazione
€ 8,8 milioni in progetti di innovazione e ricerca	2,9% perdite di rete elettrica (media nazionale 6,4%)	24,5 ore di formazione medie annue per dipendente

## Clienti e Comunità

**+3,4%** clienti energetici retail

**82** sportelli attivi  
**3,3** milioni di risposte ai call center

**92%** dei clienti esprime soddisfazione complessiva sulla qualità dei servizi

**+28%** clienti registrati ai servizi online

**98,8%** reti gas,  
**100%** reti di teleriscaldamento e **35%** cabine elettriche ispezionate

oltre **794.600** parametri analizzati su acque potabili e reflue

**€ 1.280** milioni di euro di ordini emessi a fornitori

**60%** del valore dell'ordinato verso fornitori locali

**24** cooperative sociali che collaborano con Iren

**1.060** ore di formazione a imprese terze

**2.162** fornitori coinvolti nell'indagine sui profili di sostenibilità

**17** associazioni e network nazionali e internazionali connessi alla sostenibilità a cui il Gruppo partecipa

**179.280** persone coinvolte in **71** progetti di educazione alla sostenibilità Eduiren

Nuovi strumenti Eduiren per la didattica a distanza

**254** progetti sostenuti a favore delle comunità

**53** progetti realizzati dai Comitati Territoriali Iren per la sostenibilità

**2** Startup sostenute negli ambiti della robotica applicata al waste e dell'economia circolare

**€ 20** milioni in tre anni per il programma di corporate venture capital "Iren Up"

# IREN PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

Da sempre Iren è impegnata a garantire la sostenibilità economica, sociale e ambientale del proprio business, un modo di fare impresa che trova il suo fondamento nel modello di business e nel Piano Strategico del Gruppo, dove è previsto un impegno concreto verso gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 (SDGs), rafforzato nella scelta, compiuta nel 2020, di aderire al Global Compact delle Nazioni Unite.

Un modo di fare impresa che garantisce resilienza nel lungo termine, anche reagendo velocemente e con efficacia a fenomeni esogeni di portata eccezionale, quale la crisi socio-economica conseguente alla diffusione del Coronavirus.

## IREN E I GLOBAL GOALS

Per la predisposizione del Piano strategico del Gruppo (si veda pag. 28) è stata effettuata una valutazione degli SDGs ai quali Iren contribuisce e può contribuire maggiormente in futuro. Sono stati analizzati tutti i 17 SDGs, con i relativi target, e sono stati identificati gli ambiti di attività del Gruppo che contribuiscono al loro raggiungimento, permettendo di selezionare 9 Obiettivi prioritari che sono stati assunti nel Piano Strategico, e che sono di seguito evidenziati, a cui si aggiunge in modo trasversale l'Obiettivo 17 considerato uno strumento per realizzare gli altri obiettivi.



Anche per gli Obiettivi non selezionati come prioritari il Gruppo Iren può avere un impatto nella loro realizzazione. Per questa ragione nell'analisi di materialità è stato evidenziato come i temi prioritari impattano su tutti gli SDGs (si veda pag. 9) e i contenuti del presente documento contribuiscono a fornire su di essi un quadro informativo esaustivo, come evidenziato nella tabella di riepilogo di pag. 148.

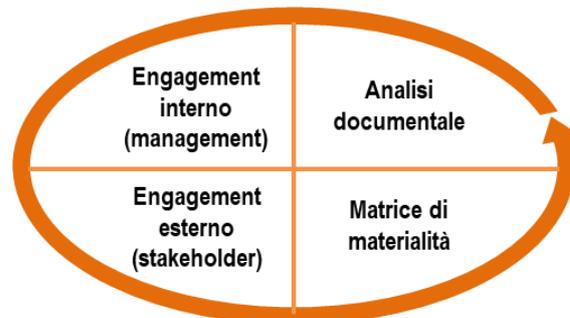
## ANALISI DI MATERIALITÀ

Gli SDGs, quindi, sono centrali nell'analisi di materialità attraverso cui, Iren e i suoi stakeholder attribuiscono una valutazione a temi considerati prioritari per lo sviluppo strategico del Gruppo e per la rendicontazione nel presente Bilancio di Sostenibilità.

La materialità sottolinea la connessione dei temi prioritari con la strategia del Gruppo e assicura che vengano considerate le aspettative dei diversi stakeholder.

L'analisi di materialità condotta annualmente dal Gruppo Iren, tiene in considerazione le linee guida del Global Reporting Initiative (GRI), ed 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, degli standard e di altre pubblicazioni del GRI, degli obiettivi di sviluppo sostenibile nazionali e internazionali, dei principi del Global Compact delle Nazioni Unite, della Mission, del Memorandum e 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 rischi, dell'analisi dei media, delle tematiche di sostenibilità rilevanti per *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 prioritari per Iren;
- **engagement esterno:** incontri di condivisione e valutazione dei temi potenzialmente rilevanti da parte dei Comitati Territoriali Iren per focalizzare interessi e temi economici, sociali e/o ambientali prioritari per gli stakeholder. Le 98 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, ong, mondo della ricerca e dell'università, generazioni future. Le attività di stakeholder engagement hanno permesso a Iren di condurre l'analisi di materialità tenendo conto anche dei principi del Global Compact delle Nazioni Unite;
- elaborazione della **matrice di materialità**, che definisce i temi prioritari, e approvazione dei risultati dell'analisi di materialità da parte del Consiglio di Amministrazione in data 19 gennaio 2021.



Nel 2020, il lavoro di engagement interno ed esterno ha portato alla definizione di 23 temi, rispetto ai 28 dell'anno precedente, che rispecchiano una diversa articolazione di questi ultimi, al fine di renderli ancor più coerenti in termini di priorità, senza ridurre la valenza contenutistica.

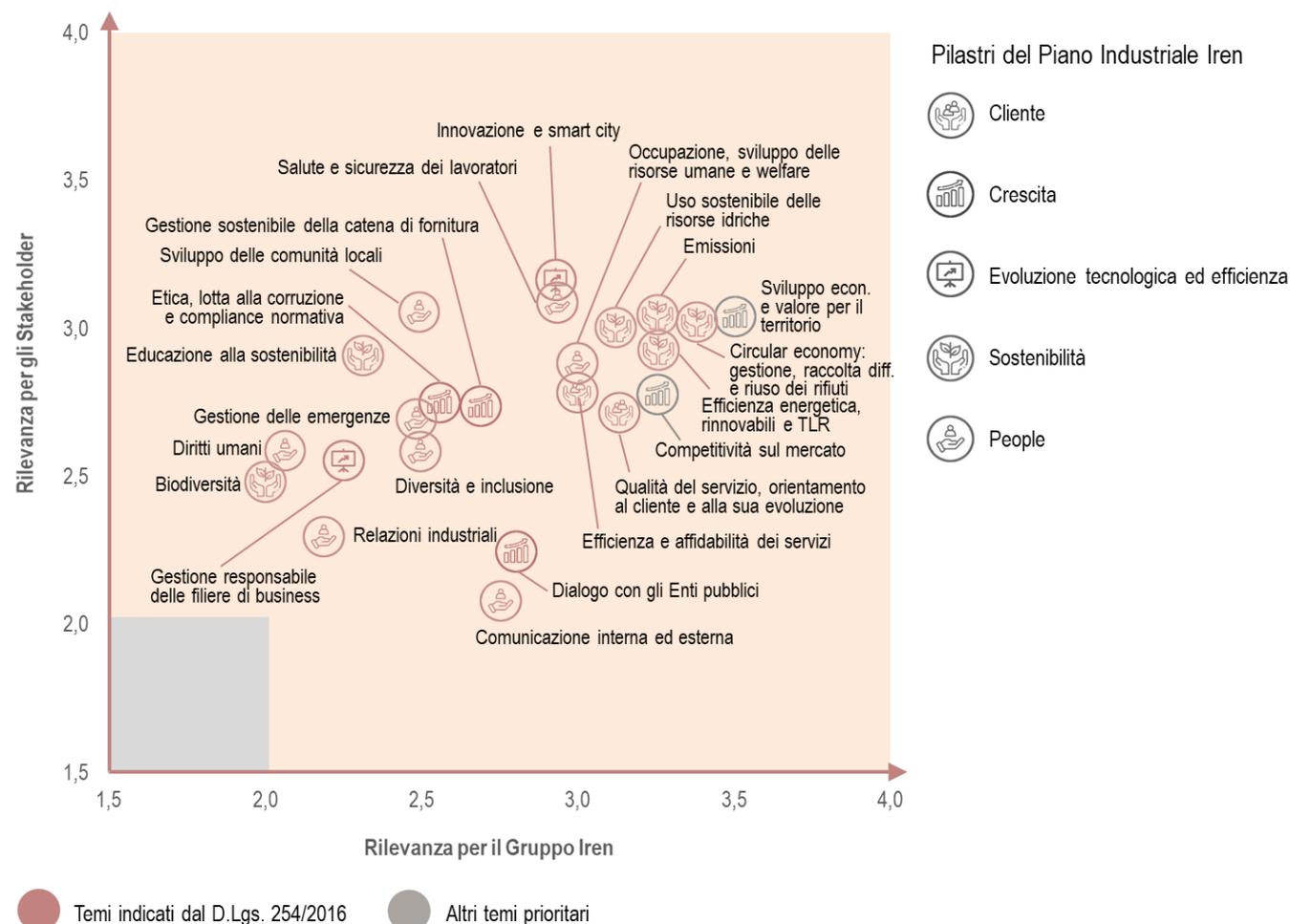
Per esempio, il tema "Ricadute sul territorio (fornitori)" è stato ricompreso in "Sviluppo economico e valore per il territorio" di cui è considerato un aspetto significativo e costitutivo. Per le stesse ragioni il tema "Gestione dei cantieri" è stato inserito in "Gestione responsabile delle filiere di business", così come il tema "Prassi di marketing" è stato inglobato in "Qualità del servizio, orientamento al cliente e alla sua evoluzione". Sempre in una logica di omogeneità e coerenza sono stati accorpate i temi "Occupazione, sviluppo delle risorse umane e welfare" ed "Etica, lotta alla corruzione e compliance".

normativa”, mentre è stato esplicitato in modo distinto il tema “Diversità e inclusione”.

La matrice 2020 quindi, pur con una differente declinazione, presenta una sostanziale conferma delle tematiche individuate nel 2019 che ottengono valutazioni superiori alla soglia di materialità (2.0) sia da parte del management sia da parte degli stakeholder.

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

## MATRICE DI MATERIALITÀ E TEMI PRIORITARI



**I temi prioritari 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, la correlazione con gli Obiettivi di Sviluppo

Sostenibile (Sustainable Development Goals - SDGs nell'acronimo inglese) dell'ONU al 2030 e con i principi del UN Global Compact (UNGC).

Relativamente ai 9 SDGs considerati prioritari (si veda pag. 8) il Gruppo ha definito, nel proprio Piano Industriale al 2025, specifici obiettivi e target, più in dettaglio specificati a pag. 29-30.

	<b>Efficienza energetica, rinnovabili e teleriscaldamento</b>		<p>Il Gruppo Iren ha definito nel proprio piano di sviluppo importanti obiettivi per risparmiare risorse naturali, in particolare energetiche, e ridurre le emissioni, grazie all'estensione del teleriscaldamento e alla produzione da fonti rinnovabili e assimilabili. Inoltre Iren garantisce elevati livelli di efficienza energetica nella gestione delle attività e propone soluzioni di efficienza energetica ai clienti.</p>
	<b>Uso sostenibile delle risorse idriche</b>		<p>L'uso razionale e la tutela delle acque sono obiettivi esplicitati nel Piano Industriale del Gruppo che ha definito target inerenti la quantità di risorsa idrica prelevata e la qualità degli scarichi restituiti all'ambiente, che rappresentano fattori fondamentali di una gestione sostenibile.</p>
	<b>Emissioni</b>		<p>Il Gruppo Iren ha assunto nei propri indirizzi strategici l'impegno per un costante contenimento delle emissioni in atmosfera, in particolare ha definito obiettivi per la riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> e l'incremento di quella evitata grazie principalmente all'impiego di fonti rinnovabili, al teleriscaldamento e alla valorizzazione dei rifiuti come materia.</p>



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



Il Gruppo Iren governa i propri rifiuti e quelli gestiti per le comunità locali con obiettivi di riduzione della produzione, incremento del recupero di materia e della produzione energetica, seguendo i principi di prevenzione, sostenibilità e sicurezza. Fondamentale è il dialogo e il confronto costante sul tema con le Istituzioni e i cittadini, nonché l'attività di formazione realizzata in collaborazione con le istituzioni scolastiche e universitarie.



**Biodiversità**



Per la salvaguardia della biodiversità e degli habitat, il Gruppo Iren, oltre ad aver attivato collaborazioni con Enti, Istituzioni e Associazioni, ha sviluppato una propria politica per garantire che le attività gestite in aree protette siano compatibili e sostenibili per l'ambiente e per il mantenimento del suo equilibrio naturale.



**Educazione alla sostenibilità**



Per Iren l'educazione è la via più efficace e strategica per affermare la cultura della sostenibilità e dell'innovazione. Cittadini consapevoli contribuiscono in modo determinante a migliorare l'impatto sociale e ambientale dei servizi, indirizzandoli verso nuove strategie. Per questo Iren investe in iniziative coerenti con i principi del Global Compact, nel rapporto con scuole e università, per preparare il futuro.



**Sviluppo delle comunità locali**



Il Gruppo Iren 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.



**Occupazione, sviluppo delle risorse umane e welfare**



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 del Gruppo che, anche in tema di lavoro, supportano i principi del Global Compact. L'investimento per sviluppare le competenze interne e valorizzare le risorse umane è elemento fondamentale del patto tra azienda ed individuo, insieme all'impegno per conciliare le esigenze di vita e lavoro e migliorare la qualità dell'ambiente lavorativo. L'obiettivo è 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.



**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 efficienza, qualità dei servizi e capacità di affrontare le sfide del mercato con soluzioni 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**



Rafforzare la cultura della prevenzione e della valutazione dei rischi è un impegno primario del Gruppo Iren che opera per la salute e la sicurezza delle persone e per migliorare l'ambiente lavorativo, anche per accrescere motivazione e coinvolgimento delle persone e garantire continuità ai processi produttivi.



**Diversità e inclusione**



La diversità e l'inclusione rientrano tra gli obiettivi fondamentali per sostenere la strategia di crescita del Gruppo. La diversità delle persone, insieme alla cultura dell'inclusione, portano ricchezza di contributi e idee capaci di rafforzare i processi decisionali, l'efficienza e la collaborazione. Diversità e inclusione sono parte integrante del Codice Etico del Gruppo e sono un fattore determinante per il suo modello di crescita.



**Diritti umani**



Il Gruppo Iren sostiene i principi del UN Global Compact in materia e 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 dell'ILLO e la Carta della Terra. Il Gruppo condanna qualsiasi tipo di discriminazione, promuove il rispetto e la dignità delle persone. Con gli stessi principi è gestito il sistema dei fornitori, costantemente monitorato anche su questi aspetti.



**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 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 fornisce il proprio supporto in caso di calamità naturali anche sul territorio nazionale.



**Efficienza e affidabilità dei servizi**



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



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



Elevati livelli qualitativi e innovazione dei servizi, per rispondere a nuovi ed emergenti bisogni dei clienti, rappresentano per Iren una garanzia per lo sviluppo di lungo periodo. La mission del Gruppo è 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. Le offerte innovative stanno cambiando il ruolo di Iren, da semplice fornitore energetico a esperto di servizi ad alto valore aggiunto, e contestualmente aumentano il grado di soddisfazione e fidelizzazione della clientela. Innovazione, agilità, smartness, correttezza e trasparenza ispirano il Gruppo per migliorare continuamente il rapporto con i clienti.



### Innovazione e smart city



L'obiettivo dell'approccio all'innovazione del Gruppo è accrescere la qualità dei servizi, costruendo relazioni tra infrastrutture materiali e capitale umano, intellettuale e sociale, grazie all'impiego di nuove tecnologie, per migliorare la qualità della vita e soddisfare le esigenze di cittadini, imprese e istituzioni. Le azioni sono fortemente incentrate sui territori in cui opera il Gruppo, che collabora con le comunità locali per lo sviluppo di città smart.



### Gestione responsabile delle filiere di business



Il Gruppo Iren investe 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.



### Sviluppo economico e valore per il territorio



È uno dei principali fondamenti della strategia Iren, con l'obiettivo di creare valore per gli azionisti e gli stakeholder. Lo sviluppo economico del Gruppo è essenziale 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. Centrale è il contributo di tutti gli attori dei processi – dipendenti e fornitori – per garantire ricadute positive che contribuiscano alla crescita e allo sviluppo territoriale.



### Competitività sul mercato



La strategia di crescita del Gruppo 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 dei processi. Innovazione tecnologica, sostenibilità delle risorse, transizione energetica e digitalizzazione sono le leve principali su cui agisce il Gruppo Iren per competere e ampliare il proprio mercato.



### Gestione sostenibile della catena di fornitura



Il Gruppo Iren opera per costruire un sistema di relazioni corretto e trasparente con i fornitori, basato su regole chiare e valori che sono centrali per il mantenimento della qualità dei servizi, 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.



### Etica, lotta alla corruzione e compliance normativa



Il Codice Etico del Gruppo definisce i principi generali sulle relazioni con i diversi interlocutori, i criteri di condotta e il sistema di controllo per l'osservanza del Codice Etico, allo scopo di mantenere e rafforzare il rapporto di fiducia con gli stakeholder. La gestione della *compliance* è parte integrante dell'etica sia in chiave proattiva – per anticipare scenari ed evoluzioni normative, valutare efficacemente i rischi e fornire contributi per migliorare l'assetto normativo del settore – sia in chiave preventiva: per questo insieme al Codice Etico, il Gruppo Iren ha adottato un modello organizzativo 231 per prevenire la commissione di reati, tra cui la corruzione considerata rilevante anche alla luce di quanto prescritto dal Global Compact. La formazione e la sensibilizzazione del personale sono le leve per consolidare la cultura etica che può concretamente influire sulle opportunità di sviluppo del Gruppo.



### Dialogo con gli Enti pubblici



Il rapporto e il confronto con gli Enti pubblici, e più in generale con i soggetti istituzionali sia a livello territoriale che nazionale, 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.



# Il Gruppo Iren

*Il Gruppo opera in un bacino multiregionale con oltre 8.400 dipendenti,  
un portafoglio di oltre 1,9 milioni di clienti nel settore energetico,  
2,8 milioni di abitanti serviti nel ciclo idrico integrato  
e più di 3 milioni di abitanti nei servizi ambientali*

# IREN: MODELLO DI BUSINESS

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), delle soluzioni integrate per l'efficienza energetica di soggetti pubblici e privati e dei servizi per le Pubbliche Amministrazioni.

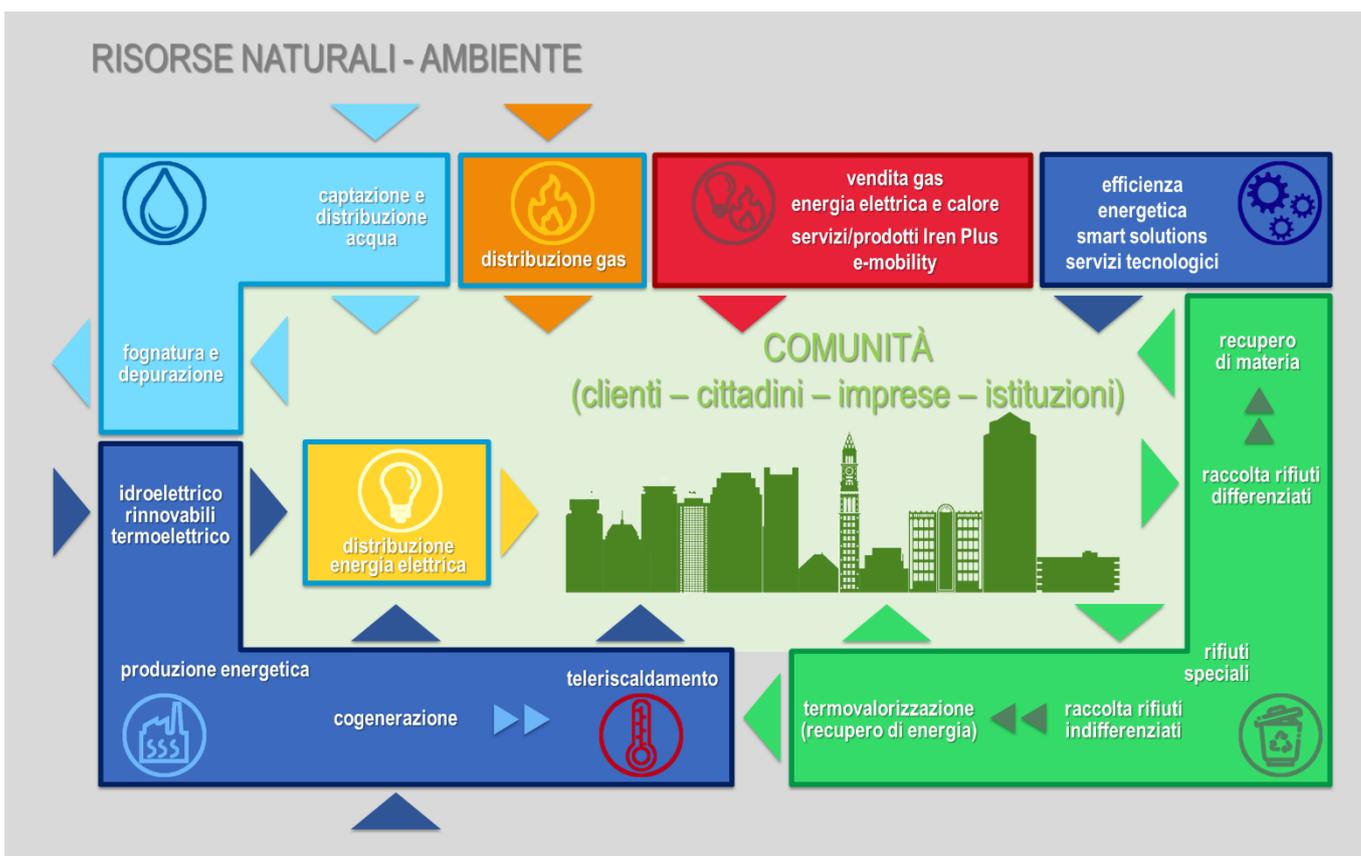
Il Gruppo Iren, che vanta una storia di oltre 100 anni di servizi per le comunità, è strutturato sul modello di una holding industriale (la capogruppo Iren S.p.A.), che raggruppa tutte le attività staff corporate di Gruppo, e quattro Business Unit – governate da quattro Società capofiliera – che presidiano le attività per linea di business secondo un modello scalabile con l'immediata integrazione di tutte le realtà acquisite.

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

L'assetto del Gruppo è volto a rafforzare il radicamento territoriale e l'integrazione delle diverse filiere.

## BUSINESS UNIT E AMBITI DI ATTIVITÀ

<b>RETI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ciclo idrico integrato (captazione, adduzione, distribuzione, collettazione fognaria, depurazione)</li> <li>distribuzione gas</li> <li>distribuzione energia elettrica</li> </ul>
<b>AMBIENTE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>raccolta dei rifiuti</li> <li>igiene urbana</li> <li>progettazione e gestione degli impianti di trattamento e smaltimento rifiuti</li> </ul>
<b>ENERGIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>produzione di energia elettrica e termica</li> <li>gestione del teleriscaldamento</li> <li>servizi per l'efficienza energetica e tecnologici per soggetti pubblici e privati</li> <li>illuminazione pubblica e reti semaforiche</li> </ul>
<b>MERCATO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>vendita di energia elettrica, gas e calore per teleriscaldamento</li> <li>prodotti e servizi in ambito domotica, risparmio energetico e mobilità elettrica per i clienti</li> </ul>



□ BU Reti   
 □ BU Energia   
 □ BU Ambiente   
 □ BU Mercato

Il modello di business è finalizzato a promuovere lo sviluppo sostenibile del Gruppo Iren con l'obiettivo di creare valore condiviso nel tempo per l'azienda e per i suoi stakeholder.

Grazie alle sinergie tra le diverse aree di business, anche in una logica di innovazione, il Gruppo Iren opera per ridurre l'impatto ambientale e soddisfare le esigenze dei clienti e delle comunità in cui

opera, e si impegna a garantire elevati standard di sicurezza per dipendenti e fornitori.

I risultati raggiunti da Iren anche nel 2020 testimoniano la solidità e la sostenibilità del modello di business, in grado di contribuire al raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni

Unite, oltre alla sua resilienza anche nel fronteggiare una situazione di crisi socio-economica globale, qual è la pandemia Covid-19.

Alla base del modello di business vi sono la mission, la vision, e i valori approvati dal CdA.

**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.

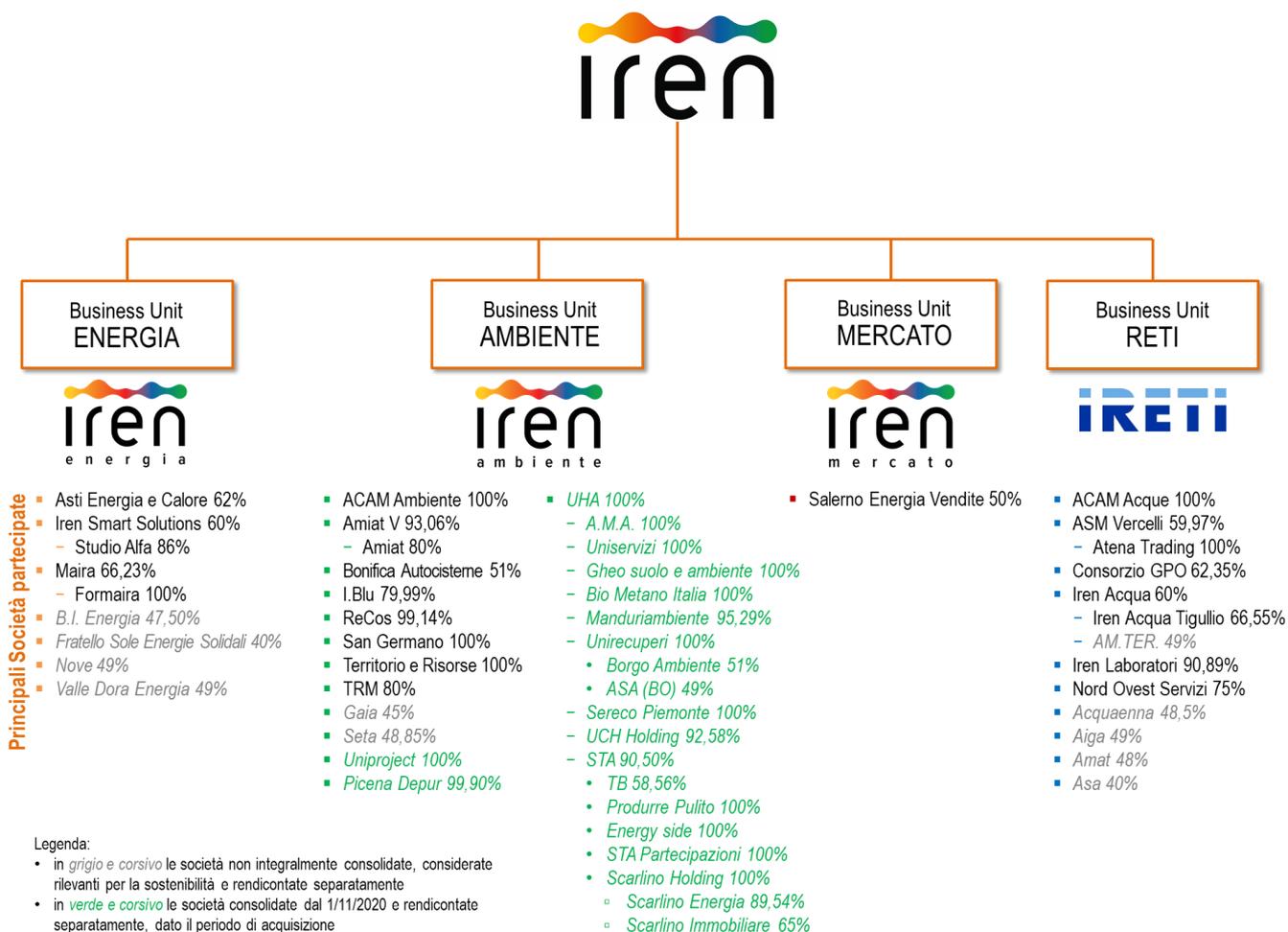
**Visione:** migliorare la qualità della vita delle persone. Rendere più competitive le imprese. Guardare alla crescita dei territori con gli occhi del cambiamento. Fondere sviluppo e sostenibilità in un valore unico. Siamo la multiutility che, attraverso scelte innovative, vuole realizzare questo futuro.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

Per concretizzare la propria visione e missione, Iren ha definito un sistema di valori, strategie, politiche e strumenti operativi per guidare la gestione sostenibile dei business. Per questo il Gruppo ha elaborato un Piano strategico (si veda pag. 29) per ottimizzare l'utilizzo e la trasformazione delle risorse, definendo obiettivi e target per lo sviluppo sostenibile.

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 parte integrante del Codice Etico di Gruppo.

## STRUTTURA DEL GRUPPO IREN (31.12.2020)



## PRINCIPALI TERRITORI SERVITI



-  Produzione energia elettrica e/o termica
  -  Distribuzione energia elettrica
  -  Servizi di raccolta rifiuti
  -  Impianti di recupero/trattamento e smaltimento rifiuti
  -  Servizio idrico integrato (in alcune aree solo gestione acquedottistica)
  -  Distribuzione gas
  -  Teleriscaldamento
  -  Servizi tecnologici
- Intero territorio nazionale**
- Vendita energia elettrica
  - Vendita gas
  - Servizi ambientali commerciali

# IREN NEL 2020

## GESTIONE DELL'EMERGENZA COVID-19

Nel 2020 la pandemia Covid-19 ha rappresentato anche per il Gruppo Iren un'emergenza da gestire in modo proattivo e tempestivo, in considerazione dell'imponente diffusione del contagio, già dal mese di febbraio, nei territori in cui il Gruppo è attivo. Per dare ampia informativa su come il Gruppo ha gestito la situazione emergenziale e quali impatti ne sono derivati, anche in relazione al Richiamo di attenzione di Consob (n. 1 del 16/2/2021), viene fornito in queste pagine un quadro di sintesi delle misure adottate, con approfondimenti specifici sviluppati nei capitoli di riferimento del presente Bilancio.

Da un **punto di vista economico-finanziario**, il Gruppo ha dimostrato la capacità di perseguire efficacemente gli obiettivi prefissati nonostante l'emergenza sanitaria, incrementando gli investimenti rispetto al 2019 e confermando il recupero dei leggeri ritardi registrati su alcuni cantieri a causa del lockdown. I risultati raggiunti a fine anno (per le analisi di dettaglio si rimanda al capitolo "Crescere e creare valore" e al Bilancio consolidato) registrano un contenuto impatto imputabile all'emergenza sanitaria, confermando l'efficacia e la resilienza del **modello di business** – fondato su un solido posizionamento in settori regolati, semi regolati e a libero mercato e con una forte integrazione tra Business Unit che garantisce economie di scala e opportunità intersettoriali – e delle azioni intraprese nel quadro dei pilastri strategici di sviluppo focalizzati su persone, clienti/cittadini, sostenibilità, evoluzione tecnologica ed efficienza, digitalizzazione e crescita.

La **strategia di crescita**, rappresentata nel Piano Industriale al 2025, delinea anche il ruolo che il Gruppo Iren potrà avere nella ripresa post Covid-19, con oltre 3,7 miliardi di euro di investimenti, di cui 2,1 miliardi di euro legati al concetto di multicircle economy, che impegna tutte le aree di business in progetti, servizi e infrastrutture per l'utilizzo responsabile delle risorse e più di 300 milioni di investimenti in digitalizzazione dei processi interni e verso il mercato. A questo, si aggiunge l'orientamento ad un ampliamento su scala nazionale nel settore dei rifiuti, dell'efficienza energetica e dei prodotti e servizi ai clienti, trasferendo in altri contesti territoriali know-how, competenze e qualità dei servizi. Un piano di azione futura coerente con le linee di indirizzo del Next Generation UE e le prospettive di rilancio economico del Paese che potrebbero coinvolgere le utilities in operazioni di consolidamento sui territori e favorire l'accelerazione degli investimenti.

Per garantire la più efficace gestione della situazione di crisi e la continuità dei servizi essenziali gestiti, Iren il 20 febbraio ha costituito un comitato di gestione dell'emergenza per affrontare in modo coordinato e tempestivo una situazione in continua evoluzione, indirizzare le attività, definire le misure straordinarie, organizzare i piani operativi per la prevenzione del contagio e assicurare un'informazione costante sia verso l'interno sia verso l'esterno, mantenendo, attraverso l'Amministratore Delegato, uno stretto raccordo con il Consiglio di Amministrazione.

Dal 21 febbraio 2020, non appena si è registrata la diffusione del contagio nei territori di riferimento, il Gruppo ha immediatamente predisposto le **azioni per la tutela dei lavoratori**, in coerenza con

le indicazioni delle Autorità sanitarie, necessarie a garantire la continuità delle attività e mantenere operativi 5.000 dipendenti per la gestione della raccolta e smaltimento dei rifiuti, della distribuzione del gas e dell'energia elettrica, del servizio idrico integrato, del teleriscaldamento, della produzione energetica, del controllo della qualità delle acque, dell'illuminazione pubblica. Gli importanti investimenti in digitalizzazione realizzati negli anni passati dal Gruppo hanno favorito l'efficace gestione dell'emergenza, anche grazie all'introduzione continuativa del lavoro da remoto per circa 3.000 dipendenti. Per un approfondimento sulle azioni inerenti alla tutela dei lavoratori, si rimanda al capitolo "Persone Iren".

Immediati sono stati anche gli **interventi rivolti ai clienti e alle comunità** (si veda il capitolo "Clienti e Comunità" pag. 94-119) per supportare le situazioni di difficoltà economica generate dalla pandemia, garantire la salute e la sicurezza delle persone che avessero necessità di entrare in contatto con il Gruppo per esigenze amministrative o di servizio e anche per ridurre le situazioni di disagio e isolamento prodotte dalla fase di lockdown. A tutti gli insegnanti, gli studenti e le famiglie "forzatamente" a casa, il Gruppo Iren ha offerto sulla pagina dedicata #iorestoacasa con Eduiren la possibilità di approfondire le tematiche dei rifiuti, dell'acqua e dell'energia e ha supportato numerosi progetti di didattica a distanza.

Dal punto di vista della **continuità dei servizi**, gli impianti di produzione energetica hanno sempre operato a pieno regime, così come sono state costantemente garantite le attività di distribuzione energia elettrica e gas e quelle relative alla gestione del ciclo idrico integrato, dell'illuminazione pubblica e delle reti semaforiche. Analogamente sono proseguite, senza interruzioni, le attività di igiene urbana e raccolta dei rifiuti in tutti i comuni serviti con un rafforzamento dell'igienizzazione delle strade, l'introduzione – in linea con le indicazioni dell'Istituto Superiore di Sanità – di nuove procedure e modalità di raccolta dei rifiuti porta a porta per le persone positive o in quarantena e la piena operatività degli impianti di trattamento e smaltimento che hanno contribuito ad un efficace gestione dei rifiuti connessi alle situazioni di contagio sia in ambito domestico sia in ambito sanitario. Tutto ciò è stato possibile anche grazie all'attuazione di appositi Piani di emergenza che hanno interessato anche i servizi di supporto diretto ai servizi essenziali (ad es. approvvigionamenti, magazzini, gestione mezzi, sistemi informativi ecc.).

Ai **fornitori** è stato richiesto di adottare le stesse misure di tutela dei propri dipendenti adottate dal Gruppo Iren e sono state previste apposite procedure per l'accesso del personale delle aziende fornitrici presso le sedi Iren e per le operazioni da svolgere a contatto con il personale aziendale. Inoltre, il Gruppo ha adottato specifiche misure per supportare le imprese fornitrici nell'assunzione dei maggiori oneri derivanti dall'emergenza Covid-19 per lo svolgimento delle attività contrattualizzate (per approfondimenti si veda il capitolo "Clienti e Comunità" pag. 119-124).

Il Gruppo ha, infine, mantenuto un **costante flusso comunicativo** verso l'interno e l'esterno e un continuo contatto con le principali Aziende del settore, con Utilitalia, con gli Enti di regolazione e controllo e con tutti gli Organi competenti, in una logica di collaborazione e confronto per la gestione dell'emergenza.

Nel presente documento sono descritti, ed evidenziati con una filigrana tratteggiata a bordo testo, gli impatti derivanti dalla pandemia Covid-19 per dare trasparenza del fenomeno a tutti gli stakeholder.

## EVENTI DI RILIEVO DEL 2020

### **Manifestazione di interesse per il ramo vendita gas di Sidigas.com**

A gennaio 2020 la Società Iripina Distribuzione GAS S.p.A. (Sidigas) ha accettato la manifestazione d'interesse vincolante presentata da Iren per l'acquisizione del ramo d'azienda della sua controllata Sidigas.com S.r.l. relativo alla vendita di gas naturale, con un portafoglio di circa 55 mila clienti (il 95% dei quali in ambito retail) prevalentemente nella Provincia di Avellino. L'operazione è subordinata al verificarsi di alcune condizioni sospensive. Sidigas S.p.A. e Iren hanno concordato un periodo di esclusiva per la finalizzazione dell'operazione.

### **Cessione della quota di OLT Offshore LNG Toscana**

A completamento dell'operazione intrapresa nel 2019, e a seguito delle autorizzazioni ottenute dagli enti competenti, il 26 febbraio 2020 il Gruppo ha trasferito a SNAM il 49,07% di OLT Offshore LNG Toscana. La cessione della partecipazione ha permesso al Gruppo di ottimizzare la propria struttura finanziaria, incamerando risorse per sviluppare gli investimenti previsti nel piano industriale e per cogliere opportunità di crescita per linee esterne.

### **Contratto per l'ampliamento della centrale di Turbigo**

Il 3 marzo 2020 Iren ha firmato con Ansaldo Energia un contratto da 180 milioni di euro per la progettazione esecutiva, fornitura e realizzazione di un nuovo impianto di generazione di energia elettrica a ciclo combinato, alimentato a gas, e delle relative opere ausiliarie, che consentirà di aumentare la capacità installata complessiva del sito di Turbigo dagli attuali 850 MW a circa 1.280 MW. Il potenziamento collocherà l'impianto fra quelli che, operando ad alta flessibilità ed in modo complementare alle fonti rinnovabili, risultano essenziali per sostenere l'adeguatezza del sistema di produzione elettrica nazionale. In sede di asta del Capacity Market, l'ampliamento della centrale ha permesso il riconoscimento del contributo per quindici anni, a partire dal 2022, di complessivi 117 milioni di euro.

### **Programma di acquisto di azioni proprie**

Il 27 marzo 2020 Iren S.p.A. ha avviato una seconda tranches del programma di acquisto di azioni proprie intrapreso nel 2019. L'Assemblea degli Azionisti, tenutasi il 29 aprile, ha autorizzato il Consiglio di Amministrazione ad acquistare e disporre di azioni proprie, per un massimo di 65.000.000 di azioni (pari al 5% del capitale sociale), per diciotto mesi a partire da tale data, revocando, per la parte rimasta ineseguita, la precedente autorizzazione all'acquisto deliberata il 5 aprile 2019. Il Consiglio di Amministrazione, in data 12 maggio, ha dato mandato all'Amministratore Delegato di effettuare il programma di acquisto, nel limite del 2% del capitale sociale, tenendo conto delle azioni già in portafoglio. Il programma di acquisti persegue la finalità di dotare la Società di azioni proprie da utilizzare nell'ambito di operazioni di crescita esterna. Al 31 dicembre 2020 Iren S.p.A. detiene complessivamente 15.868.004 azioni proprie, pari allo 1,22% del Capitale Sociale.

### **Acquisizione del ramo d'azienda teleriscaldamento di SEI Energia**

Il 23 aprile 2020 Iren Energia e Fineurop Investment Opportunities S.p.A., assuntore nel concordato preventivo SEI Energia, hanno concluso il contratto di compravendita del ramo d'azienda della stessa SEI Energia relativo al teleriscaldamento, già gestito in affitto da Iren Energia da settembre 2018, nei comuni di Rivoli e Collegno ed il 49% della società NOVE, gestore del servizio nel comune di Grugliasco, per una volumetria allacciata complessiva di 5,2 milioni di metri cubi

e 150 GWh/anno di energia termica erogata. L'acquisizione, per un corrispettivo di 24,4 milioni di euro, si inserisce in una prospettiva di integrazione con la rete esistente nell'area metropolitana della Città di Torino, sfruttando il calore prodotto dagli impianti di cogenerazione e di termovalorizzazione del Gruppo.

### **Acquisizione di sette complessi immobiliari**

A fine aprile 2020, Iren ha riacquisito da REAM SGR S.p.A. sette complessi immobiliari a uso direzionale e di supporto operativo ubicati a Torino, Genova, Parma e Reggio Emilia, già oggetto di contratti di locazione. Il controvalore complessivo dell'operazione è pari a 97 milioni di euro, con impatto nullo sull'indebitamento finanziario netto.

### **Assemblea degli Azionisti**

L'Assemblea Ordinaria degli Azionisti ha approvato, il 29 aprile 2020 il Bilancio della Società relativo all'esercizio 2019 e la Relazione sulla Gestione, ed ha deliberato la distribuzione di un dividendo di 0,0925 euro per azione ordinaria (ad esclusione delle azioni proprie), confermando quanto proposto dal Consiglio di Amministrazione. Il dividendo è stato messo in pagamento a partire dal 24 giugno 2020. L'Assemblea ha inoltre approvato la sezione prima della Relazione sulla politica in materia di remunerazione 2020 e sui compensi corrisposti 2019, e ha espresso voto consultivo favorevole sulla sezione seconda.

### **Sottoscrizione di un prestito da 80 milioni di euro per investimenti sostenibili nel settore idrico**

Il 6 maggio 2020 Iren ha sottoscritto con la Banca di Sviluppo del Consiglio d'Europa (Council of Europe Development Bank - CEB) un Public Finance Facility (PFF) per un ammontare di 80 milioni di euro e di durata 16 anni, per finanziare una parte significativa del piano di investimenti nelle infrastrutture idriche nelle province di Genova e Parma, riguardanti in particolare l'espansione ed il miglioramento della rete acquedottistica e fognaria e dei sistemi di depurazione. L'accordo si iscrive nel quadro della gestione sostenibile delle risorse idriche promossa da CEB in linea con gli obiettivi di sviluppo condivisi da Iren, e contribuisce al rafforzamento della struttura finanziaria del Gruppo.

### **Accordo con Engie per l'estensione del teleriscaldamento a Torino**

Il 15 maggio 2020, Iren Energia e Engie hanno siglato un accordo funzionale allo sviluppo del teleriscaldamento a Torino. La collaborazione prevede che Engie produca energia termica dalla propria centrale cogenerativa di Leinì e la trasporti fino all'area interessata dalla rete di distribuzione di Iren Energia che, in questo modo, estenderà, entro il 2024, la rete di teleriscaldamento nella zona nord-est della Città, per servire una volumetria allacciata potenziale di 17 milioni di metri cubi. Il significativo incremento degli utenti serviti sarà così possibile senza realizzare nuovi siti produttivi in area urbana.

### **Acquisizione del controllo di Nord Ovest Servizi e di Asti Energia e Calore**

Il 21 luglio 2020 il Gruppo Iren ha acquisito da ASTA S.p.A., tramite Ireti e Amiat, il 50% delle quote azionarie di Nord Ovest Servizi S.p.A. (NOS), salendo al 75% e, tramite Iren Energia, il 28% di Asti Energia e Calore S.p.A. (AEC), attestandosi al 62%, con un esborso complessivo di 6,5 milioni di euro. NOS detiene una partecipazione (45%) di Asti Servizi Pubblici S.p.A., società controllata dal Comune di Asti, che opera nel ciclo idrico integrato, nel settore ambiente ed in quello dei trasporti, e che detiene a sua volta il restante 38% di AEC.

L'operazione si inquadra nella strategia di consolidamento territoriale del Gruppo Iren.

### **Acquisizione di I.Blu e partnership con Idealservice nei servizi ambientali**

A valle dell'accordo preliminare siglato ed essendosi verificate tutte le condizioni sospensive, il 12 agosto 2020 Iren Ambiente ha perfezionato l'acquisto dell'80% del capitale sociale di I.Blu da Idealservice per un corrispettivo di 16 milioni di euro. I.Blu opera nella selezione dei rifiuti plastici da avviare a recupero e riciclo, attraverso due impianti di capacità complessiva di 200.000 ton/anno, e nel trattamento di rifiuti in plastica per la produzione di Blupolymer (polimero per usi civili) e Bluair ("agente riducente" per gli impianti siderurgici). La Società prevede l'aumento della capacità degli impianti attuali e la costruzione di un nuovo impianto di trattamento delle plastiche eterogenee (plasmix) che attualmente non trovano sbocco nel mercato del riciclo. L'operazione permetterà a Iren di divenire leader nazionale nella selezione delle plastiche e, in prospettiva, nel trattamento del plasmix. Inoltre, tra Iren Ambiente e Idealservice è stato sottoscritto un accordo che prevede la subfornitura di attività e servizi di selezione su impianti multimateriale e una partnership tra Idealservice e San Germano per la raccolta di rifiuti solidi urbani in alcune aree del Nord Italia.

### **Piano industriale al 2025**

Il 29 settembre 2020 il Consiglio di Amministrazione ha approvato il Piano industriale 2020-2025 che conferma l'impostazione strategica del precedente Piano e presenta un incremento degli investimenti e margini che proseguono la crescita registrata negli ultimi anni (per maggiori dettagli si veda pag. 29).

### **Conferma del rating Iren**

Il 20 ottobre 2020 l'agenzia Fitch ha confermato per il Gruppo il rating BBB con outlook stabile. Il giudizio si basa principalmente sull'aggiornamento del piano industriale al 2025 che conferma la prevalenza delle attività regolate e quasi regolate, con conseguente limitato impatto degli effetti negativi di mercato derivanti dall'emergenza Covid-19. Inoltre, Fitch valuta positivamente il profilo di liquidità del Gruppo.

### **Operazioni di finanza sostenibile**

A fine ottobre 2020 Iren e Banca Europea degli Investimenti (BEI) hanno sottoscritto una linea di credito "Green Energy Loan" di 100

milioni di euro della durata di 16 anni, che servirà a finanziare i progetti di sviluppo ed efficientamento della rete di teleriscaldamento di Torino. L'operazione rafforza ulteriormente il monte complessivo degli strumenti di finanza adottati dal 2017, volti a finanziare gli investimenti sostenibili del Gruppo. Inoltre, il 19 dicembre 2020 Iren ha concluso, con pieno successo e per il quarto anno consecutivo, l'emissione di un Green Bond per un importo complessivo di 300 milioni di euro, con titoli di taglio unitario minimo di 100.000 euro e scadenza il 17 gennaio 2031, destinati al finanziamento di progetti che concorrono alla realizzazione degli obiettivi di sostenibilità definiti nel Piano Industriale Iren al 2025 (per maggiori informazioni si veda pag. 66).

### **Acquisizione della Divisione Ambiente di Unieco**

Il 17 novembre 2020, il Gruppo Iren ha perfezionato l'acquisizione della Divisione Ambiente di Unieco, dopo aver ottenuto la clearance da parte dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato. Le attività della Divisione Ambiente, distribuite in Piemonte, Emilia-Romagna, Marche, Toscana e Puglia, sono poste in essere per tramite di un insieme di Società controllate e collegate a presidio dei principali settori di operatività della filiera ambientale: intermediazione, trattamento, avvio a smaltimento e smaltimento di rifiuti speciali pericolosi e non, oltre che raccolta e gestione di impianti di trattamento meccanico-biologico, compostaggio, valorizzazione energetica e smaltimento di rifiuti urbani. L'operazione permette ad Iren Ambiente di consolidare la propria posizione nazionale nel settore ambientale, ampliando il bacino territoriale servito e acquisendo un posizionamento strategico nella raccolta rifiuti della regione Toscana, unitamente al rafforzamento del ruolo di primario operatore nel trattamento e smaltimento di rifiuti speciali.

### **Adozione del nuovo Codice di Corporate Governance**

Il 18 dicembre 2020 il Consiglio di Amministrazione di Iren ha deliberato l'adozione del Codice di Corporate Governance, approvato dal Comitato per la Corporate Governance di Borsa Italiana con pubblicazione il 31 gennaio 2020, che sarà applicato dalla Società a partire dal 1° gennaio 2021. Il Consiglio di Amministrazione ha approvato contestualmente un documento in cui viene data evidenza delle soluzioni di governance adottate dalla Società con riferimento alle previsioni del Codice, pubblicato sul sito web del Gruppo.

# SETTORI DI ATTIVITÀ

	Servizi energetici	Ciclo idrico	Servizi ambientali
	<i>Produzione di energia elettrica e calore, distribuzione e vendita di energia elettrica, gas e calore (teleriscaldamento)</i>	<i>Acquedotto civile e industriale, fognatura e depurazione</i>	<i>Raccolta, recupero, trattamento e smaltimento di rifiuti urbani e speciali</i>
<b>Clienti retail e business</b>	1.904.302 (energia elettrica e gas)	859.441	
<b>Cittadini serviti</b>	895.745 (teleriscaldamento)	2.765.363	3.061.547
<b>Volumi</b>	<b>Energia elettrica</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• prodotta: 10.110 GWh</li> <li>• venduta: 16.922 GWh</li> <li>• distribuita: 3.587 GWh</li> </ul> <b>Gas</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• venduto: 3.018 milioni di mc</li> <li>• distribuito: 1.250 milioni di mc</li> </ul> <b>Calore</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• prodotto: 2.944 GWh</li> <li>• venduto: 2.325 GWh</li> <li>• volumetria servita: 97 milioni di mc</li> </ul>	<b>Acqua venduta:</b> 175 milioni di mc	<b>Rifiuti trattati<sup>(1)</sup>:</b> 3.081.055 t
<b>Reti e impianti</b>	30 impianti idroelettrici 7 impianti termoelettrici cogenerativi 1 impianto termoelettrico 3 termovalorizzatori 3 discariche (post esercizio) 4 biogas (3 depuratori e 1 biodigestore) 95 fotovoltaici  <b>Reti di distribuzione</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Energia elettrica: 7.795 km</li> <li>• Gas: 8.115 km</li> <li>• Teleriscaldamento: 1.064 km</li> </ul>	1.356 impianti di depurazione 7 dighe  <b>Reti acquedotto:</b> 19.944 km <b>Reti fognarie:</b> 11.189 km	3 termovalorizzatori 2 discariche attive 39 impianti di trattamento, selezione, stoccaggio e recupero  195 Centri di raccolta (di cui 32 San Germano)

<sup>(1)</sup> Il dato comprende anche le quantità trattate dalle società della Ex Divisione Ambiente Unieco, rendicontate separatamente in questo documento (si veda pag. 22).

## PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA E TERMICA

Principali indicatori	Volumi
potenza elettrica installata totale (assetto elettrico)	2.858 MWe
di cui potenza fotovoltaica installata	24 MWe
potenza termica installata	2.605 MWt
energia elettrica prodotta	10.110 GWh
energia termica (calore) prodotta	2.944 GWh

L'energia elettrica prodotta da impianti alimentati da fonte eco-compatibile (rinnovabile o da cogenerazione ad alta efficienza), che rappresentano il 70% del parco impianti del Gruppo, è più del 73% dell'intera produzione.

Iren dispone di 95 impianti fotovoltaici che nel 2020 hanno prodotto 21.076 MWh di energia elettrica.

## MERCATO

Il Gruppo è attivo nella commercializzazione dell'energia elettrica, del gas, del calore per il teleriscaldamento, di servizi e prodotti extra-commodity, in particolare per l'efficienza energetica. È presente su tutto il territorio nazionale, con una maggiore concentrazione di clientela nell'area centro nord. Le principali fonti disponibili sono rappresentate dagli impianti di produzione del Gruppo.

### COMMERCIALIZZAZIONE GAS NATURALE

Principali indicatori	Volumi
<b>gas approvvigionato</b>	<b>3.018 milioni di mc</b>
gas venduto a clienti finali	1.081 milioni di mc
gas impiegato dal Gruppo	1.728 milioni di mc
gas in stoccaggio al 31/12	209 milioni di mc
<b>clienti retail</b>	<b>906.152</b>
tutela	286.520
libero mercato	619.632

## COMMERCIALIZZAZIONE ENERGIA ELETTRICA

Principali indicatori	Volumi
<b>energia elettrica commercializzata</b>	<b>16.922 GWh</b>
a clienti finali e grossisti	7.296 GWh
in Borsa	9.626 GWh
<b>clienti retail</b>	<b>970.663</b>
maggior tutela	217.060
libero mercato	753.603

I volumi venduti ai clienti in regime di maggior tutela – distribuiti principalmente a Torino, Parma e Vercelli, dove il Gruppo agisce anche come esercente il servizio di maggior tutela – ammontano a 372 GWh. Nel 2020 sono stati venduti 326,3 GWh di energia certificata green.

## VENDITA CALORE PER IL TELERISCALDAMENTO

Principali indicatori	Volumi
calore venduto	2.325 GWh
energia termica acquistata da terzi	14 GWh
clienti serviti	53.258

Il Gruppo, attraverso centrali di cogenerazione e reti di trasporto proprie, fornisce il servizio di teleriscaldamento a Torino, Nichelino, Moncalieri, Beinasco, Collegno, Grugliasco, Rivoli, Reggio Emilia, Parma, Piacenza e Genova. Con il teleriscaldamento il cliente contribuisce alla salvaguardia dell'ambiente con costi di esercizio contenuti, maggiore affidabilità e sicurezza rispetto agli impianti di riscaldamento tradizionali.

## COMMERCIALIZZAZIONE TITOLI

Nel 2020 sono state acquistate poco più di 3,2 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 28.084 Titoli di Efficienza Energetica (TEE) al prezzo medio di 259,71 euro/TEE, per adempiere all'obbligo di annullamento previsto annualmente per il distributore Ireti.

## DISTRIBUZIONE GAS

Il servizio di distribuzione, gestito in 105 Comuni, 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. Il Gruppo Iren gestisce anche la distribuzione e vendita del GPL, in particolare in provincia di Reggio Emilia e in provincia di Genova, attraverso, rispettivamente, 14 e 7 centrali di stoccaggio, ubicate nelle diverse località dei Comuni non ancora raggiunte dalla rete del gas naturale. L'attività di distribuzione del GPL è strettamente connessa a quella di una progressiva "metanizzazione" del territorio.

Territorio	km di rete	Clienti finali	Gas distribuito (Mmc)
Emilia-Romagna	6.088	399.145	862
Liguria	1.692	317.045	340
Piemonte	335	27.674	48
<b>Totale</b>	<b>8.115</b>	<b>743.864</b>	<b>1.250</b>

## DISTRIBUZIONE ENERGIA ELETTRICA

Città	km di rete	Clienti finali	Energia elettrica distribuita (GWh)
Parma	2.538	129.251	859
Torino	4.711	566.119	2.552
Vercelli	546	28.936	176
<b>Totale</b>	<b>7.795</b>	<b>724.306</b>	<b>3.587</b>

A Torino e Parma, le attività riguardanti la distribuzione dell'energia elettrica sono svolte dalla società Ireti mentre a Vercelli la distribuzione è affidata ad ASM Vercelli.

## TELERISCALDAMENTO

Area	km di rete	Volumetrie (milioni di mc)	Abitanti serviti <sup>(1)</sup>
Torino e comuni limitrofi	701	71,3	660.651
Reggio Emilia	221	13,6	126.356
Parma	103	6,1	56.734
Piacenza	29	2	18.165
Genova	10	3,7	33.839
<b>Totale</b>	<b>1.064</b>	<b>96,7</b>	<b>895.745</b>

<sup>(1)</sup> Dati stimati

La rete di teleriscaldamento di Torino è la più estesa a livello nazionale. Nel 2020 sono proseguiti i progetti di sviluppo previsti nel Piano Industriale (per approfondimenti si veda pag. 87).

## SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Principali indicatori	Volumi
Reti acquedottistiche	19.944 km
Reti fognarie	11.189 km
Abitanti serviti	2.765.363
Comuni serviti	241
Acqua venduta	175 milioni di mc

Il servizio idrico integrato – che comprende l'approvvigionamento e la distribuzione di acqua potabile, la gestione delle reti fognarie e l'attività di depurazione – è gestito nelle seguenti province (in alcune aree solo gestione acquedottistica): La Spezia, Genova, Imperia, Savona, Parma, Piacenza, Reggio Emilia, Asti, Cuneo, Vercelli, Mantova.

## SERVIZI AMBIENTALI

Il Gruppo gestisce i servizi di igiene ambientale nelle province di Piacenza, Parma, Reggio Emilia, La Spezia, Vercelli e nella città di Torino. Attraverso la società San Germano, in qualità di appaltatore, fornisce il servizio di raccolta in diverse aree di Piemonte, Liguria, Lombardia e Sardegna.

Principali indicatori	Gruppo Iren	di cui San Germano
Rifiuti trattati <sup>(1)</sup>	2.893.324 t	328.794 t
Rifiuti urbani trattati <sup>(1)</sup>	2.178.286 t	325.871 t
Raccolta differenziata	69,3%	-
Abitanti serviti	3.061.547	751.734
Comuni serviti	307	141

<sup>(1)</sup> Il dato non comprende i rifiuti trattati dalle società della Ex Divisione Ambiente Unieco, di cui viene data visione separatamente nella colonna a fianco.

Dal 2020, con l'acquisizione di I.Blu, sono entrati nel perimetro del Gruppo tre impianti di recupero e trasformazione della plastica ubicati in Veneto, Friuli Venezia-Giulia ed Emilia-Romagna.

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.

## SMART SOLUTIONS

Il Gruppo, forte del suo know-how tecnologico, attraverso Iren Smart Solutions, opera nei settori:

- efficienza energetica degli edifici privati e pubblici;
- consulenza e monitoraggio per il risparmio energetico;
- global service (gestione integrata di impianti elettrici e tecnologici di patrimoni immobiliari complessi);
- fotovoltaico e sistemi di produzione di energia termica;
- illuminazione pubblica e artistica. La gestione riguarda le città di Torino, Alba, Arborio, Asti, Vercelli, Moncucco T.se, Fidenza, Rivergaro, Fiorenzuola D'Arda, Biella e altri Comuni del Biellese. In queste realtà il Gruppo ha predisposto un articolato piano di sostituzione delle tradizionali lampade con nuovi apparecchi a led che garantiscono una riduzione di oltre il 50% dei consumi di energia elettrica e dell'inquinamento luminoso urbano.

A Torino il Gruppo gestisce anche gli impianti semaforici cittadini.

Iren Smart Solutions (certificata ESCo UNI 11352, UNI CEI EN ISO 50001 e F-gas), inoltre, progetta, finanzia, installa e gestisce in full service sistemi e impianti che consentono una riduzione dei consumi energetici e generano vantaggi economici concreti e duraturi, proponendo soluzioni tecnologiche e contrattuali innovative per massimizzare i vantaggi del cliente.

## ALTRI SERVIZI

La rete di telecomunicazioni del Gruppo si sviluppa sull'area di Torino e sulla dorsale della Val di Susa fino a Susa. A 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 della distribuzione elettrica, del teleriscaldamento, della rete idrica, 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. Nel 2020, è stato, inoltre, realizzato un

collegamento a 10Gbps verso Francoforte, presso i datacenter dove vengono erogati i servizi di Cloud dei principali operatori. La rete è completata con le interconnessioni verso gli operatori mobili per acquisire il traffico tramite reti 2G/3G/4G dai dispositivi installati sul territorio.

## SOCIETÀ RENDICONTATE SEPARATAMENTE

### EX DIVISIONE AMBIENTE UNIECO

Il Gruppo Iren ha acquisito, dal 1° novembre 2020, 21 società dalla ex Divisione Ambiente Unieco (evidenziate nella struttura del Gruppo Iren al 31 dicembre 2020 di pag. 15). Stante le tempistiche di acquisizione, che non hanno consentito di strutturare un'articolata raccolta di informazioni, tali Società vengono presentate in modo sintetico e separato in questo Bilancio e saranno consolidate nel Bilancio di sostenibilità relativo all'esercizio 2021. I dati e le informazioni si riferiscono al periodo di consolidamento (1° novembre – 31 dicembre 2020) e considerano 20 Società consolidate e una società partecipata (A.S.A. – Azienda Servizi Ambientali ScpA), rilevante ai fini delle dimensioni della sostenibilità (si veda pag. 25).

### ATTIVITÀ GESTITE

Le 20 Società operano nella filiera del recupero e smaltimento dei rifiuti urbani e speciali, in diverse regioni italiane: Piemonte, Emilia-Romagna, Marche, Toscana e Puglia.

La caratteristica distintiva di tali Società è il presidio completo della filiera ambientale – con un focus mirato sulle componenti impiantistiche a maggior valore aggiunto – dalla raccolta, allo stoccaggio/trattamento, all'intermediazione sino allo smaltimento finale dei rifiuti, garantendo una forte integrazione industriale tra le varie fasi. A questo si aggiunge una consolidata esperienza nella progettazione di impianti di trattamento, nonché nell'offerta di service tecnici a supporto dell'ottimizzazione impiantistica e nella bonifica di siti.

La collocazione settoriale e geografica ha costituito il razionale per l'operazione di acquisizione condotta dal Gruppo Iren che, in questo modo, conferma la strategia di rafforzare il proprio posizionamento su scala nazionale nel settore della gestione dei rifiuti.

Le nuove società consolidate dal Gruppo Iren gestiscono complessivamente 10 impianti di stoccaggio, recupero, trattamento e smaltimento di rifiuti urbani e speciali, oltre a 2 discariche. Le Società, negli ultimi mesi del 2020, hanno trattato complessivamente circa 190.000 tonnellate di rifiuti, di cui il 55% sono rifiuti speciali e il 45% rifiuti urbani. Di queste, il 72% circa è stato trattato nella filiera dello stoccaggio e smaltimento e la restante parte in quella di intermediazione, ovvero per conto di Società terze che non acquisiscono la materiale disponibilità di rifiuti.

Tipologia di impianto	Numero
Impianti di recupero materia	3
Impianti di stoccaggio e trasferimento	2
Impianti di trattamento meccanico biologico	3
Impianti trattamento liquidi	2
Discariche	2

Le Società operative e a cui fanno capo attività sono le seguenti:

- A.M.A. gestisce un impianto di trattamento rifiuti con annessa discarica nel cuneese;
- Energy Side offre consulenza energetica finalizzata all'individuazione di opportunità di risparmio per piccole, medie e grandi imprese;
- Gheo suolo e ambiente si occupa di smaltimento, recupero e intermediazione di rifiuti nel territorio reggiano;
- Manduriambiente ha realizzato e gestisce una piattaforma per il trattamento e smaltimento dei rifiuti urbani indifferenziati (selezione, biostabilizzazione e discarica) nel territorio tarantino;
- Picena Depur, operativa nella regione Marche, effettua la depurazione mediante trattamento biologico di reflui fognari;
- Produrre Pulito, operativa nel fiorentino, gestisce rifiuti speciali pericolosi e non, di varia natura, provenienti da attività produttive ed intermediari;
- Scarlino Energia, basata nel grossetano, produce energia elettrica a partire dalla combustione di rifiuti speciali non pericolosi e gestisce il trattamento di rifiuti liquidi;
- Sereco Piemonte gestisce un impianto di stoccaggio e trattamento per i rifiuti pericolosi e non, nel torinese;
- STA è attiva nell'intermediazione dei rifiuti speciali non pericolosi;
- TB gestisce un impianto di trattamento meccanico-biologico (TMB) per rifiuti urbani provenienti dal territorio aretino;
- Uniproject gestisce un impianto di trattamento di reflui liquidi non pericolosi nella provincia di Ascoli Piceno;
- Unirecuperi è attiva nell'intermediazione dei rifiuti speciali, nelle opere di bonifica e di difesa ambientale e nel conferimento, trattamento e recupero di rifiuti speciali non pericolosi tramite una piattaforma di stoccaggio, cernita e trattamento, in territorio ferrarese;
- Uniservizi gestisce il prelievo, la raccolta e l'avvio a smaltimento finale di reflui civili.

Le società Scarlino Holding, STA Partecipazioni, UCH Holding e UHA sono invece società di partecipazione industriale e/o finanziaria, Scarlino Immobiliare ha per oggetto sociale l'attività immobiliare, mentre Biometano e Borgo Ambiente sono attualmente non attive.

## DIMENSIONE AMBIENTALE

Gli impatti considerati significativi rispetto alle attività svolte da queste Società sono principalmente legati ai consumi energetici degli impianti (energia elettrica e gas naturale), all'impiego delle risorse idriche e ai rifiuti prodotti dai processi di trattamento (prevalentemente percolato). I dati, riferiti al periodo di competenza, sono di seguito sintetizzati:

	u.m.	Volumi
Consumi di energia elettrica	MWh	3.331
Consumi di gas naturale	mc	3.630
Prelievi idrici	mc	20.619
Rifiuti prodotti	t	6.775

Inoltre, dalle 2 discariche gestite viene estratto biogas per la produzione di energia elettrica che, nell'ultimo bimestre 2020, si è attestata a 971 MWh.

La maggior parte delle Società possiede certificazioni connesse alla gestione ambientale delle attività e alla qualità, come evidenziato nella tabella seguente.

	ISO 9001	ISO 14001	ISO 16247	ISO 50001	EMAS
AMA		x			
Energy Side	x		x	x	
Gheo suolo e ambiente		x			x
Manduriambiente		x			
Produrre Pulito	x	x			
Scarlino Energia		x			
Sereco	x	x			x
TB		x		x	
Uniproject		x			
Unirecuperi	x	x			
Uniservizi	x				

## DIMENSIONE SOCIALE

L'organico delle nuove Società consolidate è costituito, al 31/12/2020, da 200 dipendenti, con una presenza femminile che si attesta al 22,5%.

Personale per qualifica e genere	Totale	Donne
Dirigenti	4	1
Quadri	11	1
Impiegati	102	39
Operai	83	4
<b>Totale</b>	<b>200</b>	<b>45</b>

Nel bimestre novembre-dicembre 2020 nelle società entrate a far parte del Gruppo Iren, non si sono registrati infortuni sul lavoro.

Rilevanti sono le ricadute prodotte dalle Società sulla catena di fornitura: da novembre 2020 sono stati emessi ordini di acquisto per un totale di circa 17,2 milioni di euro. Tra i fornitori sono attive 9 cooperative sociali.

## ASPETTI DI GOVERNANCE

Le società entrate nel Gruppo Iren adottano prevalentemente un sistema di governo societario di tipo tradizionale. I Consigli di Amministrazione sono composti da 59 membri, di cui 10 donne.

## SOCIETÀ FUORI PERIMETRO

### B.I. ENERGIA

B.I. Energia S.r.l. è la società, partecipata da Iren Energia (47,5%) e dal Consorzio di Bonifica dell'Emilia Centrale (52,5%), che gestisce un impianto idroelettrico ad acqua fluente sul fiume Secchia, in località San Michele dei Mucchietti (MO), che utilizza il salto di un'esistente traversa per produrre energia elettrica.

L'impianto, di 1,8 MW di potenza, è entrato in esercizio ad agosto del 2017 e godrà per 20 anni della tariffa omnicomprensiva ai sensi del D.M. 06/07/2012. Negli ultimi due mesi del 2020 l'impianto non è stato operativo per interventi di manutenzione straordinaria.

Principali indicatori	u.m.	2020	2019
Produzione energia elettrica	MWh	2.385	3.590

## FRATELLO SOLE ENERGIE SOLIDALI

Fratello Sole Energie Solidali è un'impresa sociale senza scopo di lucro, costituita nel 2018 da Iren Energia (40%) e Fratello Sole (60%), che opera a sostegno di enti solidaristici e di utilità sociale per il risparmio dei costi energetici. Fornisce servizi di gestione ed efficientamento energetico al patrimonio immobiliare degli 11 soci fondatori, costituito da oltre 2.000 edifici (1.000 nel 2019).

Nel 2020 sono entrati a far parte di Fratello Sole nuovi soci, tra cui il Cantiere Sociale Rete Cauto legato a Caritas Brescia e nuove adesioni saranno formalizzate nei primi mesi del 2021.

Fratello Sole Energie Solidali è responsabile della progettazione ed esecuzione degli interventi di efficienza energetica, grazie al partner tecnologico Iren Smart Solutions. Inoltre, la Società può sviluppare anche progetti di e-mobility a favore dei propri clienti.

Nel 2020 la Società ha ottenuto un risparmio complessivo pari a 105,7 MWh, grazie al rifacimento, di due centrali termiche poste al servizio di altrettanti edifici, e ha avviato nuovi cantieri che porteranno ad un risparmio energetico complessivo di oltre 315 MWh all'anno.

## VALLE DORA ENERGIA

Valle Dora Energia S.r.l., controllata dai Comuni di Chiomonte, Salbertrand, Exilles e Susa e partecipata da Iren Energia (49%), è stata costituita per sviluppare il progetto di riqualificazione degli impianti idroelettrici di Chiomonte e Susa che, nel 2016, sono stati ammessi in graduatoria dal Gestore dei Servizi Energetici (GSE) per le incentivazioni sull'energia prodotta. Il loro mantenimento in esercizio assicura anche importanti funzioni di pubblica utilità per il territorio (salvaguardia servitù irrigue, presidio idrogeologico, servizio antincendio). La potenza totale degli impianti è di 16,8 MWe (7,6 MWe impianto di Susa e 9,2 MWe impianto di Chiomonte).

Nel 2020 si è registrato un consistente incremento della produzione, dovuto all'entrata in produzione dei due impianti a valle degli interventi di riqualificazione.

Principali indicatori	u.m.	2020	2019
<b>Produzione energia elettrica totale</b>	<b>MWh</b>	<b>23.501</b>	<b>903</b>
impianto Susa	MWh	3.306	903
impianto Chiomonte	MWh	20.195	0

## NOVE

Nove S.p.A. – partecipata dal Comune di Grugliasco (51%) e da Iren Energia S.p.A. (49%) – gestisce i clienti del teleriscaldamento della città di Grugliasco. La gestione operativa della Società e della rete di teleriscaldamento è affidata, attraverso un contratto di service, a Iren Energia.

Principali indicatori	u.m.	2020	2019
Clienti serviti	n.	327	n.a.
Calore venduto	GWht	59,4	n.a.

## ACQUAENNA

Acquaenna S.C.p.A., partecipata da Ireti (48,5%), gestisce il servizio idrico integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale di Enna (escluso il comune di Barrafranca). La Società opera in tutte le fasi del ciclo dell'acqua (captazione, adduzione e distribuzione, fognatura e depurazione) attuando il Piano d'Ambito approvato dall'assemblea dei sindaci, pianificando e realizzando gli investimenti e sperimentando nuove soluzioni tecnologiche.

Acquaenna adotta un Sistema Qualità certificato ISO 9001.

Principali indicatori	u.m.	2020	2019
Abitanti serviti	n.	148.035	151.988
Comuni serviti	n.	19	19
Acqua venduta	mc	6.642.267	6.300.000
Rete acquedottistica	km	823	821
Reti fognarie	km	522	522
Impianti di depurazione	n.	18	18
Dipendenti al 31/12	n.	104	108

## AIGA

AIGA S.p.A. è la società, controllata dal Comune di Ventimiglia (51%) e partecipata da Ireti (49%), che ha gestito il servizio idrico integrato nel Comune di Ventimiglia, per un bacino di circa 27.000 abitanti, fino alla fine del 2021 quando è subentrato il gestore unico d'ambito.

AIGA, con i suoi 10 dipendenti, gestisce 150 km di rete acquedottistica, 90 km di rete fognaria e un depuratore. Nel 2020 l'acqua venduta è stata circa 2 milioni di metri cubi.

## AMAT

AMAT S.p.A. è la società controllata dal Comune di Imperia (52%) e partecipata da Ireti (48%), che gestisce il servizio idrico integrato ad Imperia e in 4 comuni della provincia, per un bacino di circa 47.000 abitanti. AMAT gestisce, con i suoi 47 dipendenti, 326 km di rete acquedottistica, 240 km di rete fognaria e un depuratore.

Nel 2020 l'acqua venduta è stata circa 4,4 milioni di metri cubi. La Società presta particolare attenzione al monitoraggio degli impatti ambientali mediante la sistematica verifica degli scarichi, l'accertamento delle perdite e il rilevamento della rete per il suo corretto dimensionamento.

## AM.TER.

AM.TER. S.p.A. – costituita dai Comuni di Campo Ligure, Cogoleto, Masone, Mele e Rossiglione insieme a Iren Acqua (49%) – nel ponente della Provincia di Genova gestisce il servizio idrico integrato nel territorio dei Comuni soci e nei comuni di Arenzano e Tiglieto.

Le fonti di approvvigionamento consistono in 103 sorgenti, 13 corsi d'acqua e 3 pozzi.

La potabilizzazione delle acque avviene tramite 9 impianti di trattamento e 16 impianti di disinfezione, distribuiti sul territorio. Lo scarico finale delle reti fognarie per i Comuni di Campo Ligure e Masone confluisce presso il depuratore di Rossiglione.

AM.TER. adotta un sistema di gestione integrato Qualità, Sicurezza e Ambiente, secondo le norme ISO 9001, ISO 45001 e ISO 14001.

Principali indicatori	u.m.	2020	2019
Abitanti serviti	n.	45.369	45.660
Comuni serviti	n.	7	7
Acqua venduta	mc	2.097.247	2.210.100
Rete acquedottistica	km	290	290
Reti fognarie (inclusi allacciamenti)	km	127	127
Impianti di depurazione	n.	11	14
Dipendenti al 31/12	n.	14	15

## ASA

ASA S.p.A. è la società partecipata dai Comuni delle province di Livorno, Pisa e Siena e da Ireti (40%) che gestisce il servizio idrico integrato in cinque sub-distretti territoriali: Nord-Ovest (comune principale Livorno), Alta Val di Cecina (comune principale Volterra), Bassa Val di Cecina (comuni principali Cecina e Rosignano M.), Val di Cornia (comune principale Piombino) e Isola d'Elba. La Società gestisce, inoltre, la distribuzione del gas a Livorno, Collesalveti, Rosignano Marittimo, Castagneto Carducci, San Vincenzo. ASA è certificata ISO 9001.

Principali indicatori	u.m.	2020	2019
Abitanti serviti SII	n.	416.331	417.977
Comuni serviti SII	n.	32	32
Acqua venduta	mc	24.360.229	25.908.949
Rete acquedottistica	km	3.611	3.515
Reti fognarie	km	1.358	1.234
Impianti di depurazione	n.	73	74
Abitanti serviti distribuzione gas	n.	219.240	221.145
Clienti distribuzione gas	n.	99.005	98.909
Comuni serviti distribuzione gas	n.	5	5
Gas naturale distribuito	mc	91.360.792	86.864.724
Dipendenti al 31/12	n.	492	476

## A.S.A. AZIENDA SERVIZI AMBIENTALI

La società ASA S.C.p.A., partecipata da Unirecuperi S.r.l. (49%), gestisce la progettazione e la realizzazione di impianti per lo smaltimento dei rifiuti sia urbani sia speciali, pericolosi e non pericolosi, l'organizzazione e la gestione, diretta e indiretta, di impianti per lo smaltimento di rifiuti prodotti da terzi e le bonifiche di siti inquinati ed è il gestore della discarica per rifiuti non pericolosi sita nel Comune di Castel Maggiore (BO). Nel 2020, la discarica ASA non ha ricevuto nessun quantitativo di rifiuti a smaltimento. ASA adotta un sistema qualità certificato ISO 14.001, ISO 9001 e OHSAS 18001.

## GAIA

GAIA S.p.A., partecipata da Iren Ambiente (45%), gestisce impianti di trattamento, recupero e smaltimento dei rifiuti nella provincia di Asti. Le attività di GAIA si sviluppano su tutta la provincia di Asti, in un

bacino di circa 208.100 abitanti, con un articolato sistema impiantistico: 12 centri di raccolta a servizio dei cittadini per il conferimento dei rifiuti da raccolta differenziata, un impianto per la valorizzazione dei materiali della raccolta differenziata, un impianto per il trattamento meccanico biologico dell'indifferenziato (Asti), un impianto di compostaggio (San Damiano d'Asti) per il recupero dei rifiuti organici e una discarica per rifiuti non pericolosi (Cerro Tanaro).

Negli ultimi anni, con le nuove collaborazioni in Piemonte, Valle d'Aosta, Liguria e Emilia-Romagna, il volume di rifiuti da trattare ha saturato le potenzialità degli impianti.

Al fine di realizzare uno sviluppo economico sostenibile, GAIA si è impegnata ad adottare una politica trasparente e ad integrare progressivamente il proprio Sistema di Gestione, arricchendolo delle certificazioni Qualità, Ambiente, Sicurezza e Responsabilità sociale. Tutti i siti gestiti dalla Società hanno ottenuto la registrazione EMAS.

Principali indicatori	u.m.	2020	2019
Rifiuti raccolti nelle Ecostazioni	t	7.661	9.394
Rifiuti trattati negli impianti	t	153.594	181.703
valorizzazione raccolta diff.	t	36.552	39.607
trattamento meccanico biologico	t	43.141	46.115
stazione di transfert	t	6.676	13.985
compostaggio	t	31.343	6.940
discarica rifiuti non pericolosi	t	35.882	75.056
Dipendenti al 31/12	n.	147	143

## SETA

SETA (Società Ecologica Territorio Ambiente) S.p.A. è affidataria del servizio integrato di raccolta dei rifiuti urbani nel Bacino 16 della provincia di Torino. Attiva nel settore della raccolta e dello smaltimento dei rifiuti, è controllata al 51,15% da alcuni Comuni del Consorzio di Bacino 16 (area a nord di Torino), sia direttamente sia indirettamente per il tramite dell'ente consortile stesso, ed è partecipata da Iren Ambiente (48,85%).

SETA gestisce, inoltre, la discarica controllata denominata Chivasso 0, per il conferimento dei rifiuti non pericolosi e 10 centri di raccolta distribuiti sul territorio, presso i quali gli utenti possono conferire i rifiuti differenziati che vengono avviati al recupero.

SETA ha adottato un sistema di gestione Qualità, Sicurezza e Ambientale certificato ISO 9001, ISO 45001 e ISO 914001.

Principali indicatori	u.m.	2020	2019
Abitanti serviti	n.	226.216	227.044
Comuni serviti	n.	31	31
Rifiuti urbani raccolti - differenziati	t	59.288	58.836
Rifiuti urbani raccolti - indifferenziati	t	41.039	41.000
Percentuale di raccolta differenziata	%	59,0	59,0
Dipendenti al 31/12	n.	224	218

# PREMI E RICONOSCIMENTI

Nel 2020, il Gruppo Iren ha ottenuto diversi riconoscimenti, inerenti alla responsabilità sociale e ambientale. Di seguito una sintesi delle principali attestazioni ricevute.



Iren ha ottenuto, per il terzo anno consecutivo, la certificazione Top Employer, il riconoscimento ufficiale delle eccellenze aziendali nelle politiche e strategie HR e della loro attuazione per contribuire al benessere delle persone, migliorare l'ambiente di lavoro e il mondo del lavoro.



Iren si è aggiudicata il premio Top Utility 2020, nella categoria Diversity, che riconosce l'impegno nelle politiche per la valorizzazione della diversità, in particolare di genere, dell'inclusione e della responsabilità sociale nella gestione delle risorse umane e nelle strategie aziendali.



Iren è stata confermata nella Top10 dell'Integrated Governance Index 2020 – il modello di analisi quantitativa sul grado di integrazione dei fattori ESG (Environmental, Social e Governance) nelle strategie aziendali – e nella Top5 dell'area straordinaria di indagine "ESG Digital Governance".



Iren è risultata tra le vincitrici, nella categoria Formazione online, di HR Mission 2020, iniziativa promossa dall'Associazione Italiana per la Direzione del Personale, con l'obiettivo di riconoscere e valorizzare la creatività e l'innovazione messa in campo dalle aziende durante l'emergenza Covid-19.



Il Gruppo Iren si è attestato tra i Best Improver nell'edizione 2020 del Webranking Italia, la principale indagine europea, curata da Lundquist, che valuta e classifica la trasparenza della comunicazione sui canali digitali delle più grandi Società quotate in Borsa, basandosi sulle richieste fondamentali degli stakeholder.



Ecohitech Award 2020 – premio rivolto alle best practice e ai casi di eccellenza in ambito smart city, promosso dal Consorzio Tecno di Key Energy – ha rivolto una menzione speciale al progetto di riqualificazione illuminotecnica della Città di Vercelli "Vercelli Led", targato Iren Smart Solutions, quale migliore progetto italiano di smart lighting integrato basato su tecnologia led a contenuto innovativo.

# Strategia per la Sostenibilità

*Dimensione economica, ambientale e sociale  
integrate nella strategia di sviluppo del Gruppo  
nel medio e lungo termine,  
in coerenza con gli obiettivi di sviluppo sostenibile  
dell'Agenda ONU 2030*

# STRATEGIA SOSTENIBILE

L'integrazione strategica dei fattori economici, ambientali, sociali e di governance è garantita attraverso un processo strutturato così come di seguito descritto.



## ANALISI DEL CONTESTO E DEGLI SCENARI

Il Gruppo Iren analizza il contesto e gli scenari macroeconomici, finanziari, energetici e climatici di breve, medio e lungo termine a supporto della pianificazione strategica, allo scopo di individuare i fattori che possono assumere rilievo per il proprio business sotto il profilo competitivo, di sostenibilità, normativo e regolatorio e che possono influire sul perseguimento degli obiettivi di sviluppo. Per gli aspetti di dettaglio sugli scenari energetici, regolatori e finanziari si rimanda a quanto esposto nel Bilancio consolidato del Gruppo.

Lo **scenario della sostenibilità nel 2020** evidenzia come la crisi determinata dall'emergenza Covid-19 abbia accresciuto la consapevolezza della vulnerabilità del nostro modello di sviluppo e riportato al centro la forte interconnessione della dimensione ambientale e sociale.

La pandemia ha generato arretramenti su molti dei 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030, ma al tempo stesso ha prodotto un'accelerazione al cambiamento in importanti ambiti: da quello politico e della società civile, fino a quello finanziario e degli operatori economici maggiormente dinamici. Unione europea, Cina e Giappone nel 2020 hanno assunto impegni per contrastare il cambiamento climatico. Gli Stati Uniti a gennaio 2021 sono rientrati negli Accordi di Parigi su cui sono impegnati 127 Paesi. Sempre nel 2020 sono quasi raddoppiati, rispetto all'anno precedente, gli investimenti in asset sostenibili da parte di investitori in fondi comuni ed ETF.

Le **scelte dell'Unione Europea** hanno impresso anche in Italia una spinta verso lo sviluppo sostenibile che potrà trovare una rilevante opportunità nel Next Generation EU, il programma europeo per la ripresa, attraverso investimenti che abbiano le future generazioni come principali beneficiari e indirizzati alla costruzione di società ed economie sempre più sostenibili, resilienti e digitali. All'Italia, che si trova tra i principali destinatari di questo programma europeo, è offerta la più rilevante occasione per mettere in campo progettualità, investimenti e riforme coerenti con la promozione della coesione economica, sociale e territoriale, la resilienza economica e sociale, la mitigazione dell'impatto socio-economico della crisi, l'accelerazione delle transizioni verde e digitale. Una quota consistente delle risorse sarà destinata a progetti legati agli obiettivi del Green Deal e il Consiglio Europeo, nelle raccomandazioni rivolte all'Italia, ha chiesto l'adozione di misure per migliorare il sistema idrico e quello dei rifiuti.

La crisi, come evidenziato dal Segretario Generale delle Nazioni Unite, può rappresentare un'occasione di trasformazione per affrontare le minacce globali, con sforzi concentrati verso maggiori investimenti per la salute pubblica e per rendere l'economia più resiliente e sostenibile, seguendo il quadro d'azione fornito in modo completo dagli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030.

Alla luce di questo contesto, Iren analizza e valuta i **principali trend** che, a lungo termine, saranno determinanti in termini di rischi e opportunità per lo sviluppo sostenibile del Gruppo.



Un ruolo sempre più rilevante è attribuito agli **scenari connessi al cambiamento climatico** e a suoi effetti sulle attività del Gruppo, derivanti dallo scenario fisico – fenomeni acuti (ondate di calore, alluvioni ecc.) e fenomeni cronici (modifiche strutturali del clima) – e dallo scenario di transizione verso un'economia low carbon.

Alla base della strategia a lungo (2035) e medio termine (2025) del Gruppo, si trovano diverse analisi di scenario connesse ai fattori fisici e di transizione. In particolare, oltre al "Piano Nazionale Integrato per l'Energia e il Clima" e all'"Italian Electricity Market Study: scenario 2020-2040" di Ref-e per le proiezioni delle produzioni energetiche di medio periodo, il Gruppo adotta i seguenti scenari:

- IPCC (Intergovernmental Panel on Climate Change) RCP 2.6 e IEA450, in linea con l'Accordo di Parigi che prevede un aumento di temperatura a fine secolo rispetto ai livelli pre-industriali di 2°C o inferiore;
- IPCC RCP 8.5 e IEA NPS-STEPS (business-as-usual) che prevedono un aumento delle temperature a fine secolo di 4°C;
- WEO (World Energy Outlook) IEA450 e NPS-STEPS l'analisi dei rischi di transizione.

Nella pianificazione di lungo termine, sono considerati gli impatti del cambiamento delle variabili alla base dei diversi scenari. Per esempio, per i rischi fisici è considerato il trend di crescita delle temperature ed è analizzato, in termini di marginalità, l'impatto che produrrà sulla minore produzione di calore per il teleriscaldamento e sulla crescita di produzione di energia elettrica per far fronte alla crescente domanda per la climatizzazione estiva. Un'altra analisi riguarda la produzione di elettricità dagli impianti idroelettrici in relazione alla riduzione delle precipitazioni. Per quanto riguarda i rischi di transizione, per esempio viene considerata la riduzione di marginalità legata alla vendita di gas naturale.

L'adozione degli scenari descritti, che tiene conto delle linee guida della TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures), sarà ulteriormente implementata nel corso del 2021 attraverso la costruzione di un modello di gestione abilitante la valutazione dei

rischi e delle opportunità connesse al cambiamento climatico che supporterà ulteriormente la pianificazione strategica.

## ANALISI DI MATERIALITÀ

L'analisi di materialità permette di identificare i temi prioritari per gli stakeholder, confrontandoli con le priorità del Gruppo e la sua strategia di sviluppo, anche al fine di individuare eventuali ambiti di miglioramento. Il risultato di questa analisi supporta la definizione degli obiettivi di sviluppo sostenibile e dei temi per la redazione del Bilancio di Sostenibilità. La metodologia di realizzazione dell'analisi di materialità è approfonditamente descritta a pag. 8.

## PIANO STRATEGICO: LA MULTICIRCLE ECONOMY

La strategia di crescita, approvata dal Consiglio di Amministrazione nel settembre 2020, è coerente con la mission e la vision del Gruppo e con i **principali trend** precedentemente descritti.



Il Gruppo conferma i propri **pilastri strategici di sviluppo**: crescita organica, sostenibilità, clienti/cittadini, digitalizzazione, persone,

evoluzione tecnologica ed efficienza, affiancandoli a nuove ambizioni che caratterizzeranno i prossimi anni.

Infatti, il Gruppo, forte della leadership acquisita nelle aree storiche, è pronto all'**espansione nazionale**, ampliando i suoi orizzonti verso nuovi territori, non solo a livello commerciale, ma anche esportando le eccellenze raggiunte in ambito rifiuti ed efficienza energetica. Il Gruppo Iren si pone, quindi, di fronte alle nuove sfide ambientali e sociali, non soltanto reagendo ai rischi, ma cogliendone tutte le opportunità, con una visione strategica definita e di lungo periodo, trasferita nell'agire quotidiano.

La strategia di crescita si basa sul superamento del concetto tradizionale di circular economy con l'introduzione della **multicircle economy**: visione, fortemente sostenibile nel lungo periodo, che enfatizza la natura multi-business del Gruppo, nella quale le differenti attività condividono il valore dell'utilizzo responsabile delle risorse. Circa 2,25 miliardi di euro, il 61% degli investimenti complessivi, sono indirizzati a progetti che concorrono al raggiungimento degli impegni presi nei confronti degli SDGs delle Nazioni Unite e in particolar modo, il 93% di tali investimenti, oltre 2 miliardi di euro, confluiscono nella nuova visione della multicircle economy.

Il 2020 ha evidenziato la **resilienza del modello di business** del Gruppo anche di fronte a forti turbolenze inattese, quali l'emergenza Covid-19. Tale caratteristica verrà ulteriormente rafforzata dagli investimenti previsti a supporto dei diversi business ed in particolare dalla rilevante quota di investimenti – oltre 2,2 miliardi di euro – destinati a iniziative per realizzare la transizione energetica e ambientale.

L'integrazione della sostenibilità nel Piano strategico e nei driver di allocazione del capitale muove un passo avanti con l'estensione dell'**orizzonte temporale del piano di sostenibilità fino al 2035**, definendo il ruolo che il Gruppo Iren intende giocare per uno sviluppo coerente con le politiche europee e con le sfide emergenti dal contesto determinato dalla pandemia, e per dare impulso al processo di ripresa economica nel nostro Paese.

## OBIETTIVI E TARGET DEL PIANO STRATEGICO

PILASTRI E DIRETTRICI DI SVILUPPO	PRINCIPALI TARGET @2025   @2035	SDGs	
 <b>CRESCITA</b> <b>Investimenti</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>€2,25 miliardi di investimenti in sostenibilità: 21% per l'economia circolare, 31% per le risorse idriche, 41% per le città resilienti e 7% per la decarbonizzazione</li> </ul>	<b>€ 3,7</b> miliardi investiti in 6 anni	<b>+12%</b> vs precedente Piano	
<b>Ebitda</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>+€243 milioni rispetto al 2019</li> <li>Aumento della crescita organica (idrico, trattamento rifiuti, teleriscaldamento e clienti)</li> <li>Rapporto Posizione finanziaria netta/EBITDA al 2025 pari a 2,5x</li> </ul>	<b>€ 1.160</b> milioni di Ebitda a fine Piano	<b>+4%</b> tasso annuo di crescita	
<b>Utili e dividendi</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Revisione della dividend policy a breve termine tenendo conto di: impatto del Covid-19 sul 2020, accelerazione investimenti nel 2020 e 2021, operazioni di M&amp;A strategiche</li> <li>Politica finanziaria che consente di ridurre il costo del debito</li> </ul>	<b>~€ 350</b> milioni di utili a fine Piano	<b>+8%</b> crescita annua del dividendo	



**DIGITALIZZAZIONE**

- Forte accelerazione verso una trasformazione digitale, sviluppo di un nuovo modello IT e piattaforme avanzate

**€ 300**  
milioni investiti

**>50%**  
operazioni digitali  
self-care per clienti



**PERSONE**

- Potenziamento delle competenze e reskilling
- Nuove modalità di lavoro supportate dalla digitalizzazione
- Valorizzazione della diversità
- Attenzione alle persone

**25% | 28%**  
donne in ruoli esecutivi  
e dirigenziali

**95%**  
del personale in attività  
di formazione

**+27% | +65%**  
ore di formazione  
pro capite



**CLIENTI/CITTADINI**

- Sviluppo della base clienti retail su scala nazionale
- Nuove linee di prodotto/servizio a valore aggiunto
- Operazioni e pagamenti digitali
- Maggiori investimenti in infrastrutture e servizi

**2,4**  
milioni di clienti

**€ 900**  
investimenti per  
abitante servito in arco piano



**SOSTENIBILITÀ**

**Economia circolare**

- Crescita raccolta differenziata (RD)
- Incremento recupero di materia in impianti del Gruppo
- Produzione di combustibili da rifiuti biodegradabili
- Riutilizzo delle acque reflue per impieghi industriali e agricoli

**73,6% | ~80%**  
RD bacino  
servito

**1,6Mt | ~2,0Mt**  
rifiuti a recupero  
in impianti del  
Gruppo

**35Mmc**  
biometano  
prodotto

**15Mmc**  
Acque reflue  
riutilizzate



**Risorse idriche**

- Aumento della capacità di depurazione
- Uso razionale dell'acqua mediante la riduzione dei prelievi e delle perdite di rete

**+16% | ~+20%**  
capacità depurativa

**~80%**  
rete distrettualizzata

**29% | ~25%**  
perdite di rete



**Decarbonizzazione**

- Riduzione intensità carbonica della produzione energetica
- Efficienza energetica dei processi produttivi
- Riduzione emissioni (scope 2)

**-4% | ~-20%**  
intensità carbonica  
produzione elettrica

**~-35%**  
emissioni scope 2

**+27% | ~+55%**  
risparmio energetico



**Città resilienti**

- Espansione reti di teleriscaldamento
- Riduzione dell'impatto ambientale della flotta veicoli aziendale
- Prodotti e servizi per il risparmio energetico dei clienti

**+16% | ~+20%**  
volumetrie  
teleriscaldate

**35% | ~50%**  
eco-veicoli su totale  
flotta

**~25%**  
elettricità verde venduta  
a clienti finali



**EVOLUZIONE TECNOLOGICA ED EFFICIENZA**

- Transizione verso un'organizzazione lean con un modello di gestione agile
- Progetti di miglioramento delle performance
- Progetti di advanced analytics

**€ 55**  
milioni di sinergie

**65**  
progetti di miglioramento delle  
performance



## REPORTING

Iren si impegna a gestire e misurare la propria performance, considerando gli aspetti economici, ambientali e sociali nella rendicontazione delle proprie attività e nella definizione degli obiettivi strategici. Un approccio allineato alle indicazioni del Global Compact delle Nazioni Unite, di cui Iren è membro, tesa ad una sempre maggiore integrazione della sostenibilità nelle scelte strategiche aziendali. Il Bilancio di Sostenibilità costituisce quindi uno strumento di comunicazione e gestionale per il monitoraggio dell'aderenza dell'operatività alla strategia e, proprio con questo obiettivo riporta i progressi compiuti verso il raggiungimento dei target fissati al 2025.

## PIANI DI MIGLIORAMENTO

I Piani di miglioramento, di seguito indicati, individuano le azioni intraprese e gli obiettivi futuri prefissati per conseguire i risultati previsti dal Piano Industriale del Gruppo Iren, in relazione a ciascuno dei pilastri strategici su cui il Piano è strutturato.

## CRESCITA E CREAZIONE DI VALORE

Area tematica	Azioni intraprese nel 2020	Obiettivi futuri
<b>Sviluppo economico e valore per il territorio</b>  <b>Competitività sul mercato</b>	685,2 milioni di euro di investimenti	3,7 miliardi di euro di investimenti al 2025
	235 milioni di euro di utili	~350 milioni di euro di utili al 2025
	0,095 euro per azione di dividendo distribuito	+8% crescita annua del dividendo in arco piano
	20 roadshow online con investitori istituzionali e analisti finanziari e intensificazione dei contatti con investitori ESG	Ulteriore incremento dei contatti con gli investitori istituzionali in piazze finanziarie nuove e con investitori ESG
	Rinnovo di alcune sezioni del sito internet di Gruppo e creazione di aree specifiche riguardanti la strategia di Gruppo e la gestione dei rischi per migliorare la comunicazione finanziaria rivolta agli investitori	Miglioramento continuo della comunicazione finanziaria: rinnovo della sezione Investitori del sito internet di Gruppo
	Finanza sostenibile:	Finanza sostenibile:
	• nuovi finanziamenti a medio/lungo termine per 875 milioni di euro, in gran parte con emissioni obbligazionarie pubbliche della durata di 10 anni, di cui 300 milioni di euro in formato Green	• copertura dei fabbisogni finanziari per supportare gli investimenti con equilibrato rapporto tra fondi a breve e medio/lungo termine e attenzione ai principi di Sustainable Finance
	• nuove linee di finanziamento a medio e lungo termine per 80 milioni di euro con Banca di Sviluppo del Consiglio d'Europa e per 100 milioni di euro con un nuovo contratto BEI "Green Energy Loan"	• ottimizzazione del portafoglio di debito anche con attività di liability management finalizzate alla riduzione del costo del debito e alla gestione anticipata delle scadenze
	• rinnovo del programma di emissioni obbligazionarie fino a un importo massimo di 4 miliardi di euro	• rispetto degli impegni assunti a beneficio degli Investitori Socialmente Responsabili "SRI" e definiti nel Sustainable Financing Framework di Iren
	• emissioni obbligazionarie a condizioni di mercato per ridurre il costo del debito e disporre con largo anticipo di liquidità per la copertura delle scadenze finanziarie	
• operazioni di liability management per la riduzione del costo del debito con estinzione anticipata di finanziamenti per 5 milioni di euro		
• positiva verifica annuale da parte dell'agenzia DNV GL e rilascio delle Periodic Review a favore degli investitori		
Conferma da parte di Fitch del rating pubblico Investment Grade livello BBB per Iren e le sue emissioni obbligazionarie	Mantenimento del rating Investment Grade	

## SOSTENIBILITÀ DELLE RISORSE

Area tematica	Azioni intraprese nel 2020	Obiettivi futuri
<b>Uso sostenibile delle risorse idriche</b>	Riduzione dei prelievi di acqua dall'ambiente per la distribuzione ad uso potabile:	Riduzione dei prelievi di acqua dall'ambiente per la distribuzione ad uso potabile:
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• perdite di rete idrica al 33,3%</li> <li>• -3% di prelievi idrici per abitante/giorno nelle aree storiche rispetto al 2019</li> <li>• 56% di rete idrica distrettualizzata</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• perdite di rete al 29% al 2025</li> <li>• -4,9% di prelievi idrici per abitante/giorno nelle aree storiche al 2025 rispetto al 2019</li> <li>• 81% di rete idrica distrettualizzata al 2025</li> </ul>
	Miglioramento quali-quantitativo della capacità depurativa:	Miglioramento quali-quantitativo della capacità depurativa:
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• +3,3% della capacità depurativa degli impianti (AE) rispetto al 2019</li> <li>• abbattimento inquinanti nell'acqua depurata: BOD 93,4%, COD 90,2% e SST 93,3%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• +16% della capacità depurativa degli impianti (AE) al 2025 rispetto al 2019</li> <li>• abbattimento inquinanti nell'acqua depurata: BOD &gt;94%, COD &gt;90% e SST &gt;93%</li> </ul>

Area tematica	Azioni intraprese nel 2020	Obiettivi futuri
<b>Decarbonizzazione</b> <b>Emissioni</b>	Riduzione delle emissioni: • +4,6% di emissioni di CO <sub>2</sub> evitate da recupero di rifiuti rispetto al 2019 • -5,6% di emissioni di CO <sub>2</sub> scope 2 rispetto al 2019 • repowering e riqualificazione degli impianti idroelettrici di Chiomonte e Susa • investimenti in fonti rinnovabili e fotovoltaico	Riduzione delle emissioni: • 43% di emissioni di CO <sub>2</sub> evitate da recupero di rifiuti al 2025 rispetto al 2019 • -35% circa di emissioni di CO <sub>2</sub> scope 2 al 2025 rispetto al 2019 • -4% intensità carbonica degli impianti di produzione energetica al 2025 rispetto al 2019 • investimenti nei settori mini hydro, fotovoltaico, fonti rinnovabili e rinnovo delle attuali concessioni
	<b>Efficienza energetica, rinnovabili e teleriscaldamento</b>	Incremento delle volumetrie di accumulo calore: • 16.600 mc di sistemi di accumulo • avvio dell'iter autorizzativo per nuovi sistemi di accumulo
<b>Città resilienti</b>	Efficientamento energetico: • +1% di Tep risparmiate rispetto al 2019 • oltre 71.000 Tep risparmiate da prodotti/servizi Iren Plus e Iren Smart Solutions	Efficientamento energetico: • +27% di Tep risparmiate al 2025 rispetto al 2019 • oltre 208.000 Tep risparmiate da prodotti/servizi Iren Plus e Iren Smart Solutions al 2025 • ulteriore flessibilizzazione degli impianti termici, in ottica di maggiore efficienza e risposta alle future sfide del mercato elettrico
<b>Circular economy: gestione, raccolta e riuso dei rifiuti</b>	Raccolta differenziata e riduzione rifiuti: • crescita della raccolta differenziata al 69,3% • progettazione di 3 nuovi Centri di Raccolta (PR e RE) • estensione raccolta domiciliare con ecoisole per circa 25.000 abitanti • estensione della tariffazione puntuale dei rifiuti a 3 comuni (Quattro Castella, Ameglia, Luni)	Raccolta differenziata: • crescita della raccolta differenziata al 73,6% al 2025 • 3 nuovi Centri di Raccolta (province di PR e RE) entro il 2021 • estensione raccolta domiciliare con ecoisole per circa 140.000 abitanti • estensione della tariffazione puntuale a 9 comuni (province di Parma, Piacenza, Reggio Emilia e La Spezia) entro il 2021
	Incremento del recupero di materia da rifiuto: • 492.000 tonnellate di rifiuti a recupero in impianti del Gruppo • autorizzazione di 3 impianti di trattamento della frazione organica con produzione di biometano (Reggio Emilia, Santhià e Cairo Montenotte) • avvio opere realizzative dell'impianto di trattamento e recupero di carta e plastica a Borgaro e presso il PAI di Parma • richiesta autorizzazione realizzazione TMB di Genova	Incremento del recupero di materia da rifiuto: • 1.630.000 tonnellate di rifiuti a recupero in impianti del Gruppo al 2025 • realizzazione di 3 impianti di trattamento della frazione organica con produzione di 35 milioni di mc di biometano al 2025 (Reggio Emilia, Santhià e Cairo Montenotte) • realizzazione impianti di trattamento e recupero di carta e plastica a Borgaro e al PAI di Parma • realizzazione TMB di Genova
<b>Innovazione e smart city</b> <b>Città resilienti</b>	• +1,9% di volumetrie teleriscaldate rispetto al 2019 • completamento degli interventi sulla rete di teleriscaldamento e sul termovalorizzatore di Torino per il collegamento alla rete di Grugliasco • estensione e sviluppo della rete di teleriscaldamento cittadino di Torino e Piacenza	+16% di volumetrie riscaldate al 2025 rispetto al 2019
	Go-live del progetto Just Iren (trasformazione digital dell'intera filiera dei rifiuti: catena tecnica e commerciale, gestione del cliente, pianificazione, progettazione, gestione dei servizi e degli impianti) su Torino	Go-live del progetto Just Iren (trasformazione digital dell'intera filiera dei rifiuti: catena tecnica e commerciale, gestione del cliente, pianificazione, progettazione, gestione dei servizi e degli impianti) sul territorio emiliano entro il 2021
<b>Efficienza e affidabilità dei servizi</b> <b>Città resilienti</b>	19% di veicoli a basso impatto della flotta del Gruppo	35% di veicoli a basso impatto nella flotta del Gruppo al 2025
	8,4% di energia elettrica verde venduta sul totale venduto a clienti finali	25% di energia elettrica verde venduta sul totale venduto a clienti finali al 2025
<b>Efficienza e affidabilità dei servizi</b> <b>Città resilienti</b>	Miglioramento del livello di sicurezza della rete gas: • ispezione del 98,8% di tutta la rete gas • posa in esercizio di 13,66 km di rete per rinnovamento di tratti obsoleti • ricerca dispersioni e sostituzione dei contatori elettronici • 98,7% delle chiamate di pronto intervento con tempo di arrivo sul posto entro i 60 minuti	Miglioramento del livello di sicurezza della rete gas: • ispezione del 100% di tutta la rete gas gestita • rinnovamento della rete gas per la sostituzione dei tratti più obsoleti (ghisa grigia e acciaio non proteggibile) • prosecuzione ricerca dispersioni e sostituzione dei contatori elettronici • mantenimento dei livelli raggiunti su % di chiamate di pronto intervento con tempo di arrivo sul posto entro i 60 minuti
	Riduzione degli impatti delle cabine elettriche: • verifica dei campi elettromagnetici (CEM) nelle cabine nuove o rinnovate • misure di sicurezza dei CEM degli impianti di distribuzione di energia elettrica • 41 cabine nuove e 59 rinnovate e circa 100 di controlli di sicurezza • dismissione e smaltimento di 16 apparecchiature contenenti olio contaminato da PCB	Riduzione degli impatti delle cabine elettriche: • prosecuzione della progettazione e costruzione delle nuove cabine di trasformazione MT/BT e dei controlli di sicurezza inerenti ai CEM • dismissione e smaltimento di ulteriori apparecchiature contenenti olio contaminato da PCB/PCT
<b>Gestione responsabile delle filiere di business</b>	Implementazione del sistema certificato QSA: • certificazione QSA per ReCos, Acam Acque e Acam Ambiente • integrazione della documentazione dei Sistemi Certificati di Iren Mercato e Iren Ambiente per estensione di perimetro • certificazione ISO 9001 per Iren Energia con ampliamento agli impianti di Turbigio e Tusciano • rinnovo delle certificazioni e passaggio alla norma ISO 45001 per le società del Gruppo	Implementazione del modello organizzativo ambientale: • certificazione ISO 45001 per Iren Energia e Iren Smart Solutions • estensione certificazioni ISO 14001 e 45001 di Iren Ambiente agli impianti di AMA, Gheo suolo e ambiente e Sereco • acquisizione e mantenimento delle registrazioni EMAS degli impianti Gheo suolo e ambiente e Sereco • redazione e pubblicazione delle procedure di Gruppo relative a sorveglianza e controllo degli adempimenti ambientali e gestione emergenze ambientali

# CLIENTI E COMUNITÀ

Area tematica	Azioni intraprese nel 2020	Obiettivi futuri
Qualità del servizio, orientamento al cliente e alla sua evoluzione	<p>Potenziamento della posizione di mercato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+3,4% clienti retail rispetto al 2019</li> <li>campagne televisive, digital e testate giornalistiche, a livello nazionale, riguardanti nuove offerte</li> <li>consolidamento del progetto social media e nuove campagne a supporto della vendita di commodity, prodotti Iren Plus e IrenGO</li> <li>eventi digitali dedicati a mobilità elettrica, efficientamento energetico e aspetti normativi relativi al bonus 110%</li> <li>consolidamento delle partnership per il servizio di sharing di scooter (Torino) e monopattini elettrici (Roma)</li> <li>evoluzione App IrenGO per ampliamento punti di ricarica pubblica</li> </ul>	<p>Potenziamento della posizione di mercato:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+32% clienti retail al 2025 rispetto al 2019</li> <li>minimizzare il tasso di abbandono, incrementare la vendita di prodotti/servizi extra-commodity e di e-mobility nelle aree di presenza storica</li> <li>rafforzare la brand awareness sui segmenti commodity e extra-commodity sull'intero territorio nazionale</li> <li>promuovere il brand e l'offerta attraverso eventi anche digitali e campagne di comunicazione</li> <li>rafforzare e ampliare la presenza di IrenGO sui territori storici interessati dai progetti di mobilità sostenibile</li> </ul>
	<p>Ampliamento dei canali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>restyling e apertura di nuovi corner espositivi</li> <li>restyling degli spazi espositivi di Sanremo e nuovo spazio presso Green Pea (Torino)</li> </ul>	<p>Ampliamento dei canali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sviluppo di nuovi canali di vendita</li> <li>restyling e ammodernamento degli spazi Iren</li> <li>sostituzione dei touchpoint fisici negli spazi e store Iren</li> <li>nuovi store dedicati alle offerte commodity</li> </ul>
	<p>Evoluzione digitale della customer experience:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>prosecuzione del progetto marketing data lake, con advanced analytics a supporto del marketing e dell'analisi di business</li> <li>potenziamento dei servizi digitali con le nuove App IrenYou e IrenPay</li> </ul>	<p>Evoluzione digitale della customer experience:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>conclusione del progetto data lake per un migliore livello di servizio, l'ottimizzazione dei costi di gestione e il monitoraggio dei principali indicatori in tempo reale</li> <li>creazione di "customer journey" per interagire con i clienti con le proposte e i canali più idonei</li> </ul>
	<p>Miglioramento della customer experience:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ottimizzazione dei processi di gestione clienti attraverso strutture dedicate e un team per la formazione continua degli operatori, il monitoraggio e il controllo dei livelli di servizio</li> </ul>	<p>Miglioramento della customer experience:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>coinvolgimento del cliente nelle diverse fasi del rapporto commerciale con comunicazioni targettizzate e bidirezionali</li> <li>miglioramento delle performance di gestione del contatto e dei tempi di attesa</li> </ul>
	<p>Programma di loyalty:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>arricchimento del portafoglio di convenzioni, vantaggi e premi per i clienti del programma fedeltà IrenConTe</li> <li>presidio della qualità del servizio attraverso video su canali digitali</li> </ul>	<p>Programma di loyalty:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>lancio del nuovo programma di loyalty Be Iren e sviluppo di contenuti per l'ingaggio dei clienti</li> <li>voucher caring per personalizzare l'esperienza dei clienti nella scelta del premio</li> </ul>
	<p>Sviluppo della gamma di prodotti e servizi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>differenziazione dell'offerta per territorio</li> <li>offerta "Iren Plus" (efficienza energetica-Super Bonus))</li> <li>offerta di mobilità leggera con formule incentivanti</li> <li>vendita di e-bike e monopattini con bonus statale</li> <li>noleggio a lungo termine di veicoli elettrici per clienti domestici e corporate</li> <li>ampliamento della rete di agenti per la vendita dei prodotti Iren Plus</li> <li>avvio del servizio ordini di pagamento per i clienti Iren e abilitazione dei pagamenti per i clienti del servizio idrico</li> </ul>	<p>Sviluppo della gamma di prodotti e servizi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ulteriore ampliamento della gamma di offerta con nuovi prodotti/servizi in partnership</li> <li>offerta Superbonus 110% ed Ecobonus 65% e 50% per tutta la gamma di prodotti Iren Green Plus (cappotto termico)</li> <li>offerte ad hoc per i nuovi territori</li> <li>crescita dell'operatività del servizio ordini di pagamento</li> <li>servizio di informazione ai clienti per una migliore gestione della spesa energetica e l'ottimizzazione dei flussi finanziari</li> <li>prosecuzione della digitalizzazione e personalizzazione di prodotti e servizi e rafforzamento del brand reputation anche nel settore dei pagamenti digital</li> </ul>
Gestione sostenibile della catena di fornitura	<p>Servizi e-mobility:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>partnership per la realizzazione e manutenzione delle colonnine di ricarica a Torino e Parma e avvio iter autorizzativi per l'installazione a Genova e La Spezia</li> <li>consolidamento della gamma d'offerta di infrastrutture di ricarica e mezzi di mobilità leggera per le aziende</li> </ul>	<p>Servizi e-mobility:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>completamento della rete di colonnine di ricarica a Torino e avvio delle installazioni a Genova e La Spezia</li> <li>analisi e segmentazione del mercato per indirizzare al meglio le offerte di servizi di mobilità elettrica</li> <li>lancio commerciale della mobile App</li> </ul>
	<p>Implementazione del Portale Acquisti: definizione del progetto per la realizzazione del e-catalog</p>	<p>Implementazione del Portale Acquisti: reingegnerizzazione dell'Albo Fornitori</p>
	<p>38% dei fornitori iscritti all'Albo del Gruppo coinvolti nell'indagine annuale sui profili di sostenibilità e di etica aziendale</p>	<p>Coinvolgimento crescente dei fornitori iscritti all'Albo del Gruppo nell'indagine annuale sui profili di sostenibilità e di etica aziendale</p>
Educazione alla sostenibilità	<p>Monitoraggio dei fornitori:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>bonifica del vendor tramite la cancellazione dei fornitori per lungo tempo inattivi anche dopo sollecito</li> </ul>	<p>Monitoraggio dei fornitori:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>valutazione dell'adeguatezza dei fornitori rispetto a standard di Gruppo (indici di bilancio, qualità delle offerte proposte in gara, rating delle prestazioni) ed eventuale esclusione di quelli inadeguati</li> </ul>
	<p>Rafforzamento delle reti sul territorio per dare risposte educative adatte all'emergenza Covid-19</p>	<p>Ridefinizione complessiva dell'offerta Eduiren destinata a scuole, famiglie e cittadini</p>
	<p>Progettazione di offerte formative 0-99 anni sui temi della sostenibilità fruibili via web</p>	<p>Riorganizzazione della fruizione e narrazione degli impianti del Gruppo sia on line sia con visite</p>

Area tematica	Azioni intraprese nel 2020	Obiettivi futuri
Sviluppo delle comunità locali Dialogo con gli Enti pubblici Comunicazione interna ed esterna	Crescita della progettazione partecipata con gli stakeholder per la sostenibilità dei territori: 12 progetti realizzati dai 5 Comitati Territoriali Iren	Sviluppo di nuova progettualità partecipata con gli stakeholder per la sostenibilità dei territori
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diffusione della piattaforma Irencollabora.it: 1.780 profili registrati su Irencollabora.it, +17% rispetto al 2019, grazie alle iniziative realizzate nel 2020</li> <li>Ristrutturazione di Irencollabora.it per agevolare ulteriormente la progettualità condivisa con le comunità locali</li> </ul>	Nuove iniziative per la diffusione della piattaforma Irencollabora.it come strumento di progettualità partecipata
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inclusione degli obiettivi e dei target di sostenibilità nel Piano Industriale al 2025 presentato nel 2020</li> <li>RoadShow territoriale (in streaming) di presentazione del piano industriale</li> </ul>	Aggiornamento del Piano Strategico integrato
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presentazione in streaming dello studio "Il valore della multicircle economy per lo sviluppo del Paese", realizzato da The European House Ambrosetti sul modello sviluppato dal Gruppo Iren e il suo impatto sul territorio</li> <li>Eventi, campagne informative e di sensibilizzazione rivolte ai cittadini su: corretto conferimento di guanti monouso e mascherine, corretta raccolta e lotta all'abbandono dei rifiuti, economia circolare, servizi di raccolta rifiuti e nuovi Centri di raccolta, risparmio e uso consapevole della risorsa idrica, risparmio energetico e riqualificazione urbana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rafforzamento dei percorsi di comunicazione e informazione rivolti ai cittadini nell'ottica della multicircle economy</li> <li>Consolidamento della comunicazione relativa al patrimonio impiantistico del Gruppo a servizio alle comunità</li> <li>Prosecuzione e rafforzamento della comunicazione legata a estensioni o nuovi programmi ambientali, con particolare attenzione all'avvio di nuovi impianti di economia circolare</li> <li>Eventi di Gruppo sui territori e loro sviluppo anche in risposta alle esigenze territoriali</li> </ul>

## PERSONE

Area tematica	Azioni intraprese nel 2020	Obiettivi futuri
Salute e sicurezza dei lavoratori	Istituzione di gruppi di lavoro per il monitoraggio di tematiche trasversali (DPI, sviluppo applicativo G.AM.MA., vigilanza, prodotti chimici, controlli operativi)	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatizzazione del sistema sicurezza: sviluppo dell'applicativo G.AM.MA. per la gestione della sicurezza e salute di ogni dipendente del Gruppo con implementazione delle esigenze formative e accessibilità da mobile</li> <li>Miglioramento del monitoraggio delle imprese: <ul style="list-style-type: none"> <li>emissione di procedure di Gruppo per la gestione uniforme dei controlli operativi</li> <li>revisione delle procedure di gestione DUVRI e aggiornamento delle procedure infortuni di Gruppo</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informatizzazione del sistema sicurezza: sviluppo dell'applicativo G.AM.MA. per la gestione informatica degli infortuni</li> <li>Miglioramento del monitoraggio delle imprese: <ul style="list-style-type: none"> <li>incontri periodici con le linee e le imprese</li> </ul> </li> </ul>
Occupazione, sviluppo delle risorse umane e welfare	Gender diversity: <ul style="list-style-type: none"> <li>+62% ore di formazione rivolte al personale femminile rispetto al 2019</li> <li>22,8% di donne su Dirigenti e Quadri</li> </ul>	Gender diversity: <ul style="list-style-type: none"> <li>ulteriore incremento delle ore di formazione rivolte al personale femminile</li> <li>incremento della % di donne su assunzioni (&gt;23% al 2021)</li> <li>25% di donne su Dirigenti e Quadri al 2025</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prosecuzione del riequilibrio demografico: incentivazione all'esodo di dipendenti che hanno maturato il diritto alla pensione "Q100" nel 2020 con assunzioni di giovani (prevalentemente under 35)</li> <li>Smart working: estensione a 3.166 dipendenti (anche a fronte dell'emergenza sanitaria Covid-19)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prosecuzione del riequilibrio demografico: attuazione del piano per incentivazione all'esodo di dipendenti che maturano il diritto alla pensione "Q100" nel 2021 con assunzioni di giovani (prevalentemente under 35)</li> <li>Smart working: consolidamento del numero di risorse a cui è offerto stabilmente lo smart working (70% del personale non operativo) e sottoscrizione di nuovo accordo sindacale</li> </ul>
Relazioni Industriali Diversità e inclusione	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avvio della piattaforma integrata processi organizzativi, gestionali, di selezione e di performance</li> <li>Sviluppo e valorizzazione delle competenze: <ul style="list-style-type: none"> <li>completamento del nuovo sistema di valutazione delle competenze attraverso mappatura di conoscenze e competenze "core" in tutti i settori aziendali, associazione competenze/ruolo/risorsa e avvio delle valutazioni (oltre 6.300 valutati)</li> <li>+29,6% ore di formazione pro-capite nel perimetro storico rispetto al 2019</li> <li>88% del personale coinvolto in attività formative</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementazione dei processi di sviluppo e di compensation nella piattaforma integrata</li> <li>Sviluppo e valorizzazione delle competenze: <ul style="list-style-type: none"> <li>definizione di piani di sviluppo biennali individuali sulle competenze core</li> <li>+27% ore di formazione pro-capite nel perimetro storico al 2025 rispetto al 2019</li> <li>95% del personale coinvolto in attività formative al 2025</li> </ul> </li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sviluppo della Leadership: definizione e implementazione del modello di Leadership del Gruppo Iren e avvio del percorso di assessment e sviluppo delle competenze per Executives e Senior Manager (121 risorse coinvolte)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estensione del percorso sul nuovo modello di Leadership a tutto il management aziendale (350 risorse al 2023)</li> <li>Incremento della diffusione dell'assistenza sanitaria integrativa (72% della popolazione aziendale al 2021, 90% al 2025)</li> </ul>

# Governance della Sostenibilità

## TEMI RILEVANTI



**Sviluppo economico e valore per il territorio**



**Etica, lotta alla corruzione e compliance normativa**



**Diritti umani**



# GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ

Le strategie del Gruppo Iren e gli obiettivi di business, che integrano le dimensioni della sostenibilità, sono definiti dal **Consiglio di Amministrazione** della capogruppo che 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, del Bilancio Consolidato, del Bilancio di Sostenibilità, nonché in occasione dell'esame e approvazione di nuove operazioni straordinarie e di sviluppo.

Nel 2020 il Consiglio di Amministrazione ha aggiornato la pianificazione strategica di lungo termine (2035) e di medio termine (2025), includendo nel Piano obiettivi e target di sostenibilità (si veda pag. 29), anche in relazione agli aspetti connessi al cambiamento climatico su cui il Gruppo si impegna a garantire trasparenza nella rendicontazione, in particolare relativamente alle quattro aree proposte dalla Task force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) del Financial Stability Board nel giugno 2017:

- **governance** - descrizione del ruolo del sistema di corporate governance di Iren in merito alle questioni climatiche (si veda pag. 37);
- **strategia** - illustrazione dei principali rischi e opportunità legati al cambiamento climatico, dei differenti scenari considerati e della strategia aziendale sviluppata come risposta dell'azienda per mitigare e adattarsi ai rischi stessi e a massimizzarne le opportunità (si veda pagg. 28);
- **rischi** - descrizione del processo di identificazione, valutazione e gestione dei rischi e delle opportunità legati al cambiamento climatico adottato dal Gruppo (si veda pagg. 44-50);
- **metriche e obiettivi** - principali metriche legate al cambiamento climatico utilizzate dal Gruppo (si veda pagg. 74-92), nonché i principali obiettivi fissati per promuovere un modello di business low carbon (si veda pagg. 29-30).

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 strategie e le performance del Gruppo 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 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 **Vice Presidente**, organo delegato in materia, aggiorna il CdA sullo stato dei progetti di sostenibilità, le attività di stakeholder engagement e di consultazione in materia di sostenibilità delle parti interessate, gestiti anche tramite la Direzione Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali. Attraverso i Comitati Territoriali, di cui il Vice Presidente è membro di diritto, gli stakeholder possono sottoporre all'attenzione del Gruppo tematiche relative ai servizi e alla sostenibilità ambientale e sociale. I risultati delle attività di stakeholder engagement generano progetti di miglioramento delle performance ambientali e sociali che vengono rendicontati annualmente nel Bilancio di Sostenibilità.

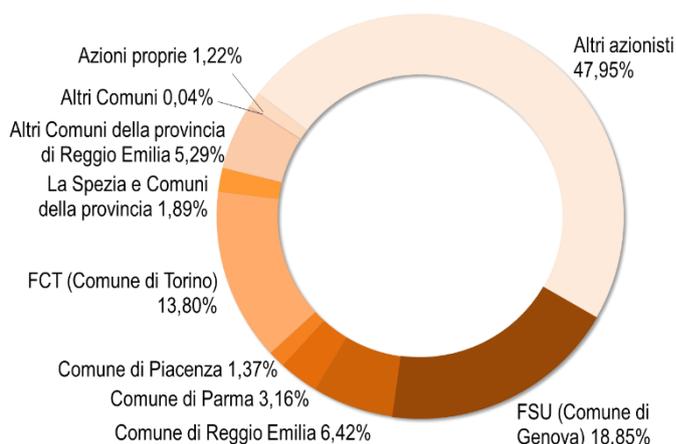
L'istruttoria relativa alle linee guida del piano di sostenibilità, la valutazione dei rischi e delle performance economiche, ambientali e sociali viene svolta dal **Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità** (si veda pag. 41) cui spetta, tra l'altro, il compito di vigilare sulle modalità di attuazione del piano di sostenibilità e sul sistema di valutazione e di miglioramento degli impatti ambientali, economici e sociali derivanti dalle attività del Gruppo.

Per l'integrazione e il presidio dei fattori ESG (Environment, Social, Governance), a partire dalla pianificazione strategica fino alla gestione e al monitoraggio delle attività del Gruppo, è stato costituito nel 2020 il **Comitato integrazione strategica ESG** (si veda pag. 43), di cui fanno parte i Direttori delle principali funzioni di Staff e di Business Unit, e che opera in stretto rapporto con il **Sustainable Finance Committee** (si veda pag. 43) deputato alla definizione e alla gestione del *sustainable finance framework* di Gruppo.

## AZIONISTI

Gli azionisti rilevanti del Gruppo al 31/12/2020, che detengono in via diretta o indiretta una partecipazione di Iren, sono evidenziati nel grafico sottostante.

### AZIONARIATO DI IREN (% SU CAPITALE SOCIALE)



Al 31 dicembre 2020, il capitale sociale di Iren è rappresentato da 1.300.931.377 azioni ordinarie, di cui:

- 640.568.694 azioni ordinarie con voto maggiorato, che conferiscono complessivamente 1.281.137.388 diritti di voto esclusivamente sulle delibere assembleari con voto maggiorato (elenco ex art. 6-bis, comma 1 dello Statuto sociale);
- 660.362.683 azioni ordinarie senza voto maggiorato, che conferiscono un equivalente numero di diritti di voto su tutte le delibere assembleari diverse dalle quelle con voto maggiorato.

Le azioni ordinarie detenute, al 31 dicembre 2020, dai 91 aderenti al Patto Parasociale tra i Soci Pubblici di Iren (Finanziaria Sviluppo Utilities, Finanziaria Città di Torino Holding, Soci Emiliani e Soci Spezzini) – volto a garantire unità e stabilità di indirizzo alla Società anche mediante l'utilizzo della maggioranza del voto – sono così ripartite in 633.505.386 azioni ordinarie apportate al Sindacato di Voto, che rappresentano altrettanti diritti di voto sulle delibere assembleari diverse da quelle con Voto Maggiorato e 1.233.237.944 diritti di voto sulle delibere assembleari con voto maggiorato. Le azioni ordinarie apportate al Sindacato di blocco disciplinato dal Patto

Parasociale sono 455.379.436, pari al 35% del capitale sociale di Iren, e sono limitate nella rispettiva circolazione.

Nel 2020 ha impattato sulla composizione dell'azionariato di Iren la vendita di quote del capitale sociale (0,04%) da parte di azionisti pubblici. Inoltre, è variato il numero dei diritti di voto conferiti al Patto Parasociale per effetto dell'attribuzione, dal 1° giugno 2020, del Voto Maggiorato a 20.415.981 azioni detenute da 24 Comuni spezzini e, successivamente dal 1° settembre 2020, ad una azione detenuta da Finanziaria Sviluppo Utilities. Infine, il 31 dicembre 2020 il Comune di Castelnuovo né Monti ha aderito al Patto Parasociale apportando 257.298 azioni ordinarie. Per quanto concerne il flottante, gli azionisti

retail possiedono più del 5% del capitale sociale, mentre la restante parte è detenuta da oltre 250 investitori istituzionali. Nel 2020 nell'ambito del programma di acquisto di azioni proprie deliberato dall'Assemblea degli azionisti, Iren ha acquistato azioni proprie per una quota pari allo 0,92% del capitale sociale.

L'obiettivo del successo sostenibile, introdotto dal Codice di *Corporate Governance* delle Società quotate cui Iren ha aderito, si fonda anche sul rapporto con gli stakeholders, tra i quali rivestono particolare rilevanza gli azionisti. Per migliorare le interazioni con gli azionisti, il CdA effettuerà uno studio funzionale a valutare un'ideale politica di dialogo con gli azionisti.

## CORPORATE GOVERNANCE



\*Include Pianificazione e Investor Relations

La *corporate governance* del Gruppo Iren si fonda su regole condivise che ispirano ed indirizzano strategie e attività. Gli strumenti adottati garantiscono il rispetto di valori, principi e comportamenti etici all'interno di un modello industriale che pianifica la propria crescita sostenibile. Al Consiglio di Amministrazione è riservato un ruolo centrale nella definizione delle strategie, delle politiche e degli obiettivi di sostenibilità, anche connessi al cambiamento climatico, e nella verifica dei relativi risultati. Al fine di garantire coerenza tra comportamenti e strategie, il Gruppo ha adottato un sistema di norme interne che configurano un modello di *corporate governance* fondato sulla ripartizione delle responsabilità e su un equilibrato rapporto tra gestione e controllo che garantisce che i rischi e le opportunità siano opportunamente tenuti in considerazione nei processi decisionali rilevanti e contribuisce a diffondere la cultura d'impresa a tutti i livelli, facendo crescere nelle risorse interne e nei collaboratori la

consapevolezza che il Gruppo riveste un ruolo rilevante per la collettività nella creazione di valore.

Iren adotta un sistema di governo societario di tipo tradizionale e ha conformato il proprio modello alle raccomandazioni del Codice di *corporate governance* delle Società quotate e al Regolamento Consob in materia di operazioni con parti correlate nominando tre comitati endoconsiliari: Comitato per la Remunerazione e le Nomine, Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità e Comitato per le Operazioni con Parti Correlate.

### CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

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

Legge e lo Statuto stesso 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 e ai codici di condotta, oltre 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 (si veda pag. 41). Il CdA approva annualmente il Bilancio di Sostenibilità che rendiconta le performance ambientali e sociali del Gruppo.

Il CdA in carica al 31 dicembre 2020 è stato nominato dall'Assemblea dei Soci del 22 maggio 2019 ed è composto da 15 Consiglieri. Per la nomina, oltre a quanto previsto dal Patto Parasociale tra i Soci Pubblici Iren, è stato adottato il meccanismo del voto di lista che garantisce un'adeguata presenza del genere meno rappresentato (pari, almeno a sei componenti) nonché di Consiglieri designati dagli azionisti di minoranza.

Il CdA in carica nell'aprile 2019 ha formulato i propri orientamenti agli Azionisti sulla composizione quali-quantitativa dell'organo amministrativo per il triennio 2019-2021, fornendo indicazioni sulla dimensione propria e dei Comitati endoconsiliari e sulle figure professionali e manageriali la cui presenza nell'organo amministrativo è stata ritenuta opportuna (il documento è disponibile sul sito [gruppoiren.it/assemblee/2019#r](http://gruppoiren.it/assemblee/2019#r)). Per quanto concerne il profilo qualitativo è stato riconosciuto il valore della complementarietà di esperienze e competenze, insieme alla diversità di genere e di età, ai fini del buon funzionamento del Consiglio. A tale proposito, l'attuale Consiglio di Amministrazione, nel marzo 2020, ha modificato lo Statuto, adeguandolo alle nuove norme in materia di rispetto delle quote di genere per la composizione del CdA stesso e del Collegio Sindacale, che prevedono la spettanza al genere meno rappresentato di almeno i due quinti degli eletti e che tale criterio sia applicato per sei mandati consecutivi, a decorrere dal primo rinnovo degli organi successivo al 1° gennaio 2020.

In base allo Statuto, il CdA delega proprie competenze ad uno o più dei suoi componenti e può inoltre attribuire al Presidente, al Vicepresidente e all'Amministratore Delegato deleghe, purché non confliggenti le une con le altre. Gli Organi Delegati possono delegare parte dei propri compiti e responsabilità ai propri riporti gerarchici. Il **processo di delega**, in questi casi, è basato su procure notarili e lettere di delega gestionali alle persone delegate. È responsabilità degli Organi Delegati valutare che le persone delegate siano in possesso di adeguate competenze e caratteristiche personali e richiedere periodicamente rendiconti sulle deleghe affidate inerenti aspetti economici, ambientali e sociali. Nelle procure/deleghe è specificato quali ambiti possano essere sub-delegati, informandone l'Organo Delegato competente. Anche in questi casi è responsabilità del delegante valutare competenze e caratteristiche personali dei delegati. Di norma le deleghe coinvolgono personale dirigente o quadri, ma in alcuni ambiti (ad es. sicurezza) possono arrivare al personale operaio.

Le funzioni Affari Societari e Organizzazione verificano sempre la coerenza e la correttezza complessiva del sistema.

Il CdA ha deliberato che riporta al Vicepresidente, tra altre, la Funzione Corporate Social Responsibility. Una Dirigente è nominata Direttore di tale 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 (27 febbraio 2020 per l'anno di rendicontazione). La valutazione, in base ai criteri definiti dal TUF e dal Codice di Corporate Governance (edizione gennaio 2020), viene effettuata anche al ricorrere di circostanze rilevanti ai fini dell'indipendenza. Il Collegio Sindacale 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.

Il Consiglio di Amministrazione adotta regole che assicurano la trasparenza e la correttezza sostanziale e procedurale delle operazioni con **parti correlate** e li rende noti nella relazione sulla gestione. Il Collegio Sindacale vigila sull'osservanza delle regole adottate e ne riferisce nella relazione all'Assemblea. Nella Relazione annuale sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari, gli stakeholder hanno visibilità di eventuali conflitti d'interesse in seno al CdA.

Nel 2020, il Consiglio di Amministrazione di Iren ha tenuto 18 riunioni, oltre a queste, in continuità con gli anni precedenti, sono stati organizzati incontri, nei quali l'Amministratore Delegato, i Direttori di Business Unit o i Dirigenti hanno illustrato, anche in più fasi, l'aggiornamento del percorso di pianificazione strategica di lungo periodo, il progetto di Piano Industriale al 2025, tra l'altro con specifico focus sugli obiettivi e i target di sostenibilità del Piano stesso, oltre ad alcune delle principali iniziative del Gruppo. In occasione di ciascuna seduta del CdA è garantito un costante flusso informativo da parte dei comitati endoconsiliari verso tutti gli Amministratori, anche per assicurare la tempestiva comunicazione di eventuali criticità riscontrate.

In relazione all'emergenza Covid-19, a decorrere dalla seduta di fine febbraio 2020 – quindi fin dall'insorgere della pandemia – e per tutto l'anno, il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo è stato costantemente informato ed aggiornato dall'Amministratore Delegato sulle misure organizzative, tecnologiche, informative e di comunicazione assunte via via per far fronte a tale emergenza sia sotto il profilo della tutela della salute e sicurezza del personale, sia con riguardo alle iniziative intraprese per garantire la continuità dei servizi essenziali gestiti e in generale dell'operatività aziendale, minimizzando il rischio di contagio per il personale dipendente e la collettività. Nel corso dell'anno l'informativa ha riguardato anche gli aspetti connessi alle attività delle quattro filiere di business, con particolari focus su aspetti normativi e regolatori, sulla gestione delle risorse umane, sulle relazioni industriali e gli accordi con le organizzazioni sindacali, sulla gestione dei clienti, sugli approvvigionamenti e in generale sui profili e sugli impatti economico finanziari di breve e medio termine. I Consiglieri, nel ricevere continua informativa, anche nell'ambito delle sedute dei competenti comitati endoconsiliari, hanno potuto esprimere le proprie considerazioni e suggerimenti fornendo un importante contributo al lavoro svolto dalle diverse strutture del Gruppo.

Nel periodo di riferimento sono stati, inoltre, organizzati alcuni seminari di approfondimento, anche aperti ad esperti ed invitati esterni, nei quali è stato analizzato il contributo del Gruppo alla creazione di valore per i territori nei quali opera. Inoltre, è stata favorita e stimolata la partecipazione a corsi e convegni a favore degli Amministratori e dei membri del Collegio Sindacale. Tutte le suddette iniziative sono state importanti occasioni formative e informative relativamente agli aspetti societari, economici, sociali e ambientali. A causa dell'emergenza sanitaria la partecipazione alla quasi totalità di queste iniziative e attività si è svolta da remoto.

In linea con quanto previsto dal Codice di *corporate governance*, il CdA effettua, almeno una volta l'anno, un'attività di **autovalutazione sul funzionamento** proprio e dei suoi Comitati (*board evaluation*), nonché sulla loro dimensione e composizione. Tenuto conto delle raccomandazioni del Codice, è stata richiamata l'attenzione sulle aree critiche individuate dal CdA in esito all'attività di *board evaluation*, anche al fine di valutare l'efficacia di azioni correttive e migliorative avviate in precedenza e proseguite nel corso del 2020. Anche

nell'ambito dell'attività di *board evaluation* 2020 sono state introdotte valutazioni delle caratteristiche quali-quantitative del board.

Il CdA non ha finora adottato un piano di successione degli Amministratori esecutivi, dal momento che le regole per la nomina e la sostituzione degli stessi sono previste statutariamente. In relazione alle novità del Codice di *Corporate Governance*, il CdA ha evidenziato come il tema, sotto il profilo della *contingency*, potrebbe essere oggetto di eventuali approfondimenti nel corso del 2021.

## COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E DEI COMITATI ENDOCONSILIARI AL 31/12/2020

Nome e Cognome	Carica	Esecutivo	Indipendenza TUF	Indipendenza Codice	Comitato Remuneraz. e Nomine (CRN)	Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità (CCRS)	Comitato Operazioni con Parti Correlate (COPC)
Renato Boero	Presidente	●					
Moris Ferretti	Vice Presidente	●					
Vito Massimiliano Bianco	Amministratore Delegato / Direttore Generale	●					
Sonia Maria Margherita Cantoni	Consigliere		●	●		M	
Enrica Maria Ghia	Consigliere		●	●		M	
Pietro Paolo Giampellegrini	Consigliere		●	●	P		
Alessandro Giglio	Consigliere		●	●			M
Francesca Grasselli	Consigliere		●	●	M		
Maurizio Irrera	Consigliere				M		
Cristiano Lavaggi	Consigliere		●			M	
Ginevra Virginia Lombardi	Consigliere		●	●			M
Giacomo Malmesi	Consigliere		●	●		P	M
Tiziana Merlini	Consigliere		●				
Gianluca Micconi	Consigliere		●	●			
Licia Soncini	Consigliere		●	●			P

P = Presidente; M = Membro

### COMITATO PER LA REMUNERAZIONE E LE NOMINE (CRN)

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

- valutare periodicamente l'adeguatezza, la coerenza e la concreta applicazione della politica per la remunerazione degli Amministratori e dei Dirigenti con responsabilità strategiche, avvalendosi a tale ultimo riguardo delle informazioni fornite dagli Amministratori delegati;
- formulare al CdA 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, funzionale all'adozione dei provvedimenti di competenza del CdA, previa interazione con il Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità per quanto attiene ai profili di rischio;
- 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 CdA 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, finanziarie, bancarie, assicurative o di rilevanti dimensioni, compatibile con un efficace svolgimento dell'incarico di Amministratore, tenendo in considerazione la partecipazione dei Consiglieri ai Comitati costituiti all'interno del CdA, nonché in merito alle deroghe al divieto di concorrenza previsto dall'art. 2390 cod. civ.;

- effettuare l'istruttoria sulla predisposizione del piano per la successione degli Amministratori esecutivi, qualora il CdA valuti di adottare tale piano;
- supportare il CdA nell'attività di autovalutazione annuale.

Il potere di determinare la remunerazione degli Amministratori investiti di cariche particolari previste dallo Statuto rimane in capo al CdA, sentito il CRN e il Collegio Sindacale.

Al Comitato compete l'esame preliminare – rispetto alle decisioni del CdA – della Relazione annuale sulla remunerazione da mettere a disposizione del pubblico in vista dell'Assemblea annuale di bilancio. La Relazione (a cui si rinvia per ulteriori approfondimenti) illustra, tra l'altro, la politica in materia di remunerazione dei componenti del CdA, del Collegio Sindacale e dei Dirigenti con responsabilità strategiche ed è finalizzata ad accrescere la conoscenza e la consapevolezza degli azionisti e, in generale, degli stakeholder e del mercato. Il Regolamento del CRN prevede che all'Assemblea annuale di approvazione del bilancio sia presente il Presidente del Comitato o un altro componente, al fine di riferire agli azionisti sulle modalità di esercizio delle funzioni assegnate al Comitato stesso. A valle dell'Assemblea, il CRN procede all'analisi dei risultati di voto sulla Relazione sulla remunerazione e sui compensi corrisposti, all'esame di eventuali tematiche emerse in occasione dell'Assemblea e alle valutazioni funzionali alla revisione della Politica per la Remunerazione adottata dal Gruppo. L'Assemblea dei Soci del 29 aprile 2020 ha approvato la Sezione Prima della Relazione sulla remunerazione e sui compensi corrisposti e ha deliberato di esprimersi in senso favorevole sulla Sezione Seconda. I risultati delle votazioni sono a disposizione sul sito internet della Società.

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

L'Assemblea dei Soci di Iren determina, all'atto della nomina e per la durata del mandato, il compenso complessivo annuale per i componenti del CdA 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 e i compensi per gli Amministratori investiti di particolari cariche (Presidente, Vicepresidente e Amministratore Delegato) e il compenso per la partecipazione degli Amministratori ai Comitati costituiti in seno allo stesso Consiglio. Il CdA, inoltre, definisce gli obiettivi a cui è correlata la componente variabile annua di breve periodo della remunerazione dell'Amministratore Delegato e Direttore Generale. L'Amministratore Delegato determina, tenuto conto di quanto stabilito nella politica per la remunerazione, le retribuzioni dei Dirigenti con responsabilità strategiche e definisce gli obiettivi a cui è correlata la componente variabile annua di breve periodo, coinvolgendo nel processo il Comitato per la Remunerazione e le Nomine della Società, al fine di acquisire preventivamente il parere di competenza.

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 CdA.

Per il Presidente e il Vicepresidente 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, non sono previste indennità per la cessazione del rapporto di amministrazione a favore dei Consiglieri di Iren. Per l'Amministratore Delegato e Direttore Generale sono previste indennità in caso di mancato rinnovo del mandato o per l'eventuale revoca senza giusta causa e sono, inoltre, previsti i trattamenti e le competenze di fine rapporto stabiliti dalle norme di legge e dal contratto collettivo nazionale di riferimento in quanto titolare di un contratto di lavoro dirigenziale a tempo determinato.

Per l'Amministratore Delegato e 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 **remunerazione variabile a breve termine** – che al raggiungimento di tutti gli obiettivi arriva al 37% circa medio della retribuzione fissa – è basata su un sistema MbO (management by objectives) che prende in considerazione i principali obiettivi di Gruppo relativi alle performance economica, finanziaria e operativa, i principali progetti strategici e obiettivi collegati a tematiche ESG, mediante l'introduzione – per tutti i Dirigenti con Responsabilità Strategiche – di un indicatore di performance relativo alla relazione con gli stakeholder e a tematiche ESG (quali ad esempio miglioramento delle performance ambientali, riduzione dell'indice di frequenza degli infortuni, sviluppo della *gender diversity*). Il sistema prevede, con l'obiettivo di escludere risultati decisamente insoddisfacenti, una condizione "cancello" collegata al mantenimento del giudizio su investment grade attribuito da una primaria agenzia di rating. Per rendere più stimolante il sistema di incentivazione di breve periodo, per ciascun indicatore di performance è prevista una soglia fissata al 70% dell'obiettivo con un target al 100% dell'obiettivo.

Gli obiettivi per i senior manager, 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, cui vengono assegnati tramite cascading.

La **remunerazione variabile a lungo termine** è di tipo monetario, con importi su base annua fino pari al 25% della retribuzione fissa al raggiungimento di tutti gli obiettivi che, nel vigente Piano di incentivazione a lungo termine (Piano ILT) avviato nel 2019, sono collegati al raggiungimento di tre obiettivi di tipo economico (Ebitda, operating cash flow levered e investimenti cumulati) stabiliti nel Piano Industriale di Gruppo per il periodo 2019-2021, al termine del quale potrà avvenire l'erogazione. Nel Piano ILT sono inoltre previsti un meccanismo incrementale, in caso di significativo superamento del target relativo a operating cash flow, e meccanismi decrementali collegati all'eventuale mancato raggiungimento di obiettivi relativi a tematiche di sostenibilità e di diversità di genere. È infine 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 malus e claw-back.

I fattori esogeni eccezionali, verificatisi nel primo semestre 2020 a seguito dell'emergenza pandemica, hanno comportato vincoli e difficoltà aggiuntive nella direzione dell'impresa, nell'esecuzione delle attività e nella realizzazione dei progetti, con la necessità di individuare modalità e strumenti di lavoro nuovi, in una logica di flessibilità e resilienza. In relazione a tale situazione si è deciso di non

modificare i target stabiliti nel sistema di incentivazione a breve termine, ma di eliminare per tutti i beneficiari di tale sistema, la soglia minima di incentivazione prevista, a fronte di una penalizzazione del 5% da applicarsi sull'importo a target. È stato peraltro previsto che nel 2022 – subordinatamente al pieno raggiungimento degli obiettivi individuali che saranno assegnati per l'anno 2021 – sia erogabile un bonus pari al 50% della differenza fra la percentuale di effettivo raggiungimento degli obiettivi 2020 e il 100% a target per il 2020.

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.

## COMITATO CONTROLLO, RISCHI E SOSTENIBILITÀ

Il Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità (CCRS) è composto da quattro amministratori non esecutivi, la maggioranza dei quali indipendenti, incluso il Presidente. Almeno un componente possiede un'adeguata esperienza in materia contabile e finanziaria o di gestione dei rischi (ritenuta adeguata dal Consiglio di Amministrazione al momento della nomina).

Il CdA, perseguendo l'obiettivo prioritario della creazione di valore nel medio-lungo termine, definisce la natura e il livello del rischio compatibile con gli obiettivi strategici della Società, 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 CCRS che fornisce un parere preventivo per l'espletamento dei compiti affidati al CdA stesso 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. Al CCRS sono attribuite le seguenti funzioni:

- valutare, unitamente al Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili e sentiti 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 all'identificazione dei principali rischi aziendali (in particolare su specifici aspetti inerenti alle 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);
- esprimere pareri preliminari rispetto alle deliberazioni del CdA su diverse materie, fra le quali la nomina/revoca e la remunerazione del Responsabile della funzione di Internal Audit;
- esaminare le relazioni periodiche relative alla 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 Internal Audit;
- chiedere alla funzione Internal Audit lo svolgimento di verifiche su specifiche aree operative, dandone contestuale comunicazione al Presidente del Collegio Sindacale;
- riferire al CdA, 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 CdA relative alla gestione di rischi derivanti da fatti pregiudizievoli, di cui 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 i temi oggetto di istruttoria in termini di sostenibilità di lungo periodo dei principi fondanti e delle linee guida della pianificazione strategica, del piano industriale e della programmazione di breve periodo, vigilando sulle modalità di attuazione degli stessi;
- valutare, unitamente alla Direzione Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali 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 corporate social responsibility delle attività culturali e di promozione dell'immagine del Gruppo.

Il CCRS convoca, su base almeno semestrale, il Direttore Risk Management e le altre funzioni di controllo per la relazione sui rischi di Gruppo.

Il Comitato richiede anche approfondimenti su tematiche specifiche e commissiona analisi dettagliate su determinati rischi o su progetti di natura strategica; nel 2020 ha richiesto un risk assessment del Piano Industriale al 2025 per cui la Direzione Risk Management ha costruito uno stress test quantitativo e una specifica Risk Map relativa ai rischi del Piano industriale, in linea con la revisione della Risk Map di Gruppo, che costituisce un importante fattore di integrazione con la funzione di Pianificazione strategica per cui sono previsti ulteriori sviluppati negli anni futuri.

Anche le operazioni di M&A e altre iniziative di carattere strategico, valutate nel corso dell'anno, sono state oggetto di analisi di dettaglio, con un particolare focus anche sugli impatti di tali operazioni sugli obiettivi di sostenibilità del Gruppo.

Le Direzioni Risk Management e Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali sono convocate, almeno due volte all'anno, dal CCRS, di cui una in previsione dell'approvazione del Bilancio Consolidato e del Bilancio di Sostenibilità da parte del CdA.

## COMITATO PER LE OPERAZIONI CON PARTI CORRELATE

Il Comitato per le Operazioni con Parti Correlate (COPC), composto da quattro Amministratori non esecutivi indipendenti, esprime il proprio parere in relazione all'effettuazione delle operazioni di minore e maggiore rilevanza con Parti Correlate e, in generale, svolge anche tutte le altre funzioni previste dal Regolamento in materia approvato dalla Consob.

La Procedura in materia di operazioni con parti correlate del Gruppo Iren, approvata dal CdA e aggiornata nel 2019 (consultabile sul sito di Gruppo), distingue tre tipologie di operazioni – di maggiore o minore rilevanza e di importo esiguo – e prevede regimi procedurali e di trasparenza differenziati per ciascuna tipologia.

Iren ha inoltre istituito la Commissione di Valutazione operazioni con parti correlate (composta dai Direttori Amministrazione, Finanza e Controllo, Affari Legali e Affari Societari, Risk Management, dal Responsabile Societario e, in funzione dell'operazione in esame, dai Direttori di primo livello interessati), con funzione di presidio permanente per il monitoraggio sul processo di valutazione e di filtro fra il management e i soggetti preposti all'istruttoria sulle operazioni (tipicamente il COPC).

La Procedura attribuisce un ruolo centrale al COPC e, al fine di garantire il doppio requisito dell'indipendenza e della non correlazione con la singola operazione in esame dei componenti del COPC, prevede meccanismi per l'individuazione degli eventuali soggetti preposti, in via alternativa, all'istruttoria.

Per le operazioni di minore rilevanza, si richiede che il COPC esprima un parere motivato non vincolante sull'interesse della Società al compimento dell'operazione e sulla convenienza e correttezza sostanziale delle relative condizioni. Per le operazioni di maggiore rilevanza, è previsto invece che il COPC sia coinvolto nella fase istruttoria e che esprima un motivato parere favorevole sull'interesse della Società al compimento dell'operazione, nonché sulla convenienza e correttezza sostanziale delle relative condizioni. In tale ipotesi, la Commissione di Valutazione OPC redige un documento informativo da mettere a disposizione del mercato entro sette giorni dall'approvazione dell'operazione da parte dell'organo competente o, qualora l'organo competente deliberi di presentare una proposta contrattuale, dal momento in cui il contratto, anche preliminare, sia concluso in base alla disciplina applicabile.

Nel caso di operazioni aventi ad oggetto le remunerazioni degli Amministratori e dei Dirigenti con responsabilità strategiche, assume competenza in materia il Comitato per la Remunerazione e le Nomine, limitatamente ai casi in cui la sua composizione permette di soddisfare i requisiti minimi di indipendenza e non correlazione dei suoi membri, richiesti dal Regolamento Consob.

## COLLEGIO SINDACALE

Il Collegio Sindacale di IREN in carica al 31 dicembre 2020 è stato nominato dall'Assemblea dei Soci del 19 aprile 2018 (per tre esercizi, sino all'approvazione del bilancio della Società al 31 dicembre 2020) ed è composto da 3 Sindaci effettivi e 2 Sindaci supplenti.

### Composizione al 31/12/2020

Michele Rutigliano	(Presidente)
Simone Caprari	(Sindaco Effettivo)
Cristina Chiantia	(Sindaco Effettivo)
Donatella Busso	(Sindaco Supplente)
Marco Rossi	(Sindaco Supplente)

Lo Statuto stabilisce le modalità di nomina del Collegio Sindacale attraverso il voto di lista e in modo tale da garantire un'adeguata presenza del genere meno rappresentato in seno all'organo.

Il Collegio Sindacale è chiamato a valutare l'adeguatezza del sistema di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei rischi aziendali, nonché a verificare l'adeguata e tempestiva applicazione delle azioni correttive ritenute idonee a ridurre i rischi al livello ritenuto accettabile dal CdA 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, alle disposizioni statutarie e 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 e 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, alla complessità aziendale e del settore in cui il Gruppo opera, nonché agli obiettivi strategici;
- l'assolvimento degli obblighi di redazione e di pubblicazione della Dichiarazione Non Finanziaria ex D.Lgs. 254/2016;
- l'adeguatezza delle procedure adottate dal CdA per la regolamentazione delle operazioni con parti correlate, nonché la conformità delle stesse alle norme di legge e regolamentari in materia di trasparenza e di informazione al pubblico in proposito.

Inoltre, al Collegio Sindacale, in qualità di "Comitato per il controllo interno e la revisione contabile", sono demandati i seguenti compiti:

- monitorare la revisione legale del bilancio d'esercizio e del bilancio consolidato, anche tenendo conto di eventuali risultati e conclusioni dei controlli di qualità svolti dalla Consob;
- verificare e monitorare l'indipendenza della Società di revisione, specie per quanto concerne l'adeguatezza della prestazione di servizi diversi dalla revisione e, più nello specifico, vagliare l'adozione di adeguate procedure per l'autorizzazione dei servizi non-audit ammissibili e valutare preventivamente ciascuna richiesta di avvalersi della Società di revisione per servizi non-audit ammissibili.

## GOVERNANCE NELLE SOCIETÀ DEL GRUPPO

Iren Ambiente, Iren Energia, Iren Mercato e Ireti (società di primo livello) hanno adottato un sistema di governo societario di tipo tradizionale con Consiglio di Amministrazione composto da 3 membri, nel caso delle prime tre Società, e da 4 membri per quanto riguarda Ireti, e Collegio Sindacale composto da 3 Sindaci effettivi e 2 supplenti.

L'Amministratore Delegato di Iren propone gli Amministratori Delegati delle Società sopra menzionate, mentre il Presidente, gli Amministratori e componenti dei Collegi Sindacali sono proposti dal CdA di Iren. La scelta dei designati viene effettuata prioritariamente e prevalentemente tra persone facenti parte del Gruppo (Amministratori della capogruppo, Dirigenti o Responsabili di alto livello di Società del Gruppo, provvisti di adeguati profili professionali) o tra persone

esterne in possesso di adeguati requisiti e competenze in relazione al ruolo da ricoprire. Nella composizione dei Collegi Sindacali è prevista la presenza di un componente del Collegio Sindacale di Iren.

Anche 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 e in altri casi collegiale. Le designazioni di competenza del Gruppo in seno a tali organi sociali sono disciplinate dagli Statuti e 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 controllate l'attività di direzione e coordinamento, ove non espressamente disciplinata nei rispettivi Statuti, deriva dal sistema organizzativo che prevede le Direzioni di business allocate in forza alla Capogruppo, alle dipendenze dell'Amministratore Delegato.

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 alla definizione di un piano di sostenibilità (priorità strategiche, impegni e obiettivi) per lo sviluppo del Gruppo.

## COMITATO INTEGRAZIONE STRATEGICA ESG E SUSTAINABLE FINANCE COMMITTEE

L'integrazione e il presidio dei fattori ESG (Environment, Social, Governance), a partire dalla pianificazione strategica fino alla gestione e al monitoraggio delle attività del Gruppo, è affidata al **Comitato integrazione strategica ESG**, costituito nel corso del 2020, per assicurare:

- condivisione delle analisi di scenario per la proposizione di linee di orientamento e politiche al fine di integrare la sostenibilità nella strategia e nei processi di business, con l'obiettivo di assicurare la creazione di valore nel tempo per il Gruppo, per gli azionisti e per gli altri stakeholder;
- analisi dei rischi/opportunità connesse alle tematiche ESG;
- valutazione delle implicazioni di orientamenti e norme nazionali ed Europee inerenti i profili ESG;
- condivisione delle valutazioni di impatto ambientale e sociale derivanti dalle attività del Gruppo;
- analisi del posizionamento ESG del Gruppo Iren e proposizione di iniziative per il miglioramento;
- analisi e il presidio degli strumenti di finanza sostenibile per supportare la strategia di sviluppo del Gruppo;
- presentazione periodica degli aggiornamenti sulle politiche di integrazione ESG a livello di Gruppo;
- diffusione della cultura della sostenibilità.

Il Comitato, che si riunisce con periodicità almeno trimestrale, è composto da: Direttore Amministrazione Finanza e Controllo, Direttore Approvvigionamenti, Logistica e Servizi, Direttore CEO Office, Direttore Comunicazione, Direttore Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali, Direttore Personale, Organizzazione e Sistemi Informativi, Direttore Risk Management, Responsabile Finanza e Politica del Credito, Responsabile Investor Relations e Responsabile Pianificazione e Controllo. È previsto che il

Comitato coinvolga i Direttori di BU e di altre Funzioni in modo mirato e con l'obiettivo di garantire trasversalmente l'integrazione dei fattori ESG a tutti i livelli del Gruppo.

In rapporto con il Comitato integrazione strategica ESG opera il **Sustainable Finance Committee**, deputato alla definizione del *sustainable finance framework*, e a cui sono attribuiti anche i seguenti compiti:

- individuare e selezionare gli investimenti, le attività ed i progetti ritenuti eligibili per l'accesso a strumenti di finanza sostenibile, sulla base degli standard di mercato e di framework nazionali ed internazionali, e che producano un impatto positivo e misurabile allineato alla policy di sostenibilità del Gruppo;
- monitorare lo stato di avanzamento dei progetti/attività finanziati con strumenti di finanza sostenibile;
- garantire la corretta gestione del processo per tutta la durata del finanziamento attivato.

Il Sustainable Finance Committee ha diritto di veto nella selezione delle attività/progetti eligibili da strumenti di finanza sostenibile, è coordinato dal Direttore Amministrazione, Finanza e Controllo ed è composto da: Direttore Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali, Responsabile Pianificazione e Controllo, Responsabile Finanza e Politica del Credito, Responsabile Gestione Finanziaria e Finanza Sostenibile e Responsabile Investor Relation.

## DIREZIONE CSR E COMITATI TERRITORIALI

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

- definizione di obiettivi, target e impatti di sostenibilità per piani strategici, budget e finanza di Gruppo, in coordinamento con Pianificazione Strategica, Finanza e BU;
- partecipazione al Comitato integrazione strategica ESG e al Sustainable Financing Committee costituito per individuare, nell'ambito degli investimenti del Gruppo, gli investimenti con impatto ambientale positivo;
- definizione delle linee guida, presidio e gestione delle attività per la rendicontazione non finanziaria di Gruppo ai sensi del D.Lgs. 254/2016 e presentazione agli stakeholder;
- definizione del piano di miglioramento relativamente alle attività di Responsabilità Sociale del Gruppo;
- definizione del piano di engagement, gestione e analisi dei risultati di dialogo con gli stakeholder;
- emissione e aggiornamento del Codice Etico, in collaborazione con la funzione Internal Audit e Compliance;
- emissione e aggiornamento del Regolamento di funzionamento dei Comitati Territoriali;
- 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;
- partecipazione ad iniziative e tavoli di lavoro in tema di integrazione strategica della sostenibilità;
- elaborazione di dati e informazioni per rating di sostenibilità.

# GESTIONE DEI RISCHI

Il Gruppo Iren è dotato di un Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, ai sensi del Codice di Corporate Governance delle Società quotate e delle linee di indirizzo interne, che si configura come un processo trasversale che coinvolge, con diversi ruoli e nell'ambito delle rispettive competenze, gli organi amministrativi e di controllo delle società del Gruppo, il Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità, gli Amministratori della capogruppo incaricati del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi e della sostenibilità, il Responsabile della funzione di Internal Audit, il Direttore Risk Management e il Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari, nonché tutto il personale delle società del Gruppo Iren. In particolare, in ottemperanza al Codice di Corporate Governance, il CdA 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, e 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 coerenza con le strategie della Società, 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 gli Amministratori incaricati del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi e il Collegio Sindacale;
- valuta l'opportunità di adottare misure per garantire l'efficacia e l'imparzialità di giudizio delle funzioni aziendali coinvolte nei controlli, verificando che siano dotate di adeguate professionalità e risorse;
- attribuisce – nel caso del Gruppo Iren a un organismo composto da soggetti esterni – le funzioni di vigilanza previste dal D. Lgs. 231/2001;
- descrive, nella relazione sul governo societario, le principali caratteristiche del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, le modalità di coordinamento tra i soggetti in esso coinvolti, indicando i modelli e le best practice nazionali e internazionali di riferimento ed esprimendo la propria valutazione sull'adeguatezza dello stesso;
- valuta, sentito il Collegio Sindacale, i risultati esposti dal revisore legale nella eventuale lettera di suggerimenti e nella relazione aggiuntiva indirizzata all'organo di controllo;
- definisce le politiche di "sostenibilità" ed i principi di comportamento al fine di assicurare la creazione di valore nel tempo per gli azionisti e per tutti gli altri stakeholder;
- definisce un piano (priorità strategiche, impegni e obiettivi) per lo sviluppo sostenibile del Gruppo;
- nomina e revoca, su proposta del Vice Presidente (organo delegato competente) d'intesa con il Presidente, previo parere favorevole del Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità e sentito

il Collegio Sindacale, il responsabile della funzione di Internal Audit, assicurando che lo stesso sia dotato delle risorse adeguate all'espletamento delle proprie responsabilità, e ne definisce la remunerazione coerentemente con le politiche aziendali.

Il CdA di Iren, attraverso il CCRS, convoca su base almeno semestrale il Direttore Risk Management e le altre funzioni di controllo per la relazione sui rischi di Gruppo in cui viene presentata la Risk Map con i principali rischi in termini di impatto e probabilità ed eventuali azioni di mitigazione. Nel 2020, la Direzione Risk Management ha avviato un progetto di revisione sostanziale della Risk Map di Gruppo che ha condotto alla costruzione di una mappa dei rischi molto dettagliata, con valutazioni quali-quantitative di ogni singolo rischio e con dettaglio dei controlli e delle azioni di mitigazione in essere o prospettiche.

Gli esiti delle verifiche di Internal Audit svolte, le eventuali criticità emerse e l'avanzamento delle azioni avviate a fronte delle raccomandazioni espresse negli audit degli anni precedenti (follow up) vengono rendicontati nella Relazione semestrale del Direttore Internal Audit al Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità, ai sensi del Codice di Corporate Governance delle Società quotate. 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.

In merito alle criticità eventualmente rilevate, il Responsabile Internal Audit predisponde tempestivamente relazioni su eventi di particolare rilevanza per i Presidenti del Collegio Sindacale, del Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità e del Consiglio di Amministrazione.

## RISK MANAGEMENT

La gestione dei rischi aziendali rappresenta una componente essenziale del Sistema di controllo interno e il Codice di Corporate Governance delle Società quotate attribuisce specifiche responsabilità relativamente a tale aspetto. Il modello di Enterprise Risk Management (ERM) del Gruppo Iren definisce l'approccio metodologico per la gestione integrata dei rischi del Gruppo, che si articola nelle seguenti fasi:



Lo svolgimento di ciascuna delle fasi del processo avviene sulla base di standard e riferimenti definiti a livello di Gruppo.

*La governance dei rischi è uno strumento strategico per lo sviluppo sostenibile*

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 di:

- **rischi finanziari** legati a liquidità, tassi di interesse, di cambio e spread;
- **rischi di credito**, legati a eventi che possono influire negativamente sul conseguimento degli obiettivi di credit management;
- **rischi informatici**, riconducibili a minacce che minano la sicurezza informatica, in particolare l'integrità, riservatezza e disponibilità dei dati;
- **rischi energetici**, riconducibili all'approvvigionamento del gas per la generazione termoelettrica ed alla commercializzazione di energia elettrica e gas, nonché ai mercati dei derivati di hedging;
- **rischi da cambiamento climatico**, che ricomprendono i rischi dovuti alla transizione verso un'economia low carbon (rischi da transizione) e i rischi di natura fisica (rischi fisici) che possono derivare da eventi ambientali catastrofici (rischi acuti) o da cambiamenti a medio lungo termine dei modelli ambientali (rischi cronici);
- **rischi fiscali**, riconducibili al rischio di operare in violazione rispetto alle norme fiscali ovvero in contrasto con i principi e le finalità dell'ordinamento tributario;
- **rischi operativi**, riconducibili alla proprietà degli asset, all'esercizio dell'attività industriale, ai processi, alle procedure.

Sono ricompresi anche i rischi di natura normativa e regolatoria, il cui impatto sul business aziendale è monitorato su base continuativa;

- **rischi reputazionali**, che afferiscono agli impatti di eventuali *malpractices* sugli stakeholder.

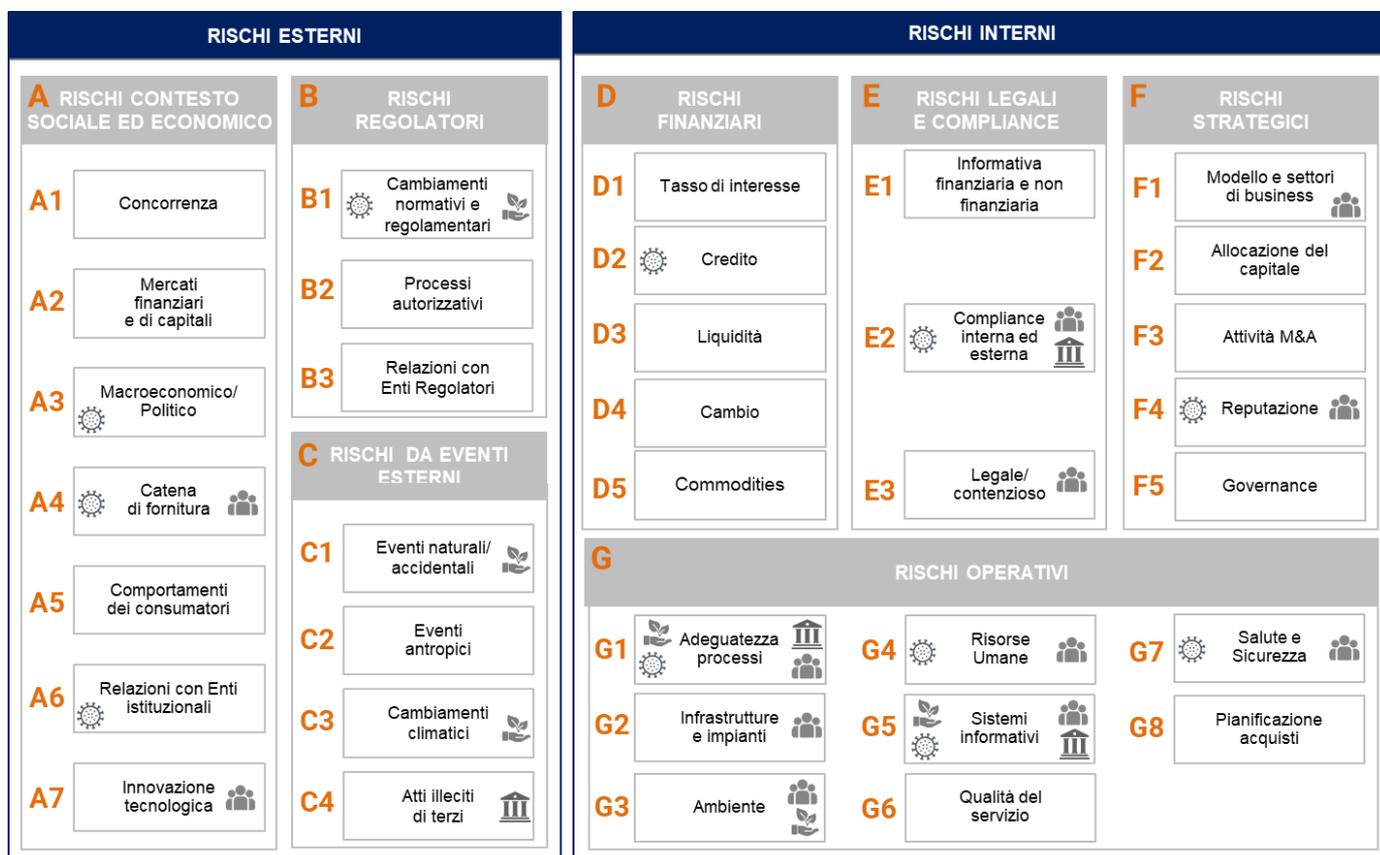
Per ciascuna tipologia di rischio sono state definite specifiche policy, con l'obiettivo primario di esplicitare le linee guida strategiche, i principi organizzativo/gestionali, i macro processi e le tecniche necessarie alla gestione attiva dei relativi rischi.

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 di Iren che, nel 2020, ha approvato la Cyber Risk policy, la Climate Change Risk policy e il Tax Control Model, inoltre le altre policy hanno subito alcune revisioni sostanziali al fine di adeguarle ai vigenti modelli organizzativi e all'evoluzione dei fattori di rischio.

## RISCHI AMBIENTALI, SOCIALI E DI GOVERNANCE (ESG)

Per ciascuna categoria di rischio prevista nel risk model – che nel 2020 è stato oggetto di un importante progetto di revisione nell'ambito della revisione della risk map di Gruppo – sono valutati gli impatti ambientali, sociali e di governance (ESG), tra cui sono evidenziati quelli derivanti dall'emergenza Covid-19, come rappresentato nella mappa seguente.



 Categoria di rischio impattata dal Covid-19

Categorie ESG:  Rischi Governance  Rischi Environmental  Rischi Social

La valutazione degli impatti ESG evidenzia una correlazione tra i temi prioritari definiti nel processo di analisi di materialità e i rischi/opportunità, anche con specifico riferimento alle previsioni del D.Lgs. 254/2016 (art. 3 comma 1 punto c).

Tutti i temi prioritari sono collegati ad uno o più rischi individuati nel modello di enterprise risk management, come evidenziato nella tabella seguente.

Temi prioritari (riferimento alla risk map di Gruppo)	Fattori di rischio / Opportunità	Modalità di gestione
<b>Sviluppo economico e valore per il territorio</b>  <b>(F, A, B)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mancato raggiungimento dei target previsti dal Piano Industriale e conseguenti impatti negativi (operativi, economici e reputazionali)</li> <li>Riduzione del valore distribuito agli stakeholder</li> <li>Valutazioni negative o downgrading nei rating</li> <li>Comunicazione inefficace delle performance</li> <li>Opportunità di business legate alla transizione energetica, ambientale e all'evoluzione tecnologica e digitale</li> <li>Accesso a strumenti di finanza sostenibile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pianificazione e monitoraggio dei target di Piano Industriale e degli strumenti di finanza sostenibile</li> <li>Sistema di ERM (Financial Risk Policy, Credit Risk Policy)</li> <li>Gestione finanziaria strutturata per redditività del capitale investito</li> <li>Sistema strutturato di relazione con gli investitori tradizionali ed ESG</li> <li>Adozione di strumenti di finanza sostenibile</li> <li>Comunicazione trasparente delle performance</li> <li>Obiettivi di medio e/o lungo termine per il management</li> </ul>
<b>Competitività sul mercato</b>  <b>(F, A, B, E2)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mancato raggiungimento dei target previsti dal Piano Industriale e conseguenti impatti negativi (operativi, economici e reputazionali)</li> <li>Perdita di opportunità di crescita nei settori di attività</li> <li>Pratiche commerciali non coerenti con il quadro normativo/regolamentare vigente</li> <li>Opportunità di business legate alla transizione energetica, ambientale e all'evoluzione tecnologica e digitale</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pianificazione e monitoraggio dei target di Piano Industriale</li> <li>Codice Etico</li> <li>Codice di Condotta commerciale ARERA</li> <li>Sistema di ERM</li> </ul>
<b>Innovazione e smart city</b>  <b>(F, A7)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mancato raggiungimento dei target previsti dal Piano Industriale e conseguenti impatti negativi (operativi, economici e reputazionali) anche sulla accessibilità a strumenti di finanza sostenibile</li> <li>Ritardo nel cambiamento tecnologico</li> <li>Accelerazione della trasformazione digitale</li> <li>Opportunità di business legate alla transizione energetica, ambientale e all'evoluzione tecnologica</li> <li>Partecipazione a sistemi territoriali per realizzare città resilienti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pianificazione e monitoraggio dei target di Piano Industriale e degli strumenti di finanza sostenibile</li> <li>Piano dell'innovazione del Gruppo e relativi investimenti</li> </ul>
<b>Efficienza e affidabilità dei servizi</b>  <b>Gestione delle emergenze</b>  <b>(G1, G3, G4, G5, G8, E3, F4)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mancato raggiungimento dei target previsti dal Piano Industriale e conseguenti impatti negativi (operativi, economici e reputazionali) anche sulla accessibilità a strumenti di finanza sostenibile</li> <li>Malfunzionamenti o interruzione dell'attività di impianti, reti e servizi</li> <li>Danneggiamenti a terzi (persone e/o cose) riconducibili ad attività svolte dal Gruppo</li> <li>Sversamenti accidentali impattanti su suolo o acqua</li> <li>Cyber risk o inadeguatezza del sistema ICT</li> <li>Non conformità in materia di trattamento dei dati personali</li> <li>Procedimenti legali da parte dei consumatori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pianificazione e monitoraggio dei target di Piano Industriale e degli strumenti di finanza sostenibile</li> <li>Sistema di ERM (Operational risk policy, Climate change risk policy e Cyber risk policy)</li> <li>Strumenti di monitoraggio dei servizi e degli impianti, sistemi di telecontrollo per la sicurezza di reti e impianti</li> <li>Piano di <i>business continuity</i></li> <li>Piani di gestione delle emergenze</li> <li>Indagini annuali di customer satisfaction e individuazione delle azioni di miglioramento</li> <li>Coperture assicurative</li> <li>Certificazione 27001</li> <li>Sistema di gestione del trattamento dei dati personali</li> </ul>
<b>Circular economy: gestione, raccolta differenziata, e riuso dei rifiuti</b>  <b>(C3, E2, F1, F4, G3, G6, A4)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mancato raggiungimento dei target previsti dal Piano Industriale e conseguenti impatti negativi (operativi, economici e reputazionali) anche sulla accessibilità a strumenti di finanza sostenibile</li> <li>Impatti non coerenti con le direttive sull'economia circolare o impatti negativi su ambiente, salute e sicurezza con conseguenti effetti negativi reputazionali ed economici</li> <li>Perdita di autorizzazioni ambientali</li> <li>Non corretto trattamento dei rifiuti da parte di dipendenti o fornitori</li> <li>Quadro normativo favorevole</li> <li>Spazi di crescita nel mercato nazionale</li> <li>Accresciuta sensibilità dei consumatori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pianificazione e monitoraggio dei target di Piano Industriale e degli strumenti di finanza sostenibile</li> <li>Sistema di ERM (Operational risk policy e Climate change risk policy)</li> <li>Sistema di Gestione Certificato (valutazione rischi, misure di contenimento e verifiche di terza parte)</li> <li>Adozione delle <i>best available technologies</i></li> <li>Modello organizzativo 231</li> <li>Procedure: Analisi ambientale, Gestione dei rifiuti speciali</li> <li>Autorizzazioni ambientali</li> <li>Prescrizioni nei capitolati in merito al tracciamento dei rifiuti e verifiche puntuali</li> <li>Qualificazione e monitoraggio dei fornitori</li> <li>Audit appalti più significativi e potenzialmente sensibili in tema di tutela ambientale</li> <li>Obiettivi di medio e/o lungo termine per il management</li> </ul>

Temi prioritari (riferimento alla risk map di Gruppo)	Fattori di rischio / Opportunità	Modalità di gestione
<b>Efficienza energetica, rinnovabili e teleriscaldamento</b>  <b>(B1, C1, C3, F1, G3)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mancato raggiungimento dei target previsti dal Piano Industriale e conseguenti impatti negativi (operativi, economici e reputazionali) anche sulla accessibilità a strumenti di finanza sostenibile</li> <li>Impatti non coerenti con le direttive e gli orientamenti inerenti all'efficienza energetica e alla produzione da fonti rinnovabili con conseguenti effetti negativi economici e reputazionali</li> <li>Carenza di risorsa idrica con ripercussioni sulla generazione idroelettrica</li> <li>Riduzione della domanda di teleriscaldamento causata dall'innalzamento delle temperature medie</li> <li>Fenomeni naturali estremi che possono provocare impatti sugli asset o sulla rete del teleriscaldamento</li> <li>Evoluzioni del quadro normativo/ regolamentare in materia di incentivi per interventi di efficientamento energetico</li> <li><i>Spazi di crescita nel settore dell'efficienza energetica</i></li> <li><i>Valutazione di possibili linee di crescita esterna nel settore delle rinnovabili</i></li> <li><i>Estendibilità dei sistemi di teleriscaldamento in nuove aree territoriali</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pianificazione e monitoraggio dei target di Piano Industriale e degli strumenti di finanza sostenibile</li> <li>Sistema di ERM (Operational risk policy e Climate change risk policy)</li> <li>Sistema di Gestione Certificato (valutazione rischi, misure di contenimento e verifiche di terza parte)</li> <li>Procedure: Analisi ambientale</li> <li>Monitoraggio delle temperature</li> <li>Adozione di tecnologie all'avanguardia</li> <li>Piani di manutenzione anche predittiva</li> <li>Utilizzo di materiali e componenti meno soggetti a cambiamenti climatici</li> <li>Obiettivi di medio e/o lungo termine per il management</li> </ul>
<b>Uso sostenibile delle risorse idriche</b>  <b>(C3, F1, G1, G3, G6)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mancato raggiungimento dei target previsti dalla regolazione e dal Piano Industriale e conseguenti impatti negativi (operativi, economici e reputazionali) anche sulla accessibilità a strumenti di finanza sostenibile</li> <li>Impatti negativi su ambiente, salute e sicurezza con conseguenti effetti negativi reputazionali ed economici</li> <li>Interruzioni del servizio idrico integrato</li> <li>Mancato rispetto dei livelli di qualità dell'acqua distribuita e scaricata previsti dalla normativa</li> <li>Sversamenti accidentali impattanti sulle falde acquifere e sui corpi idrici superficiali</li> <li>Fenomeni naturali estremi o cronici che possono provocare impatti sugli asset o sulle reti</li> <li>Carenza di risorsa idrica conseguente a eventi siccitosi e, con orizzonte di più lungo periodo, ai cambiamenti climatici</li> <li><i>Accesso a sistemi di premialità connessi al miglioramento delle performance ambientali</i></li> <li><i>Riduzione dei consumi energetici correlati alla riduzione delle perdite di risorsa idrica in rete</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pianificazione e monitoraggio dei target di Piano Industriale e degli strumenti di finanza sostenibile</li> <li>Piano di investimenti per sostituzione rete e distrettualizzazione della rete</li> <li>Sistema di ERM (Operational risk policy e Climate change risk policy)</li> <li>Sistema di Gestione Certificato (valutazione rischi, misure di contenimento e verifiche di terza parte)</li> <li>Procedure: Analisi ambientale, Gestione e controllo di prelievi e scarichi idrici, Gestione degli sversamenti accidentali di sostanze pericolose e/o inquinanti</li> <li>Piani di monitoraggio delle risorse idriche con target inerenti alla risorsa idrica prelevata</li> <li>Strategie di conservazione della risorsa idrica</li> <li>Monitoraggio delle temperature</li> <li>Adozione di tecnologie all'avanguardia</li> <li>Piani di manutenzione anche predittiva</li> <li>Obiettivi di medio e/o lungo termine per il management</li> </ul>
<b>Emissioni</b>  <b>(C3, E2, G1, G2, G3, A4)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mancato raggiungimento dei target previsti dal Piano Industriale e conseguenti impatti negativi (operativi, economici e reputazionali) anche sulla accessibilità a strumenti di finanza sostenibile</li> <li>Impatti negativi su ambiente, salute e sicurezza con conseguenti effetti negativi reputazionali ed economici</li> <li>Superamento accidentale delle soglie di emissione previste dalle autorizzazioni ambientali o dalle normative</li> <li>Perdita di certificazioni ambientali</li> <li>Inasprimento dei vincoli emissivi e necessità di adeguamento di processi/impianti</li> <li>Errori/omissioni nell'attività progettuale/ autorizzativa/realizzativa con conseguente compromissione della continuità operativa di impianto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pianificazione e monitoraggio dei target di Piano Industriale e degli strumenti di finanza sostenibile</li> <li>Sistema di ERM (Operational risk policy e Climate change risk policy)</li> <li>Sistema di Gestione Certificato (valutazione rischi, misure di contenimento e verifiche di terza parte)</li> <li>Modello organizzativo 231</li> <li>Procedure: Analisi ambientale, Gestione emissioni di termovalorizzatori e centrali termoelettriche, Gestione emergenze finalizzate al rientro in tempi certi entro le soglie emissive fissate, Gestione e manutenzione del parco autoveicoli</li> <li>Adozione delle <i>best available technologies</i></li> <li>Sistemi di monitoraggio in continuo delle emissioni e collegamento in tempo reale con enti di controllo</li> <li>Verifiche periodiche da parte degli enti di controllo</li> <li>Piani di miglioramento e relativi investimenti</li> <li>Autorizzazioni ambientali</li> <li>Obiettivi di medio e/o lungo termine per il management</li> </ul>
<b>Gestione responsabile delle filiere di business</b>  <b>(G1, G3, G7, F4)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inquinamento acustico connesso alle attività del Gruppo</li> <li>Emissioni odorigene in atmosfera</li> <li>Generazione di campi elettromagnetici</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema di ERM (Operational risk policy e Climate change risk policy)</li> <li>Sistema di Gestione Certificato (valutazione rischi, misure di contenimento e verifiche di terza parte)</li> <li>Adozione delle <i>best available technologies</i></li> <li>Autorizzazioni ambientali</li> </ul>

Temi prioritari (riferimento alla risk map di Gruppo)	Fattori di rischio / <i>Opportunità</i>	Modalità di gestione
<b>Biodiversità</b>  <b>(C1, C3, E2, G1, G3)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evento naturale/accidentale con ripercussioni sui meccanismi di deflusso minimo vitale ai sensi delle disposizioni normative</li> <li>• Possibili lacune nel presidio dell'impatto sulla biodiversità degli impianti, delle attività o dei servizi</li> <li>• Sversamenti accidentali impattanti sulla biodiversità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Piano Industriale</li> <li>• Sistema di ERM</li> <li>• Sistema di Gestione Certificato (valutazione rischi, misure di contenimento e verifiche di terza parte)</li> <li>• Politica sulla biodiversità</li> <li>• Procedure: Analisi ambientale</li> <li>• Mappatura degli impianti e delle reti del Gruppo per la valutazione degli impatti su biodiversità (da completare)</li> <li>• Dotazioni impiantistiche e sistemi di monitoraggio per minimizzare i possibili impatti sulla biodiversità</li> <li>• Piani di emergenza</li> <li>• Collaborazione con enti, istituzioni ed associazioni di tutela del territorio</li> </ul>
<b>Gestione sostenibile della catena di fornitura</b>  <b>(A4, F4, G1)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualifica in Albo di un fornitore non conforme agli standard qualitativi/di sostenibilità del Gruppo</li> <li>• Infortuni e malattie professionali di lavoratori di imprese terze</li> <li>• Inosservanza delle norme in materia di salute e sicurezza dei lavoratori da parte dei fornitori, anche in relazione ad eventi pandemici</li> <li>• Violazione dei criteri di condotta del Codice Etico e delle normative vigenti da parte di fornitori</li> <li>• Comportamenti di fornitori che non tengono conto dei valori della diversità e dell'inclusione</li> <li>• Comportamenti di fornitori non conformi alle normative ambientali e alle politiche ambientali del Gruppo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Codice Etico</li> <li>• Questionario per qualifica fornitori</li> <li>• Score per la qualificazione in Albo dei fornitori</li> <li>• Monitoraggio appalti potenzialmente sensibili in tema di tutela ambientale e di salute e sicurezza sul lavoro</li> <li>• Monitoraggio della catena di fornitura su diritti dei lavoratori</li> <li>• Monitoraggio della catena di fornitura su diritti umani</li> <li>• Appalti che valorizzano il lavoro di personale svantaggiato</li> <li>• Clausole contrattuali verso fornitori su Codice Etico e criteri sociali</li> </ul>
<b>Qualità del servizio, orientamento al cliente e alla sua evoluzione</b>  <b>(G1, G6, E3, F4, A4)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perdita di clienti</li> <li>• Errori nell'addebito dei servizi e nella gestione del credito</li> <li>• Riduzione dei livelli di soddisfazione dei clienti</li> <li>• Ritardi/inadempimenti da parte di fornitori nell'esecuzione delle attività terziarizzate</li> <li>• Mancato rispetto dei protocolli e delle normative a tutela dei clienti</li> <li>• Mancata o scorretta gestione delle relazioni con i clienti</li> <li>• Contenziosi con clienti, Associazioni di Consumatori/ Class action</li> <li>• Perdita certificazione 9001 e conseguente impossibilità di partecipare a gare</li> <li>• <i>Sviluppo delle quote di mercato</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Piano industriale e relativi investimenti per la qualità del servizio</li> <li>• Codice Etico</li> <li>• Sistema di Gestione Certificato (valutazione rischi, misure di contenimento e verifiche di terza parte)</li> <li>• Sistema di ERM</li> <li>• CRM multicanale e iniziative di caring</li> <li>• Accordi specifici con organizzazioni dei consumatori e presidio continuativo delle relazioni</li> <li>• Protocolli e normative in materia di tutela del cliente con specifici processi e procedure</li> <li>• Indagini annuali di customer satisfaction e individuazione delle azioni di miglioramento</li> <li>• Attività di monitoraggio e di definizione di azioni correttive in caso di reclami/ lamentele</li> <li>• Carte dei servizi e disciplinari di servizio</li> <li>• Conciliazione paritetica</li> <li>• Obiettivi di medio e/o lungo termine per il management</li> </ul>
<b>Occupazione, sviluppo delle risorse umane e welfare</b>  <b>(E3, G4, F4)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mancato raggiungimento dei target previsti dal Piano Industriale</li> <li>• Perdita di competenze chiave</li> <li>• Perdita di talenti</li> <li>• Rallentamento/interruzione dell'operatività e/o compromissione del livello di qualità del servizio per cause riconducibili ad assenza di personale</li> <li>• Politiche di esternalizzazione non gestite adeguatamente</li> <li>• Contenziosi in materia giuslavoristica</li> <li>• Sanzioni e multe per mancato rispetto delle normative giuslavoristiche</li> <li>• Scarsa attenzione al benessere dei dipendenti</li> <li>• Scarso equilibrio tra lavoro e vita privata</li> <li>• <i>Miglioramento del clima interno</i></li> <li>• <i>Quadro normativo favorevole per un miglior welfare aziendale</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pianificazione e monitoraggio dei target di Piano Industriale</li> <li>• Codice Etico</li> <li>• Sistema di Gestione Certificato (valutazione rischi, misure di contenimento e verifiche di terza parte)</li> <li>• Iniziative di talent acquisition</li> <li>• Politiche di compensation &amp; benefit</li> <li>• Programmi di retention e welfare aziendale</li> <li>• Monitoraggio dell'evoluzione normativa giuslavoristica e audit specifici sul rispetto delle normative</li> <li>• Procedure: Ricerca e selezione del personale; Formazione e addestramento</li> <li>• Linee guida: Definizione delle risorse chiave; Gestione per obiettivi; Sviluppo economico e professionale del personale</li> <li>• Comunicazione interna</li> <li>• Career plan e sistemi di valorizzazione del merito</li> <li>• Welfare plan</li> <li>• Obiettivi di medio e/o lungo termine per il management</li> </ul>

Temi prioritari (riferimento alla risk map di Gruppo)	Fattori di rischio / Opportunità	Modalità di gestione
<b>Relazioni industriali</b>  <b>(G4, F4, A6)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disarticolazione dei rapporti con organizzazioni sindacali e conseguente impatto operativo e reputazionale negativo</li> <li>Rallentamento/interruzione dell'operatività a causa di scioperi dei lavoratori (es. in occasione del rinnovo del contratto collettivo, trasformazione dell'attività, cambiamenti organizzativi ecc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione delle relazioni industriali articolata su 3 livelli: di Gruppo, aziendale, territoriale</li> <li>Studi per il rinnovo dei CCNL di riferimento e partecipazione ai relativi lavori in sede nazionale</li> </ul>
<b>Salute e sicurezza dei lavoratori</b>  <b>(G7, F4, E2, E3)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Infortuni e malattie professionali di dipendenti</li> <li>Eventi epidemici con ripercussioni sulla salute dei lavoratori</li> <li>Responsabilità civile e/o penale delle figure previste dal D.Lgs 81/08</li> <li>Perdita certificazione 18001 e conseguente perdita premio INAIL</li> <li>Inosservanza delle norme in materia di salute e sicurezza</li> <li>Impatto operativo, economico e reputazionale negativo connesso al mancato presidio della salute e sicurezza dei lavoratori</li> <li><i>Innovazioni tecnologiche che rendono più sicure le attività operative</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pianificazione e monitoraggio dei target di Piano Industriale</li> <li>Codice Etico</li> <li>Servizio prevenzione e protezione</li> <li>Formazione specifica del personale</li> <li>Sistema di ERM</li> <li>Sistema di Gestione Certificato (valutazione rischi, misure di contenimento e verifiche di terza parte)</li> <li>Procedure: Gestione degli aspetti di salute e sicurezza sul lavoro; Gestione dei DPI; Gestione degli incidenti e infortuni; Tutela della salute e della sicurezza delle lavoratrici gestanti, puerpere ed in periodo di allattamento</li> <li>Piani di gestione delle emergenze</li> <li>Piani di sorveglianza sanitaria</li> <li>Coperture assicurative</li> <li>Modello organizzativo 231 e flussi informativi agli Organismi di Vigilanza su salute e sicurezza</li> <li>Analisi dei "near miss" e azioni conseguenti</li> <li>Obiettivi di medio e/o lungo termine per il management</li> </ul>
<b>Diversità e inclusione</b>  <b>(G4, F4)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mancato raggiungimento dei target previsti dal Piano Industriale</li> <li>Politiche/comportamenti collettivi/ individuali che non tengono conto dei valori della diversità e dell'inclusione</li> <li>Contenuti pubblicitari percepiti come discriminatori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pianificazione e monitoraggio dei target di Piano Industriale</li> <li>Codice Etico</li> <li>Programmi e iniziative di <i>diversity management</i></li> <li>Progetto "Futuro D"</li> <li>Assunzione di personale svantaggiato</li> <li>Obiettivi di medio e/o lungo termine per il management</li> </ul>
<b>Diritti umani</b>  <b>(G4, F4, E3)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Violazione dei criteri di condotta del Codice Etico e delle normative vigenti da parte di dipendenti</li> <li>Azioni discriminatorie verso clienti e dipendenti</li> <li>Violazione dei diritti dei cittadini disabili</li> <li>Violazione dei diritti dei dipendenti e dei collaboratori nella catena di fornitura</li> <li>Impatti operativi, economici e reputazionali negativi derivanti alla violazione dei diritti umani</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Codice Etico</li> <li>Sistema di segnalazione agli Organismi di Vigilanza</li> <li>CCNL</li> <li>Carte dei servizi</li> <li>Rimozione di barriere architettoniche negli edifici del Gruppo</li> <li>Accessibilità dei servizi per cittadini disabili</li> </ul>
<b>Dialogo con gli Enti pubblici</b>  <b>(A6, F4)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disarticolazione dei rapporti con gli Enti pubblici con conseguente impatto reputazionale negativo</li> <li>Comunicazione inefficace verso le istituzioni</li> <li>Contenziosi con Enti pubblici</li> <li>Commissione di reati verso la Pubblica Amministrazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Codice Etico</li> <li>Modello organizzativo 231</li> <li>Presidio organizzativo e manageriale</li> <li>Comitati Territoriali</li> </ul>
<b>Sviluppo delle comunità locali</b>  <b>Educazione alla sostenibilità</b>  <b>(A6, A7, F1, F4)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Disarticolazione dei rapporti con i soggetti rappresentativi del territorio con conseguente impatto reputazionale negativo</li> <li>Percezione negativa da parte della comunità legata alla presenza di impianti del Gruppo o alle attività gestite</li> <li>Mancata percezione degli investimenti del Gruppo per lo sviluppo/ammodernamento delle infrastrutture territoriali</li> <li><i>Piano investimenti Next Generation EU</i></li> <li><i>Quadro politico e normativo sempre più orientato allo sviluppo sostenibile</i></li> <li><i>Partecipazione a reti nazionali e internazionali per lo sviluppo sostenibile</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Piano industriale e relativi investimenti per le infrastrutture territoriali</li> <li>Piani strutturati di comunicazione su strategie, obiettivi, impianti e servizi</li> <li>Comitati Territoriali</li> <li>Programma educativo Eduiren</li> <li>Programmi di sensibilizzazione alla sostenibilità</li> <li>Attività di monitoraggio e di definizione di azioni correttive in caso di reclami/lamentele</li> <li>Procedure: Gestione delle sponsorizzazioni, Gestione delle media relations</li> <li>Impianti aperti alle visite</li> </ul>
<b>Etica, lotta alla corruzione e compliance</b>  <b>(E2, E3, F4)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Commissione di reati connessi al D. Lgs. 231/2001</li> <li>Non conformità alla normativa in materia fiscale</li> <li>Responsabilità amministrativa della società per violazione di norme e regolamenti</li> <li>Responsabilità penale del management per violazione di norme</li> <li>Violazione dei criteri di condotta previsti dal Codice Etico</li> <li>Impatto operativo, economico e reputazionale negativo derivante da comportamenti contrari all'etica aziendale, a norme e regolamenti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistema di ERM (Tax Risk Policy/Tax Control Model)</li> <li>Modello organizzativo 231</li> <li>Codice Etico</li> <li>Piano di Internal Audit</li> <li>Organismi di Vigilanza</li> <li>Formazione dei dipendenti su Modello 231 e Codice Etico</li> <li>Procedure: Whistleblowing</li> <li>Sistema sanzionatorio</li> </ul>

**Comunicazione interna ed esterna**

(E1, E2, F4, F5)

- Comunicazione inefficace verso le comunità e le istituzioni con conseguente negativo impatto reputazionale
  - Violazione della riservatezza o abuso delle informazioni privilegiate
  - Errori/omissioni nei contenuti di una campagna di comunicazione di prodotto/servizio
  - Comunicazione inefficace verso i dipendenti
  - Violazione dei criteri di condotta previsti dal Codice Etico
  - *Promozione del brand*
- Piani strutturati di comunicazione su strategie, obiettivi, impianti e servizi
  - Codice Etico
  - Formazione dei dipendenti su Codice Etico
  - Procedure: Gestione delle media relations, Whistleblowing, Internal dealing, Gestione delle informazioni rilevanti e privilegiate, Gestione interna e comunicazione all'esterno di informazioni rilevanti e/o informazioni privilegiate,
  - Sistema sanzionatorio

Alla Direzione Risk Management di Gruppo, alle dipendenze del Vice Presidente, sono demandate, fra l'altro, le attività di verifica della gestione integrata del sistema di Enterprise Risk Management di Gruppo, in termini di impostazione metodologica, definizione delle policy e monitoraggio del sistema e, in raccordo con l'Amministratore Delegato, la stipula e la gestione delle polizze assicurative con il supporto delle funzioni Approvvigionamenti, Logistica e Servizi e Affari Legali. È inoltre attivo un processo di valutazione periodica della sinistrosità nei diversi settori e su tutte le aree operative del Gruppo al fine di circoscriverne le cause e rendere operative le più idonee azioni di trattamento per prevenire e/o contenere gli impatti dei sinistri.

## STRUMENTI DI GOVERNANCE

Il governo dei fattori economici, ambientali e sociali è gestito anche attraverso un sistema articolato e coordinato di strumenti che garantiscono coerenza con la mission, i valori e le strategie del Gruppo Iren.

### CODICE ETICO

Il Codice Etico traduce la mission, la vision e i valori del Gruppo Iren in norme di condotta per tutti i dipendenti e per tutti coloro che operano con e per il Gruppo ed è anche elemento portante del modello organizzativo volto alla prevenzione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/2001, tra cui il reato di corruzione.

Nel dicembre 2020 il Consiglio di Amministrazione di Iren ha approvato l'aggiornamento del Codice Etico, con l'obiettivo di mantenerlo dinamicamente allineato alle trasformazioni organizzative del Gruppo e alle novità normative, con particolare riguardo al D.Lgs. 231/2001. Il Codice Etico fa perno anche sulla necessità di uno sviluppo sostenibile, ritenuto fondamentale dal Gruppo Iren che ritiene che proprio a partire dalla ricerca della sostenibilità sociale, economica ed ambientale i comportamenti diventano sempre più etici ed equi.

Il Gruppo Iren si impegna a diffondere e promuovere la conoscenza del Codice Etico ai dipendenti e a tutti coloro che operano per e con il Gruppo. A tale scopo 535 dipendenti sono stati coinvolti nel 2020 in attività di formazione sul Codice e, a valle dell'aggiornamento del Codice intervenuto a fine anno, è programmata per il 2021 un'attività di formazione specifica per i dipendenti e di divulgazione, per tutti i destinatari, attraverso i più ampi canali disponibili, tra cui i siti delle società del Gruppo, la intranet, le bacheche, il portale fornitori.

Il Codice Etico definisce i criteri di condotta generali che riguardano il rispetto di Costituzione, leggi, regolamenti e principi etici, diritti umani e dignità della persona, il rispetto e la tutela del mercato, della concorrenza, e della proprietà industriale, la protezione dei dati personali, il corretto utilizzo di tecnologie e del sistema informatico e la tutela dell'ambiente. Il Codice norma, inoltre, i criteri di condotta nelle relazioni con gli azionisti, con il personale – con particolare riferimento alle politiche del personale, alla sicurezza e salute dei lavoratori, ai doveri dei dipendenti, al conflitto di interessi e all'utilizzo dei beni aziendali –, nei rapporti con i clienti, i fornitori e i collaboratori esterni, le Istituzioni pubbliche, gli organi di giustizia e le Autorità pubbliche di vigilanza, le organizzazioni politiche e sindacali. Altre norme di comportamento specifiche riguardano la riservatezza, la gestione interna e comunicazione delle informazioni, le regalie e i benefici, la gestione delle attività promozionali, delle sponsorizzazioni e dei contributi, gli aspetti di contabilità, fiscalità e controlli interni, le segnalazioni e il whistleblowing.

L'osservanza dei contenuti del Codice Etico da parte di tutti coloro che operano per e con Iren è di importanza fondamentale per il buon funzionamento, l'affidabilità e la reputazione del Gruppo.

I Dirigenti e Responsabili di struttura o di funzione aziendale si impegnano a diffondere la conoscenza e la condivisione delle norme del Codice Etico, a farle osservare dai dipendenti e collaboratori, a favorire e tutelare segnalazioni di possibili violazioni, oltre che a riferire tempestivamente eventuali ricevute, adottando le misure correttive immediate e indispensabili richieste dalla situazione.

Per quanto riguarda i soggetti esterni destinatari del Codice, il Gruppo si impegna ad introdurre clausole contrattuali e/o ad ottenere dichiarazioni sottoscritte che formalizzino la presa visione, l'adesione ed il rispetto dei principi enunciati nello stesso. A tutti i fornitori è richiesta l'espressa accettazione del Codice Etico, già in fase di offerta, senza possibilità di deroghe o modifiche. Le imprese che partecipano a gare d'appalto, 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.

Il Codice Etico richiede a tutti i dipendenti e collaboratori del Gruppo l'impegno a riferire all'Organismo di Vigilanza o ai propri superiori o alla Direzione Internal Audit e Compliance di Iren, a seconda dell'ambito di competenza, ogni possibile violazione del Codice Etico o ogni richiesta di violazione che sia stata loro rivolta. Tali

segnalazioni possono essere effettuate anche in forma anonima con tutte le garanzie previste dalla legge sul cosiddetto Whistleblowing.

Le società del Gruppo e gli Organismi di Vigilanza si adoperano affinché coloro che hanno effettuato le segnalazioni non siano oggetto di ritorsioni, discriminazioni o, comunque, penalizzazioni, dirette o indirette, per motivi collegati, direttamente o indirettamente, alla segnalazione, assicurando, quindi, l'adeguata riservatezza.

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 monitorare, per quanto di competenza, il rispetto del Codice Etico, nell'ottica di presidiare il rischio di commissione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/01 e formulare le proprie osservazioni in merito alle presunte violazioni del Codice di cui sia a conoscenza, segnalando agli organi aziendali competenti le eventuali infrazioni riscontrate.

La Direzione Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali di Iren ha il compito di promuovere la conoscenza, assicurare l'aggiornamento, la diffusione, l'interpretazione e l'attuazione delle disposizioni del Codice Etico. Per darne la massima diffusione e conoscenza, il Codice Etico è disponibile 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 aziendale, informazioni relative a normative, regolamenti e approfondimenti in materia di qualità, ambiente e sicurezza.

Nel 2020 il Gruppo ha ricevuto una segnalazione di violazione del Codice Etico rispetto alle quale, a fronte dell'istruttoria effettuata, non è stata riscontrata la fondatezza.

## MODELLO ORGANIZZATIVO 231

Iren e le principali società del Gruppo hanno adottato Modelli di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 (Modello 231) che configurano 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 anche quelli in materia di corruzione.

Nel 2020 è proseguito per la holding e le principali società del Gruppo il progetto di revisione ed aggiornamento dei Modelli 231 al fine di garantirne nel tempo la coerenza con le variazioni organizzative intervenute e l'efficacia in relazione all'introduzione di nuove fattispecie penali da parte del legislatore.

La revisione dei Modelli è effettuata secondo la metodologia del risk self-assessment che consiste nella 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.

I Modelli 231 aggiornati sono stati sottoposti agli Organismi di Vigilanza, approvati dai Consigli di Amministrazione delle Società e pubblicati sulla intranet aziendale, con informativa a tutti i dipendenti ricordando loro che sono tenuti alla sua consultazione e ad adottare comportamenti conformi a quanto in esso previsto.

Il controllo sull'adeguatezza, l'efficacia e l'idoneità del Modello 231, di cui il Codice Etico costituisce parte integrante, viene garantito dall'Organismo di Vigilanza.

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 (cosiddetto "whistleblowing"). Il Gruppo ha adottato allo scopo una procedura per la gestione delle segnalazioni all'Organismo di Vigilanza del Modello 231 che regola le modalità di comunicazione delle segnalazioni e disciplina i compiti e le attività di verifica effettuate da chi riceve la segnalazione. La gestione delle segnalazioni avviene sempre (per alcune Società anche attraverso il tool informatico "Comunica Whistleblowing") nel rispetto della riservatezza dell'identità del segnalante e dei principi e delle disposizioni contenute nel Modello Organizzativo 231. Attraverso la formazione il Gruppo promuove la disciplina del whistleblowing anche al fine di sviluppare una corretta cultura aziendale.

Nell'ambito del reporting semestrale dell'Organismo di Vigilanza al CdA vengono riportate le eventuali segnalazioni ricevute da soggetti interni ed esterni nel periodo, in ordine a presunte violazioni al Modello o al Codice Etico.

Nell'anno 2020 è stata effettuata una segnalazione verso uno degli Organismi di Vigilanza del Gruppo Iren. La segnalazione è stata presa in carico e gestita in conformità a quanto previsto nella Procedura per la gestione delle segnalazioni all'Organismo di Vigilanza di violazioni sospette del Modello organizzativo 231.

## ORGANISMI DI VIGILANZA

Iren e le principali società del Gruppo hanno nominato, con delibera del CdA, gli Organismi 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, e 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. L'affidamento di questi compiti ad un organismo dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo, insieme al corretto ed efficace svolgimento degli stessi, rappresentano presupposti indispensabili per l'esonero dalla responsabilità prevista dal D.Lgs. 231/01.

## PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

Nello svolgimento delle proprie attività, le società del Gruppo Iren gestiscono rapporti con la Pubblica Amministrazione e con i terzi che sono regolati dai principi stabiliti nel Codice Etico e nel Modello 231, che esprimono indirizzi e regole di condotta volti a prevenire, per quanto possibile, la commissione dei reati rilevanti ai sensi del Decreto stesso. I processi aziendali sono inoltre 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 2020 si è concluso il progetto di aggiornamento del Modello 231 della capogruppo che contiene la mappatura dei processi e l'autovalutazione dei rischi 231 attraverso cui sono stati individuati, all'interno delle attività svolte dalla Società, 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, le seguenti:

- selezione e contrattualizzazione dei rapporti con i fornitori;
- selezione e gestione consulenze (soggetti pubblici e privati);
- selezione, assunzione, gestione del personale e del sistema premiante;
- gestione di sponsorizzazioni, omaggi e liberalità;
- supporto nella 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 e delle sovvenzioni pubbliche;
- supporto alle società del Gruppo nelle attività di partecipazione a gare per la vendita/affidamento di servizi di pubblica utilità.

Le attività di mappatura dei processi, di risk-self assessment, di predisposizione del Modello di organizzazione, gestione e controllo, l'esame e l'approvazione del documento da parte del Consiglio di Amministrazione, la sua diffusione e le iniziative formative sullo stesso, costituiscono attività di formazione anche sulle tematiche anticorruzione per ciascuno dei soggetti coinvolti in queste attività.

Le attività di verifica inerenti al fenomeno della corruzione rientrano nell'ambito di più ampie attività di audit sull'adeguatezza del sistema di controllo interno dei processi, in un'ottica di prevenzione dei rischi più significativi.

Nell'ambito degli audit svolti, viene infatti valutata l'adeguatezza del sistema di controllo interno con riferimento ai rischi più significativi; a titolo di esempio, si segnala che nel 2020 sono state svolte verifiche sui processi: gestione sponsorizzazioni, qualificazione fornitori, gestione delle dichiarazioni all'Agenzia delle Dogane e dei Monopoli, gestione dei progetti di ricerca e innovazione e relativi bandi, gestione dei Comitati Territoriali Iren.

Per ciò che attiene la comunicazione e formazione sui reati del D. Lgs. 231/2001, che contempla anche politiche e procedure di prevenzione della corruzione, l'attività è diversificata a seconda del ruolo e della responsabilità dei destinatari, con l'obiettivo di trasferire conoscenze e prescrizioni su specifici aspetti del Modello 231, tali da assicurarne la comprensione e la piena consapevolezza delle disposizioni aziendali che sono tenuti a rispettare e delle norme etiche che devono ispirare i loro comportamenti.

L'attività formativa nella Capogruppo coinvolge i membri del Consiglio di Amministrazione, i Direttori di primo livello e i Direttori delle BU mediante sessioni specifiche in aula.

Ai dirigenti, ai quadri e agli impiegati la formazione viene erogata mediante sessioni di e-learning che vengono aggiornate e riproposte periodicamente in conseguenza delle modifiche normative

intervenute. Ciò consente di raggiungere rapidamente tutto il personale con possibilità di profilazioni in base al target e attribuzioni dell'intero percorso o di singoli moduli formativi a seconda dello status formativo pregresso della singola persona. Le attività formative sono organizzate con frequenza e contenuti idonei a garantire la conoscenza del Decreto e la diffusione del Modello, hanno carattere di obbligatorietà e sono previsti controlli di frequenza e verifiche dell'apprendimento.

Sulla base della politica adottata, è stata programmata nell'anno un'attività formativa per i dipendenti, che ha visto l'erogazione di 2.129 ore di formazione a 523 dipendenti, e che proseguirà nel 2021.

Formazione su politiche e procedure anticorruzione							
		2020		2019		2018	
<b>Lavoratori formati totale</b>		<b>523</b>		<b>22</b>		<b>362</b>	
<b>Lavoratori formati per qualifica</b>		n.	%	n.	%	n.	%
Dirigenti		7	7,6	16	16,7	4	4,4
Quadri		26	8,4	1	0,3	38	13,0
Impiegati		490	13,8	5	0,1	305	9,4

Nel 2020, infatti, è stata identificata una società di formazione, altamente specializzata in e-learning, con l'obiettivo di realizzare entro il primo semestre del 2021 un nuovo corso, da distribuire a tutti i dipendenti (esclusi gli operai) delle società consolidate del Gruppo per la formazione a distanza asincrona, con contenuti aggiornati rispetto ai Modelli 231 e corredato da interviste a dipendenti del Gruppo. All'interno del corso è prevista anche una sezione dedicata ai contenuti aggiornati del Codice Etico destinata a tutti i dipendenti.

Report sulla formazione vengono forniti periodicamente agli Organismi di Vigilanza.

A tutti dipendenti vengono inoltre fornite informazioni, attraverso un'apposita sezione della intranet aziendale, sul Modello 231 della propria Società e sul Codice Etico di Gruppo. Idonei strumenti di comunicazione sono adottati per aggiornare i dipendenti sulle eventuali modifiche apportate al Modello e in tale contesto viene ricordato che il Modello stesso individua specifici protocolli di comportamento e controllo a cui tutti i dipendenti sono tenuti responsabilmente ad attenersi nello svolgimento delle proprie attività lavorative.

Nel 2020 non risultano casi di corruzione accertata nell'ambito delle società del Gruppo.

## TUTELA DEI 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; fermo restando ciò, il Gruppo 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 (International Labour Organization) e la Carta della Terra redatta dall'Earth Council, oltre che i principi del Global Compact delle

Nazioni Unite, a cui Iren aderisce dal 2020, e gli obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite.

Riconoscendo l'assoluto valore dei principi fondamentali della Costituzione della Repubblica Italiana, il Gruppo Iren, nel proprio Codice Etico, assume come centrali il rispetto 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, enunciati nel Codice Etico e finalizzati a contrastare ad ogni violazione dei diritti umani, 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, con particolare riferimento allo sfruttamento del lavoro minorile e alla tutela delle garanzie primarie di ogni lavoratore.

Il rispetto dei diritti umani è sempre, 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 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.

Il Gruppo ha anche 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.

Anche nel 2020 nelle operazioni straordinarie volte all'acquisizione di aziende/partecipazioni, il Gruppo ha effettuato, con il supporto di *advisor* specificamente incaricati, 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.

Per condividere con i propri stakeholder i valori e i principi etici e di condotta, il Gruppo ha predisposto, oltre al Codice Etico, degli standard sociali in materia di diritti umani e di condizioni di lavoro lungo la catena fornitura.

Nel 2020, inoltre, è stata realizzata la quarta analisi 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 (per maggiori dettagli si veda pag. 121).

Dei 2.162 fornitori rispondenti (38% del totale) il 50% 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, 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;
- verifica dell'età dei dipendenti durante il processo di assunzione anche attraverso società di reclutamento;
- formazione per sensibilizzare e prevenire discriminazioni;
- 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.

Il 15% di coloro 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. È stato, infine, rilevato tra i fornitori rispondenti un unico caso di denuncia o azione legale per pratiche discriminatorie.

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

## SISTEMA CERTIFICATO QAS

Il Gruppo Iren si impegna ad offrire ai clienti e ai cittadini efficienza, efficacia, economicità ed elevata qualità dei servizi, operando con competenza e professionalità, nel pieno rispetto dell'ambiente e della sicurezza e contribuendo al benessere dei propri collaboratori e delle comunità.

Per questo il Gruppo 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, infatti, un modello organizzativo snello e flessibile che si adatta rapidamente all'evoluzione delle aspettative e delle esigenze dei clienti, ma anche ai cambiamenti organizzativi del Gruppo, assicurando, al contempo, il monitoraggio continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei processi.

I valori del Gruppo Iren sono declinati e tradotti nella Politica QAS, diffusa e condivisa da tutto il personale, nei seguenti principi di base del sistema certificato.



Il presidio dei sistemi di gestione Qualità, Sicurezza e Ambiente è assicurato per ogni Società di primo livello dalla Direzione Personale, Organizzazione e Sistemi Informativi di Iren.

## PRINCIPALI CERTIFICAZIONI

	ISO 9001 (Qualità)	OHSAS 18001/ ISO 45001 (Sicurezza)	ISO 14001 (Ambiente)	ISO 27001 (Sicurezza informazioni)	EMAS	UNI 11352 (ESCo)	ISO 50001 (efficienza energetica)	ISO 17025 (Laboratori)
Iren	•	•	•	•				
Iren Ambiente	•	•	•		• (3 siti)			
Iren Energia	•	•	•		• (4 siti)	•	•	
Ireti	•	•	•					
Iren Mercato	•	•						
Acam Acque	•	•	•					
Acam Ambiente	•	•	•					
Amiat	•	•	•					•
ASM Vercelli	•	•	•					
Atena Trading	•	•						
Bonifica Autocisterne	•							
I.Blu	•	•	•					
Iren Acqua	•	•	•					
Iren Acqua Tigullio	•	•	•					
Iren Laboratori	•	•	•					•
Iren Smart Solutions	•	•	•			•	•	
ReCos	•	•	•					
Salerno Energia Vendite	•							
San Germano	•	•	•					
Studio Alfa	•							•
Territorio e Risorse	•		•					
TRM	•	•	•		• (1 sito)			

Nel 2020 Iren ha acquisito la certificazione ISO 27001 relativa alla sicurezza delle informazioni. Inoltre, Iren Smart Solutions è certificata F-GAS, mentre Iren Mercato, già certificata in conformità al Documento Tecnico Certquality 66 relativo alla vendita di energia verde, ha acquisito nel 2020 anche la certificazione di conformità ST TRAC\_EE per il sistema di tracciamento delle caratteristiche dell'energia da fonte rinnovabile, che costituisce uno strumento per fornire ai clienti la garanzia della provenienza dell'energia elettrica "green" venduta. Infine, I.Blu e Studio Alfa sono dotate, rispettivamente, di certificazione SA 8000 e IQNET SR 10 inerenti alla gestione della Responsabilità Sociale.

Tutti gli audit svolti dagli Organismi di Certificazione presso le società del Gruppo nel 2020 si sono conclusi con esito positivo, hanno confermato il mantenimento delle Certificazioni in possesso e hanno visto il rinnovo delle certificazioni BS OSHAS 18001 in scadenza nell'anno con passaggio alla certificazione ISO 45001 che ha soppiantato la 18001. Nell'anno sono state inoltre attuate le azioni pianificate per il conseguimento degli obiettivi definiti:

- acquisizione delle Certificazioni QAS da parte di Acam Acque, Acam Ambiente e Recos;
- acquisizione della Certificazione di conformità RINA per il sistema di tracciamento delle caratteristiche dell'energia elettrica da fonte rinnovabile, documento ST TRAC\_EE, da parte di Iren Mercato;

- acquisizione delle certificazioni ISO 9001, ISO 14001 ed EMAS per TRM, oltre che il mantenimento della certificazione OHSAS 18001;
- mantenimento delle Certificazioni QAS per tutte le società del Gruppo e della Certificazione ISO 50001 (efficienza energetica) per Iren Energia e Iren Smart Solutions;
- mantenimento dell'Accreditamento Multisito di Iren Laboratori
- mantenimento delle registrazioni EMAS di Iren Ambiente;
- mantenimento della certificazione del servizio di vendita di energia elettrica prodotta interamente da fonti rinnovabili, in conformità al Documento Tecnico n. 66 di Certquality, da parte di Iren Mercato;
- mantenimento delle Certificazioni ESCO (UNI 11352) ed F-Gas di Iren Smart Solutions.

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

Al fine di assicurare un percorso di crescita aziendale sostenibile e improntato al principio del miglioramento continuo, sono state impegnate risorse per:

- lo sviluppo della produzione di energia da fonti rinnovabili o assimilabili e del teleriscaldamento, nonché l'adozione delle

migliori tecnologie impiantistiche per garantire un minor impatto ambientale;

- il miglioramento dell'uso delle risorse idriche in termini di prelievo, di utilizzo, di rilascio e di scarico;
- il rinnovamento degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane e la ricerca delle migliori tecnologie per migliorare la qualità dell'acqua effluente e minimizzare le emissioni odorose;
- la corretta gestione degli adempimenti riguardanti i rifiuti speciali nelle fasi di produzione, stoccaggio, trasporto e smaltimento e/o recupero finale;
- la diffusione delle informazioni riguardanti gli impatti 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, è stata data particolare rilevanza a:

- completamento dell'implementazione della nuova metodologia di sviluppo delle Analisi ambientali di sito, di impianto e di processo, presso tutte le società del Gruppo certificate ISO 14001;
- mappatura degli adempimenti ambientali in capo alle società del Gruppo;
- monitoraggio delle prestazioni ambientali attraverso l'uso di indicatori per gli aspetti ambientali significativi;
- 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;
- effettuazione di audit specifici interni finalizzati alla verifica della corretta gestione delle problematiche ambientali degli impianti aziendali;
- 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.

## COMPLIANCE NORMATIVA

L'obiettivo di crescere in stretto collegamento con le comunità locali e il territorio, pone al centro dell'impegno del Gruppo Iren il coniugare, costantemente, lo sviluppo 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.

Con lo scopo di individuare e attuare il piano d'azione più adeguato, ogni trimestre viene elaborato dalla Direzione Affari regolatori, un *regulatory framework*. Nel documento si analizza l'impatto delle variabili regolatorie sui risultati del Gruppo. Il quadro regolatorio italiano e internazionale è costantemente presidiato e monitorato attraverso attività di:

- reporting e analisi relative al recepimento degli aggiornamenti, all'interpretazione e applicazione delle normative di interesse;
- coordinamento e indirizzo 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,

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), regolamentazione del teleriscaldamento, riforma del meccanismo dei Titoli di Efficienza Energetica, concessioni idroelettriche per le grandi derivazioni, agevolazioni legate agli interventi di efficientamento energetico, regolazione delle energy communities, sviluppo di progetti afferenti la tecnologia ad idrogeno;
- **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** - regolazione tariffaria del servizio dei rifiuti urbani e regolazione in materia di trasparenza, disposizioni su qualità del servizio dei rifiuti urbani, sostegno degli incentivi alle fonti rinnovabili e al biometano, monitoraggio del quadro normativo di riferimento (DM Fanghi, DM Biometano, e recepimento delle direttive UE sull'economia circolare con particolare riferimento ai criteri di assimilazione dei rifiuti, alla responsabilità condivisa del produttore, alla riforma del sistema consortile e al riordino delle competenze), gare per l'affidamento del servizio;
- **business reti** - relativamente a tutti i servizi a rete (idrico, distribuzione gas ed energia elettrica) regolazione tariffaria per la copertura costi e regolazione della qualità tecnico e commerciale/contrattuale, smart meters e loro evoluzioni tecnologiche, morosità, resilienza, morosità, obblighi di sicurezza, gare per l'affidamento del servizio; specifici della distribuzione elettrica e gas: smart grid, codice di rete e perequazione nazionale.

Trasversalmente ai diversi business, sono stati presidiati i temi relativi 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.

## CODICI DI CONDOTTA

Iren ha da tempo aderito alle raccomandazioni del Codice di Autodisciplina delle Società Quotate (edizione luglio 2018) elaborato dal Comitato italiano per la Corporate Governance.

Nel dicembre 2020 il Consiglio di Amministrazione ha deliberato l'adesione al nuovo Codice (denominato "Codice di Corporate Governance"), approvato dal Comitato italiano per la Corporate Governance in data 31 gennaio 2020, e ha approvato un documento

in cui viene data evidenza delle soluzioni di *governance* adottate da Iren con riferimento alle previsioni del nuovo Codice. La Società darà corso alle raccomandazioni contenute nel Codice a partire dal 1° gennaio 2021, provvedendo a darne disclosure al mercato nell'ambito della Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari relativa all'esercizio 2021.

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).

Inoltre, nella gestione delle attività le Carte dei Servizi regolamentano l'azione per raggiungere elevati standard di qualità ed efficienza in termini di continuità e di rapporto con la clientela.

#### CARTE DEI SERVIZI GRUPPO IREN

Gestione rifiuti
Servizio idrico integrato
Teleriscaldamento
Impianti termici ed elettrici comunali
Impianti semaforici
Illuminazione pubblica

Iren ha sottoscritto nel 201, con 19 Associazioni dei Consumatori Nazionali, il protocollo di Conciliazione Paritetica in nome e per conto di Iren Mercato, Ireti, Iren Acqua, Iren Acqua Tigullio. Nel febbraio 2018 l'Organismo di Conciliazione Paritetica Iren è stato riconosciuto da ARERA (Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente) come Organismo ADR (*Alternative Dispute Resolution*), ed è stato esteso, nei primi mesi del 2019, ai clienti di Atena Trading e Acam Acque. Nel 2020 l'Organismo di Conciliazione Paritetica Iren ha proseguito le sue attività, prevedendo – in collaborazione con altri Organismi ADR delle principali utility e multiutility del settore energetico ed idrico – corsi di aggiornamento per i conciliatori delle Associazioni dei Consumatori e corsi di formazione per i nuovi conciliatori delle stesse, sul settore energetico e idrico.

Per quanto concerne il servizio di conciliazione ARERA presso l'Acquirente Unico, obbligatorio dal luglio 2019 per Ireti, si è confermata nel 2020 la disponibilità della maggior parte degli altri gestori idrici del Gruppo (Iren Acqua, Iren Acqua Tigullio, Acam Acque) ad aderire a tutte le richieste di conciliazione pervenute tramite il servizio.

Nel corso dell'anno si è anche consolidato il servizio, attivato da Iren Mercato nell'ultimo trimestre del 2019, dedicato alle segnalazioni delle Associazioni Consumatori, strutturato attraverso una casella e-mail dedicata, un numero dedicato e la possibilità di fissare incontri agli sportelli per pratiche specifiche; si sono in particolare svolti incontri periodici con le sedi territoriali delle Associazioni per l'analisi delle segnalazioni ricevute.

## COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Il Gruppo Iren è impegnato a creare, rafforzare e ampliare le proprie relazioni con gli stakeholder per garantire loro i più ampi spazi di ascolto e dialogo. I criteri per coinvolgere gli stakeholder sono orientati all'inclusione, alla trasparenza, all'equità, all'attenzione agli aspetti etici, ambientali e sociali e alla coerenza rispetto alle attività del Gruppo. L'attività di dialogo si basa sui principi previsti dall'AccountAbility1000 di inclusività, materialità e rispondenza per affrontare e rispondere a problemi e impatti in modo responsabile.

Anche l'obiettivo del successo sostenibile di lungo termine, richiamato dal Codice di Corporate Governance, a cui Iren ha aderito con efficacia dal 1° gennaio 2021, poggia sul rapporto instaurato con i propri stakeholder. In tale ottica, il Gruppo Iren assicura la più ampia e tempestiva circolazione delle informazioni nei confronti dei propri stakeholder, degli azionisti, degli investitori istituzionali e degli intermediari che operano sul mercato finanziario, in modo da consentire loro un esercizio consapevole dei propri diritti, e nel corso del 2021 il Consiglio di Amministrazione di Iren effettuerà le più opportune valutazioni funzionali ad adottare una politica formalizzata di dialogo con gli azionisti e gli altri stakeholder rilevanti del Gruppo.

Considerata l'importanza delle attività del Gruppo per la qualità della vita dei cittadini e il territorio, le principali categorie di stakeholder sono rappresentate nei Comitati Territoriali, lo strumento 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.

#### PRINCIPALI CATEGORIE DI STAKEHOLDER DEL GRUPPO IREN



Le attività di *stakeholder engagement* e di gestione dei Comitati Territoriali sono delegate al Vice Presidente che, per la loro gestione, si avvale della Direzione Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali, posta alle sue dirette dipendenze.

Iren ha consolidato un processo di coinvolgimento degli stakeholder presenti nei Comitati Territoriali nell'analisi di materialità (si veda pag. 8) per condividere e valutare i temi prioritari per lo sviluppo strategico e per la rendicontazione delle proprie performance attraverso il Bilancio di Sostenibilità. Il processo mette a confronto la visione del Gruppo con quella delle diverse categorie di stakeholder, per accogliere il loro contributo nella definizione della strategia e per sviluppare una rendicontazione sempre più pertinente e focalizzata ai loro reali interessi, fornendo un quadro articolato delle politiche, delle azioni e dei risultati conseguiti.

*Gli stakeholder sono parte del processo di analisi di materialità ai fini strategici e della rendicontazione*

Per un più ampio confronto sui temi della sostenibilità, nel 2020 Iren ha svolto incontri di approfondimento con i Comitati Territoriali, ha partecipato a seminari e convegni, ha realizzato specifiche pubblicazioni e ha partecipato ad una serie talk in streaming “Il valore della multicircle economy per lo sviluppo sostenibile del Paese”, nel quale è stato presentato lo studio di The European House Ambrosetti, dove è emerso come Iren sia la prima multiutility italiana in termini di sviluppo e integrazione dei principi dell’economica circolare nei diversi ambiti di attività, secondo un nostro approccio multi business in cui attività diverse condividono il valore della responsabilità nell’utilizzo delle risorse.

Per garantire ampia e trasparente informazione ogni anno il Bilancio di Sostenibilità viene presentato agli stakeholder e pubblicato sul sito internet di Gruppo e anche nel 2020 Iren ha gestito attività di comunicazione interna ed esterna per approfondire l’impegno che il Gruppo mette in campo per garantire sostenibilità ambientale, sociale ed economica ai propri stakeholder.

## COMITATI TERRITORIALI IREN

I Comitati Territoriali Iren sono organismi, costituiti nel 2014, per rafforzare e rendere sistematico il dialogo con gli stakeholder, oltre che per garantire un più profondo radicamento nelle comunità locali, grazie ad azioni di

progettazione partecipata e a momenti di consultazione su aspetti quali la sostenibilità ambientale e sociale, l’innovazione e la qualità dei servizi forniti dal Gruppo. Al fine di garantire ed allargare il coinvolgimento capillare, i Comitati utilizzano la piattaforma online [www.irencollabora.it](http://www.irencollabora.it) dove tutti 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 costituiscono specifici gruppi di lavoro finalizzati allo sviluppo di progetti presentati in seno ai Comitati stessi o sulla piattaforma [irencollabora.it](http://irencollabora.it). Nel corso del 2020, nonostante la difficile situazione determinata dalla pandemia, si sono tenute 56 riunioni, per la maggior parte in remoto, di Comitati e gruppi di lavoro e, a dicembre 2020, sulla piattaforma risultano 1.780 profili registrati e 93 progetti attivi.

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 Vice Presidente Iren, che è membro dei Comitati Territoriali, riferisce 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.

## TEMI PRIORITARI E INIZIATIVE DI COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Stakeholder	Temi prioritari	Iniziative di coinvolgimento	
<b>Clienti</b> (clienti retail e business, pubbliche amministrazioni e associazioni di consumatori)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualità e affidabilità dei servizi</li> <li>Servizi online e mobile</li> <li>Servizi innovativi</li> <li>Comunicazione trasparente</li> <li>Tariffe</li> <li>Gestione del credito</li> <li>Sviluppo sostenibile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sportelli operativi e call center</li> <li>Bollette trasparenti</li> <li>Sito internet, App, Canali social</li> <li>Indagini di Customer Satisfaction</li> <li>Iniziative per la sicurezza</li> <li>Servizi innovativi e per l’uso sostenibile delle risorse</li> <li>Incontri e accordi quadro con Associazioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Protocolli di gestione del credito</li> <li>Tariffe sociali</li> <li>Protocolli di conciliazione paritetica</li> <li>Guide alla lettura delle bollette</li> <li>Codice Etico</li> <li>Analisi di materialità</li> <li>Comitati Territoriali Iren</li> </ul>
<b>Personale</b> (dipendenti, collaboratori e Organizzazioni Sindacali)	<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>Diversità e inclusione</li> <li>Sviluppo sostenibile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formazione e assessment</li> <li>Reward &amp; Performance Management</li> <li>Progetto “Iren4Digital”</li> <li>Mobilità interna</li> <li>Portale “Irenfutura”</li> <li>Work Life Balance</li> <li>Programma di Welfare aziendale</li> <li>Iniziative a favore dei figli dei dipendenti</li> <li>Progetto “Al cuore della salute”</li> <li>Iniziative a favore della diversità di genere</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cessazione incentivata rapporto di lavoro</li> <li>Programmi inserimento neossunti “Neo-inseriti laureati”, “Welcome day”, “On boarding”</li> <li>Smart working</li> <li>Relazioni Industriali e accordi sindacali</li> <li>Codice Etico</li> <li>Analisi di materialità</li> <li>Comitati Territoriali Iren</li> </ul>
<b>Fornitori</b> (singoli, categorie di fornitori e associazioni di categoria)	<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>Sviluppo sostenibile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Portale acquisti e Albo fornitori</li> <li>Formazione/informazione imprese terze</li> <li>Survey CSR per i fornitori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Codice Etico</li> <li>Analisi di materialità Comitati Territoriali Iren</li> </ul>
<b>Azionisti e Finanziatori</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Corporate Governance</li> <li>Comunicazione trasparente</li> <li>Andamento del titolo</li> <li>Emissioni obbligazionarie</li> <li>Operazioni di M&amp;A</li> <li>Risultati economico finanziari</li> <li>Rating</li> <li>Sviluppo sostenibile</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Roadshow e webcasting</li> <li>Comunicazione di risultati e possibili rischi futuri</li> <li>Adozione di politiche di disclosure</li> <li>Inclusione negli indici etici</li> <li>Rating ESG</li> <li>Comitato Sustainable Financing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Piano Industriale al 2025</li> <li>Assemblea azionisti</li> <li>Calendario degli eventi societari</li> <li>Partecipazioni a tavole rotonde ed eventi</li> <li>Codice Etico</li> <li>Analisi di materialità</li> <li>Comitati Territoriali</li> </ul>

Stakeholder	Temi prioritari	Iniziative di coinvolgimento
<b>Comunità, Istituzioni e Territorio</b> (cittadini, associazioni, Ong, Enti Locali e governativi, Authority e Enti regolatori)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attenzione al territorio</li> <li>• Smart City</li> <li>• Dialogo e coinvolgimento</li> <li>• Creazione di valore per il territorio</li> <li>• Comunicazione trasparente</li> <li>• Investimenti e sostegno a iniziative territoriali</li> <li>• Sviluppo sostenibile</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>• Piani di agevolazioni per le Comunità colpite da emergenze</li> </ul>
<b>Ambiente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perdite rete idrica</li> <li>• Qualità ed efficienza dei sistemi di depurazione</li> <li>• Efficienza rete di distribuzione gas</li> <li>• Produzione di energia</li> <li>• Emissioni</li> <li>• Risparmio energetico</li> <li>• Mobilità sostenibile</li> <li>• Gestione dei rifiuti</li> <li>• Sostenibilità ambientale, sociale ed economica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sviluppo rinnovabili</li> <li>• Progetti/servizi 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</li> <li>• Valorizzazione dei rifiuti come materia</li> <li>• Riduzione perdite rete idrica e gas</li> </ul>
<b>Generazioni Future</b> (scuola/università, centri di ricerca, incubatori)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Smart City</li> <li>• Programmi di Demand Side Management</li> <li>• Servizi innovativi</li> <li>• Riduzione degli impatti</li> <li>• Cambiamento climatico</li> <li>• Sostenibilità ambientale, sociale ed economica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmi educativi in scuole (Eduiren) e Università</li> <li>• Visite guidate (virtual tour)</li> <li>• Partnership, progetti e investimenti per la ricerca e l'innovazione</li> <li>• Iren Up</li> </ul>

# Crescere e creare valore

## TEMI RILEVANTI



Sviluppo economico e valore per il territorio



Competitività sul mercato



Innovazione e smart city



# CREARE E DISTRIBUIRE VALORE

L'obiettivo del Gruppo Iren è quello di creare valore nel tempo per i propri stakeholder, a partire dagli azionisti, attraverso una strategia di crescita sostenibile (si veda pag. 28) e adeguate politiche gestionali. A questo si aggiunge il costante impegno ad assicurare trasparenza, completezza e tempestività nella comunicazione sui risultati conseguiti.

I risultati economici del Gruppo Iren evidenziano, rispetto al 2019, una contrazione dei ricavi del 12,8% dovuta alla riduzione della domanda energetica, per effetto dell'emergenza sanitaria Covid-19, oltre ad una flessione significativa dei prezzi delle commodities, a fronte di un incremento del margine operativo lordo (Ebitda) del 1,1%, e un sostanziale allineamento dell'utile di pertinenza del Gruppo. Gli effetti economici conseguenti all'emergenza Covid-19 hanno comportato una riduzione dei ricavi, prevalentemente nelle aree di business energetiche, con effetti negativi sul margine operativo lordo di circa 15 milioni di euro oltre ad un incremento degli accantonamenti a fondo svalutazione crediti di circa 25 milioni di euro (maggiori dettagli nel Bilancio Consolidato).

Indicatori economici	u.m.	2020	2019
Ricavi	€/mln	3.725	4.275
Margine Operativo Lordo	€/mln	927	917
Risultato Operativo	€/mln	416	452
Utile di pertinenza del Gruppo	€/mln	235	237
Capitalizzazione totale	€/mln	2.737	3.582
Dividendo per azione	€	0,095 <sup>(1)</sup>	0,0925

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

L'indebitamento finanziario netto al 31/12/2020 ammonta a 2.948 milioni di euro, in crescita rispetto ai 2.706 milioni di euro al 31/12/2019, e risente principalmente del consolidamento delle nuove società acquisite dal Gruppo e dell'incremento degli investimenti realizzati che, nel corso dell'anno, si sono attestati a circa 685 milioni di euro (+30,8% rispetto al 2019) e sono stati destinati agli interventi di sviluppo nei diversi settori di attività, garantendo un importante contributo alle comunità locali.

Investimenti (milioni di euro)	2020	2019 <sup>(1)</sup>
Generazione e teleriscaldamento	171,6	67,4
Reti (elettriche, gas, ciclo idrico)	293,9	297,1
Mercato	50,6	40,8
Servizi ambientali	116,3	76,4
Altri	52,8	42,3
<b>TOTALE</b>	<b>685,2</b>	<b>524,0</b>

<sup>(1)</sup> La ripartizione ha subito una modifica derivante da riclassificazione degli investimenti.

Le performance economico finanziarie denotano – grazie ad un portafoglio di business con prevalenza di attività regolate e ad un significativo incremento degli investimenti – la forte connotazione allo sviluppo delle infrastrutture a servizio dello sviluppo dei sistemi economici dei territori serviti. Il profilo di business multiutility e prevalentemente regolato ha garantito un'elevata resilienza del

Gruppo all'emergenza Covid-19 dimostrata, come sopra esposto, da effetti economico finanziari ridotti. Si conferma inoltre, come definito anche in ottica prospettica nel Piano Industriale, particolare attenzione alla sostenibilità ambientale, alla trasformazione digitale e all'innovazione in sinergia con le imprese e le istituzioni del territorio di riferimento. Il Gruppo ha proseguito, attraverso l'assunzione di circa 612 nuovi dipendenti (745 nel 2019), l'importante processo di ricambio generazionale avviato nel 2018, focalizzato sull'acquisizione di competenze necessarie per la trasformazione digitale e per lo sviluppo anche in nuove linee di business.

La focalizzazione degli orientamenti strategici su profili di sostenibilità influenza la pianificazione degli investimenti pluriennali da realizzare. Questi stessi profili rientrano nei principi del Codice Etico che le società del Gruppo sono tenute a rispettare anche nella realizzazione degli investimenti: creare valore e realizzare progetti e azioni utili ad accrescere i valori patrimoniali, gestionali e tecnologici dell'azienda, il rendimento per gli azionisti, il benessere economico e sociale per i dipendenti e la collettività. 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, finanziarie e di sviluppo sostenibile**.

Per pianificare gli sviluppi della capacità produttiva, il Gruppo considera gli scenari di medio periodo riferiti ai mercati dell'energia elettrica, del gas, alle evoluzioni del Capacity Market, della CO<sub>2</sub> e dei Titoli di Efficienza Energetica. Si tengono inoltre in considerazione anche gli investimenti di sviluppo sulle reti di teleriscaldamento e gli scenari regolatori che favoriscono la crescita delle energie rinnovabili. I programmi di manutenzione, che mirano a mantenere l'efficienza e a prevenire i guasti e che vengono pianificati per minimizzare l'impatto delle indisponibilità sui risultati del Gruppo, hanno un orizzonte temporale pluriennale e vengono definiti considerando le prescrizioni previste per ciascuna tipologia di impianto.

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. La capacità produttiva pianificata avviene per il 75% da impianti di cogenerazione e termoelettrici, per il 22% da impianti idroelettrici e per il 3% da altri impianti (termovalorizzatori, fotovoltaico, depuratori).

Al fine di garantire il mantenimento di adeguati standard produttivi e di affidabilità, il Gruppo adotta politiche gestionali e manutentive evolute (predittive e preventive) e punta sull'innovazione, sia incrementando l'efficienza e la flessibilità degli impianti, sia 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). In questo ambito a seguito dell'aggiudicazione dell'asta del 10 dicembre 2020 per l'assegnazione del servizio "fast reserve", è stata avviata la realizzazione dei sistemi di accumulo elettrico presso le centrali di Torino Nord, Moncalieri e Turbigo che consentiranno di aumentare la potenza di riserva e l'energia producibile.

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, disponibilità annuale di capacità di

stoccaggio, contratti di somministrazione all'ingrosso. L'utilizzo combinato di queste fonti permette di far 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 presidiato attraverso l'analisi dei fabbisogni di risorsa per i vari territori, anche in relazione alla loro possibile evoluzione, 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 e straordinaria, il rinnovamento di impianti e reti per il contenimento delle perdite di rete idrica e fognaria, l'adozione di sistemi di telecontrollo e automazione degli impianti, il pronto intervento, 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 revamping. La pianificazione degli investimenti tiene conto di tali valutazioni oltre che degli obiettivi pianificati per la maggior valorizzazione della risorsa rifiuto in termini di materia ed energia.

Per garantire l'affidabilità della distribuzione elettrica, il Gruppo si è dotato di uno strumento di pianificazione (piano regolatore rete di distribuzione in media) 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 prevede, oltre alla sostituzione progressiva di parti di impianto obsolete, il miglioramento qualitativo e tecnico dell'assetto della rete ed il suo adeguamento ai futuri incrementi di carico. Al fine di garantire la qualità del servizio e l'affidabilità degli impianti, il piano 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. Le modalità di gestione sono valutate sulla base del rispetto dei cronoprogrammi per la progettazione e la realizzazione degli interventi e sulla corrispondenza degli standard tecnici imposti per la costruzione di nuove cabine primarie, attraverso momenti di verifica e riesame dei progetti stabiliti nei cronoprogrammi. 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.

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 e straordinaria, il rinnovamento di impianti e reti, l'attività di ricerca programmata delle dispersioni, l'odorizzazione del gas al momento della ricezione da parte della rete nazionale di trasporto, il mantenimento in efficienza ed efficacia dei sistemi di protezione catodica, l'utilizzo di sistemi di monitoraggio continuo grazie al telecontrollo, 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,

dell'acqua 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 e catastrofici occupano una posizione rilevante nella mappa dei rischi del Gruppo. La Direzione Risk Management considera tali rischi anche nel proprio programma assicurativo.

Gli impatti finanziari o strategici sul business del Gruppo sono analizzati principalmente nella Risk Map di Gruppo oggetto di un progetto di revisione sostanziale nel 2020. Il progetto, considerato strumento strategico e operativo di gestione dei rischi, ha portato ad identificare e quantificare tutti gli impatti significativi sul business con la produzione di un Risk Register completo, dettagliato e integrato, che considera anche gli impatti ESG sulle categorie di rischio impattate. Per ogni categoria di rischio sono state individuate le misure di mitigazione di natura operativa, contrattuale e assicurativa implementate, in corso di implementazione e da implementare per la riduzione del profilo di rischio. L'attività ha inoltre incluso uno specifico studio sui rischi da cambiamento climatico, che ha condotto alla redazione di una specifica Risk Policy a gestione di tale categoria di rischi.

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

## ■ VALORE AGGIUNTO

Il Gruppo Iren produce valore aggiunto rispetto alle risorse esterne impiegate, utilizzando efficacemente i fattori produttivi. Inoltre, le attività svolte contribuiscono alla crescita economica del contesto sociale e ambientale in cui il Gruppo opera, e producono importanti ricadute sui territori, in particolare, in considerazione degli investimenti realizzati e dell'occupazione.

*Le ricadute prodotte dal Gruppo Iren sui territori di riferimento contribuiscono alla crescita del contesto economico, sociale e ambientale*

Le attività svolte dal Gruppo producono importanti ricadute economiche sui territori di riferimento, garantendo investimenti e occupazione in modo diretto e alimentando l'indotto territoriale. Gli investimenti migliorano il contesto sociale ed ambientale intervenendo su infrastrutture di base (reti elettriche, gas, fognatura e acquedotto, impianti di depurazione) e su servizi essenziali (raccolta e smaltimento rifiuti). 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 un'elevata coincidenza tra le province di residenza dei dipendenti e la sede di lavoro loro assegnata: oltre il 78% 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*

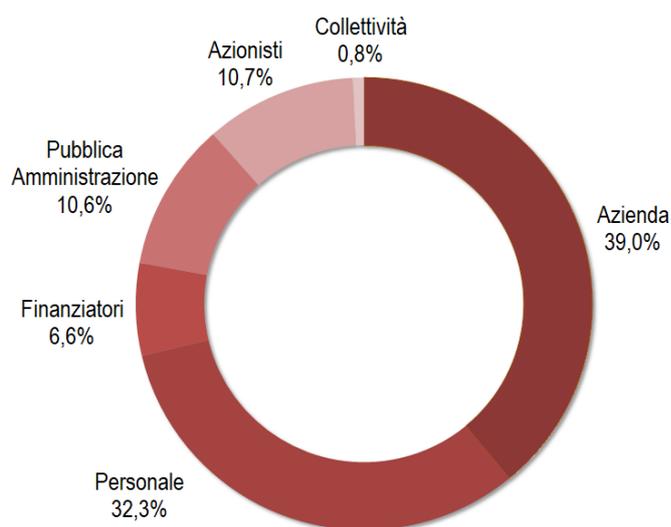
L'indicatore che evidenzia la capacità del Gruppo di produrre valore sul territorio e di soddisfare, al tempo stesso, gli interessi economici dei propri principali interlocutori è rappresentato dal Valore Aggiunto che permette di misurare sia l'andamento economico della gestione sia la capacità di creare le condizioni affinché venga distribuita ricchezza agli stakeholder di riferimento.

Nel 2020 il Gruppo Iren ha generato un Valore Aggiunto globale lordo di quasi 1.421 milioni di euro, in linea rispetto al 2019, che è stato così distribuito:

- **39,0% all'Azienda** (circa 554 milioni di euro). È la quota di ricchezza mantenuta all'interno del Gruppo, comprendente gli ammortamenti e gli utili non distribuiti;
- **32,3% al Personale** (circa 460 milioni di euro). È la quota costituita da salari e stipendi, oneri e altri costi del personale;
- **10,6% alla Pubblica Amministrazione** (circa 150 milioni di euro). È la quota distribuita sotto forma di imposte dirette e indirette, al netto delle sovvenzioni in conto esercizio ricevute;

- **6,6% ai Finanziatori** (circa 94 milioni di euro). È la quota costituita dal complesso di oneri finanziari sostenuti nei confronti di tutti i soggetti creditori del Gruppo;
- **10,7% agli Azionisti** (circa 152 milioni di euro). È la quota destinata agli azionisti sotto forma di dividendo;
- **0,8% alla Collettività** (più di 11 milioni di euro). È la quota elargita a titolo di contributi alle comunità locali partecipando alla realizzazione di eventi sociali, ambientali, culturali e sportivi.

#### VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO DISTRIBUITO AGLI STAKEHOLDER NEL 2020



Determinazione del Valore Aggiunto (migliaia di euro)	2020	2019
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	3.533.854	4.044.715
Variazione delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati, prodotti finiti e merci	-14.159	-2.436
Altri ricavi	149.434	152.816
<b>Valore della produzione</b>	<b>3.669.129</b>	<b>4.195.095</b>
Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	-1.007.514	-1.408.379
Costi per servizi	-1.253.105	-1.411.904
Altri oneri	-20.677	-29.765
Costi per lavori interni capitalizzati	38.891	33.445
Accantonamenti per rischi	-70.651	-61.850
<b>Costi intermedi di produzione</b>	<b>-2.313.056</b>	<b>-2.878.453</b>
<b>Valore aggiunto caratteristico lordo</b>	<b>1.356.073</b>	<b>1.316.642</b>
Componenti accessori e straordinari	64.739	104.673
Risultato netto delle attività discontinue	0	0
<b>Valore aggiunto globale lordo</b>	<b>1.420.812</b>	<b>1.421.315</b>

## IMPOSTE E TASSE

Nel rispetto e nell'autonomia delle proprie scelte gestionali ed in linea con la propria politica di sostenibilità, il Gruppo Iren persegue una strategia fiscale ispirata a principi di onestà, correttezza e osservanza della normativa, caratterizzata da comportamenti collaborativi e trasparenti nei confronti dell'Amministrazione Finanziaria e dei terzi, al fine di minimizzare ogni impatto sostanziale in termini di rischio fiscale o reputazionale.

A tal fine il Consiglio di Amministrazione di Iren ha emanato il documento **Strategia Fiscale**, richiamata anche nel Codice Etico, che definisce gli obiettivi e l'approccio adottati dal Gruppo nella gestione della variabile fiscale. Il documento è reso disponibile a tutti gli stakeholder in conformità alle norme aziendali ed è aggiornato tempestivamente ogni qualvolta intervengano cambiamenti degli elementi essenziali disciplinati dal documento. La Strategia Fiscale stabilisce i principi di condotta in materia fiscale, al fine di contenere il rischio di incorrere nella violazione di norme tributarie o nell'abuso dei principi e delle finalità dell'ordinamento tributario, nonché di garantire nel tempo la corretta e tempestiva determinazione e

liquidazione delle imposte. In coerenza con tali principi Iren si astiene dal porre in essere pratiche o strategie di natura fiscale finalizzate a erodere abusivamente la base imponibile e si impegna a non intraprendere operazioni e comportamenti e a non instaurare rapporti commerciali o costituire strutture societarie che risultino prive di sostanza economica e finalizzate a conseguire vantaggi fiscali indebiti e che non siano giustificate da valide ragioni economiche, anche di ordine organizzativo o gestionale, o comunque coerenti con gli obiettivi di carattere sociale e di etica aziendale. Iren si impegna inoltre a perseguire fattivamente la preventiva certezza sulle proprie posizioni fiscali e a prevenire l'avvio di liti fiscali improduttive o che, comunque, in base a una valutazione prognostica potrebbero risolversi con esito sfavorevole (principio del "more likely than not"). Laddove gli adempimenti ovvero le fattispecie fiscali siano ritenute, sulla base di una valutazione oggettiva da parte del management, non chiare o soggette a interpretazione o, comunque, presentino margini di incertezza, Iren agisce comunque in piena trasparenza nei confronti delle autorità fiscali, secondo gli strumenti messi a disposizione dall'ordinamento, per pervenire all'applicazione del corretto livello di tassazione.

Il Consiglio di Amministrazione di Iren, supportato dal Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità, ha definito le linee di indirizzo del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, inclusi i rischi di natura fiscale, e ha individuato l'Amministratore Delegato quale responsabile di indirizzare la strategia fiscale, verificando il funzionamento del **Tax Control Framework**, vale a dire il sistema di gestione e controllo del rischio fiscale di cui Iren si è dotata al fine di assicurare la presentazione di dichiarazioni fiscali accurate, la corretta applicazione di tutte le norme fiscali e, quando ritenuto opportuno, il coinvolgimento dell'Autorità fiscale al cospetto di operazioni suscettibili di generare incertezze interpretative.

Il Consiglio di Amministrazione ha inoltre istituito la **Commissione Tax Risk Management**, composta da 4 membri permanenti: Direttore Risk Management, Tax Risk Manager, CFO e Responsabile Bilancio Consolidato e Fiscale. La Commissione sovrintende ai processi previsti dal Tax Control Framework con compiti di supervisione e controllo, nonché di indirizzo nell'ambito delle attività di monitoraggio, supportando con funzione consultiva e propositiva non vincolante, i diversi attori coinvolti, tra cui l'Amministratore Delegato e il Tax Risk Manager, nell'espletamento dei rispettivi compiti. Il **Tax Risk Manager**, è responsabile dell'attività di monitoraggio dell'efficacia e dell'effettività dei controlli a presidio dei rischi fiscali e relaziona periodicamente alla Commissione Tax sulle attività svolte, sui relativi esiti e sull'adeguatezza del Tax Control Framework. Attraverso il processo di identificazione e valutazione dei rischi e la predisposizione, in collaborazione con le funzioni coinvolte, di procedure operative di natura fiscale, il Tax Risk Manager assicura che ciascun *control owner* conosca e ponga in essere i presidi di controllo e confermi l'effettiva applicazione delle procedure. Coerentemente con il più ampio sistema di controllo interno e di gestione del rischio, il Tax Control Framework prevede che il rischio fiscale sia gestito tramite l'assegnazione di responsabilità e ruoli secondo tre livelli di controllo. Il **controllo di primo livello** è rappresentato dalle singole linee operative che quotidianamente, nell'adempimento delle attività di loro pertinenza, mettono in atto i cosiddetti controlli di linea, come definiti da policy e procedure aziendali, finalizzati al corretto svolgimento delle attività operative, incluse quelle con riflessi sugli adempimenti fiscali. Il primo livello di

controllo è perciò svolto dal management aziendale delle singole linee operative, ivi inclusa anche la funzione Fiscale e Compliance.

Il **secondo livello di controllo** è affidato al Tax Risk Manager che, secondo il criterio della separazione dei compiti rispetto alle funzioni di linea, predispose il piano di monitoraggio annuale sui controlli e rischi fiscali e ne garantisce l'esecuzione, individuando eventuali aree di miglioramento e supportando i *control owner* nell'identificazione delle relative azioni correttive. Flussi informativi adeguati, proporzionati e diversificati garantiscono la circolazione delle informazioni e assicurano la conoscibilità, ai livelli aziendali adeguati, delle risultanze derivanti dalle attività di monitoraggio condotte dal Tax Risk Manager.

Il **controllo di terzo livello**, affidato alla funzione Internal Audit, ha l'obiettivo verificare l'operatività e l'idoneità del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, nonché di individuare andamenti anomali, violazioni delle procedure e della regolamentazione.

La gestione degli aspetti fiscali e tributari è stata individuata come attività sensibile con riferimento ai reati tributari richiamati dal D.Lgs. 231/01 che Iren ritiene potenzialmente applicabili nella conduzione delle attività aziendali. La "Procedura per la gestione delle segnalazioni all'Organismo di Vigilanza", approvata dal Consiglio di Amministrazione, regola le modalità di comunicazione e di gestione delle segnalazioni riguardanti situazioni di violazioni, conclamate o presunte, di leggi, dei principi del Modello Organizzativo 231 e delle procedure che disciplinano le attività sensibili 231, nonché ogni strumento di attuazione del Modello stesso (per maggiori dettagli sul Modello 231 si veda pag. 51).

Al fine di migliorare la comunicazione e collaborazione con l'Amministrazione Finanziaria, il Gruppo Iren ha deciso di aderire al "Regime di adempimento collaborativo" (D.Lgs. 128/2015) che prevede un nuovo schema di relazioni tra l'Agenzia delle Entrate e i contribuenti ispirato ai principi della *cooperative compliance* già adottati da amministrazioni fiscali estere. I principali benefici in termini di gestione del rischio fiscale derivano dalla possibilità di valutazione congiunta di eventuali rischi fiscali con l'Agenzia delle Entrate prima della dichiarazione fiscale e dall'accesso a forme di interpello preventivo con procedura abbreviata. Le società del Gruppo in possesso dei requisiti richiesti dall'Agenzia delle Entrate per l'adesione al "Regime di adempimento collaborativo" sono Iren e Iren Energia che, il 29 dicembre 2020, hanno presentato istanza di adesione per cui è in corso la fase di interlocuzione con l'Agenzia delle Entrate necessaria per l'ammissione.

Iren ha inoltre consolidato un percorso di coinvolgimento degli stakeholders attraverso i Comitati Territoriali, che rappresentano il principale strumento di dialogo e confronto tra il Gruppo Iren e tutti i portatori di interesse (consumatori/clienti, lavoratori, fornitori, istituzioni, azionisti, ambiente e comunità locali).

Si evidenzia infine che le informazioni di natura fiscale presenti nel bilancio consolidato e nel bilancio di sostenibilità sono sottoposte a un processo di assurance da parte di un soggetto terzo (società di revisione).

Le imposte sul reddito dell'esercizio 2020 sono pari a circa 100 milioni (-10,3% rispetto al 2019). Il Tax rate effettivo è 27,42%.

Nel 2020 il Gruppo ha ricevuto sussidi e contributi dalla Pubblica Amministrazione per oltre 26 milioni di euro, di cui 6,4 milioni in conto capitale.

Imposte e tasse versate (milioni di euro)	2020	2019
Stato e Regione	100,13	111,64
<b>Totale imposte e tasse dirette</b>	<b>100,13</b>	<b>111,64</b>
Canoni di concessione ATO	2,54	2,75
Altri canoni di concessione	23,87	24,88
Derivazione, tasse e licenze (canoni e sovracanonici di derivazione)	18,91	18,64
Imposte e tasse	25,16	25,14
<b>Totale imposte e tasse indirette</b>	<b>70,48</b>	<b>71,41</b>
<b>TOTALE</b>	<b>170,61</b>	<b>183,05</b>

## RAPPORTI CON INVESTITORI E FINANZIATORI

Il Gruppo Iren svolge da sempre un'intensa attività per rafforzare il rapporto di fiducia con gli azionisti e far crescere l'interesse e la sua conoscenza presso analisti e investitori italiani ed esteri.

Il forte interesse del mercato nei confronti del Gruppo è confermato dall'intensificazione delle relazioni e delle occasioni di contatto con gli analisti, anche a seguito delle performance positive del Gruppo, supportate dal processo di efficientamento nel corso degli ultimi anni e dalla presentazione del Piano Industriale al 2025. 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 nel 2020 di un'obbligazione per 500 milioni di euro e del quarto Green Bond del Gruppo per 300 milioni di euro che contribuisce a rafforzare la visione strategica orientata verso la sostenibilità.

Nel 2020 sono stati 7 i broker attivi sul titolo con ricerche periodiche: Banca Akros, Banca IMI, Equita, Intermonte, KeplerCheuvreux, Main First e Mediobanca. A dicembre 2020, è stato sottoscritto un contratto di ricerca con Exane, broker di rilevanza globale.

Le relazioni con gli investitori sono proseguite in continuità con gli anni precedenti. Il maggiore interesse dimostrato dagli investitori nei confronti del Gruppo ha richiesto una maggiore intensità di comunicazione. Come per gli anni precedenti, il roadshow, organizzato di volta in volta da un broker diverso, è rimasto lo strumento principe per far conoscere il Gruppo agli investitori istituzionali italiani ed esteri, sia dal lato equity sia da quello del credito. Nel 2020 sono stati effettuati 20 eventi virtuali tra roadshow e partecipazioni a conference nelle principali piazze finanziarie mondiali (Londra, Parigi, Ginevra, Bruxelles, Lussemburgo e Francoforte). Novità importante rispetto agli anni precedenti è stata la partecipazione alla conference di Francoforte. Nell'anno sono stati incontrati circa 120 fondi di investimento, per un totale di 170 gestori o analisti del fondo. Di rilievo anche il contatto diretto day by day sia con i gestori dei fondi istituzionali sia con gli analisti finanziari che coprono il titolo.

Oltre alle attività di roadshow, il Gruppo ha mantenuto una costante comunicazione con il mercato tramite diversi canali, tra cui le conference call trimestrali organizzate in occasione della presentazione dei risultati di periodo. Inoltre, il 30 settembre 2020 è stato organizzato un *investor day* da remoto in diretta *streaming* per

la presentazione del Piano Industriale al 2025 alla comunità finanziaria.

Gli investitori istituzionali rivolgono sempre maggiore attenzione verso le tematiche ambientali, sociali e di *governance* (ESG). 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 economico-finanziaria, infatti, deve essere valutata alla luce della sua ripetibilità o eventualmente di un suo miglioramento nel tempo e ciò può accadere grazie a regole di governo societario in linea con le *best practice*. Nel 2020 Iren ha individuato una serie di aree di miglioramento e avviato un progetto per rendere ancor maggiormente disponibili le informazioni richieste dagli investitori. Inoltre sono proseguiti i contatti con gli investitori ESG, strutturando un dialogo trasparente e tempestivo anche su tali tematiche.

## ANDAMENTO DEL TITOLO IREN

Nel 2020, il FTSE Italia All Share (il principale indice di Borsa Italiana) ha riportato una riduzione pari al 5,6%, dovuta principalmente agli impatti della pandemia Covid-19. La prima parte dell'anno è stata caratterizzata da uno scenario energetico sfavorevole, con bassi prezzi delle commodities, oggetto di ulteriore peggioramento in seguito all'emergenza sanitaria, al conseguente lockdown e alle aspettative di una ripresa economica lenta, nonostante i piani di rilancio approvati dalle banche centrali e dai governi. Questa difficile congiuntura ha avuto effetto sull'andamento del prezzo delle azioni in generale, che sconta le aspettative negative del mercato rispetto al sostentamento di extra costi legati all'emergenza Covid-19, alla minor domanda di prodotti e servizi e al rallentamento degli investimenti. In questo contesto le multiutility hanno registrato una performance inferiore a quella dell'indice FTSE All Share a causa di scelte di portafoglio degli investitori che hanno privilegiato altri settori come quello tecnologico. Il prezzo del titolo Iren, al 31 dicembre 2020, si è attestato a 2,126 euro per azione, in diminuzione del 23% rispetto al prezzo di inizio anno, con volumi medi scambiati nel corso dell'anno pari a circa 2,12 milioni di pezzi giornalieri. Il prezzo medio è stato di 2,301 euro per azione e ha toccato il massimo storico (3,106 euro per azione) il 19 febbraio, portando la capitalizzazione di mercato del Gruppo a superare i 4 miliardi di euro; il minimo dell'anno (1,770 euro per azione) è stato rilevato invece il 18 marzo.

Il titolo Iren, quotato presso Borsa Italiana di Milano, rientra nei seguenti indici finanziari:

- FTSE Italia All Share, che racchiude tutte le azioni quotate sul mercato telematico di Borsa Italiana ad esclusione delle società a microcapitalizzazione;
- FTSE Italia Mid Cap, parte del FTSE Italia All Share che comprende le azioni di società a media capitalizzazione;
- FTSE All Share Capped, che comprende tutte le società incluse negli indici FTSE MIB, FTSE Italia Mid Cap e FTSE Italia Small Cap, il cui peso delle azioni viene ponderato;
- FTSE Italia Servizi Pubblici che comprende le azioni di società che operano nel campo dei servizi pubblici.

Il Gruppo è presente in diversi indici azionari definiti sostenibili.

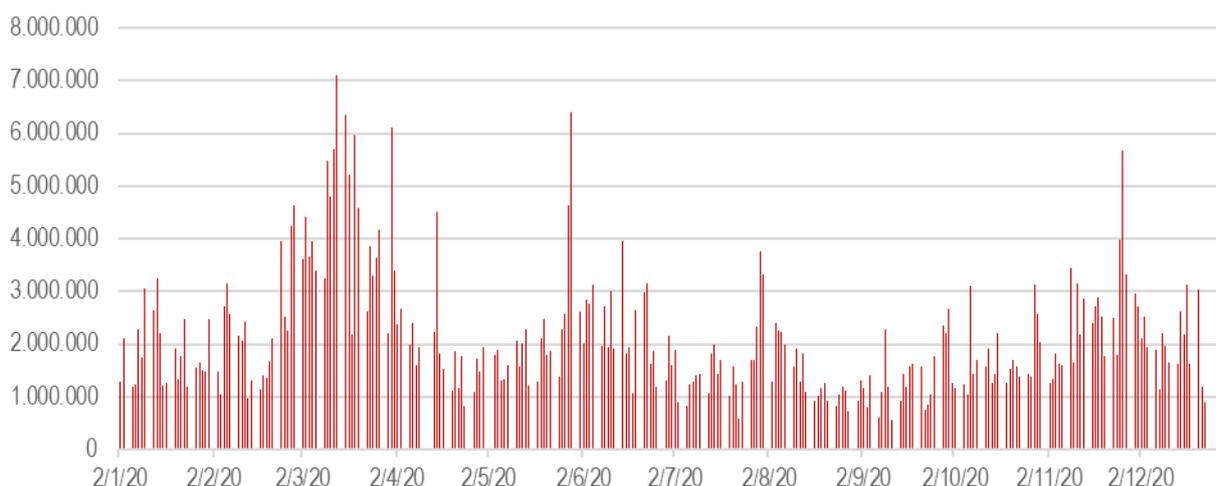
Non si segnalano casi di multe e sanzioni per mancata rispondenza a leggi e regolamenti obbligatori verso gli azionisti.

## ANDAMENTO PREZZO E VOLUMI DEL TITOLO IREN

### Prezzo



### Volumi



## RAPPORTI CON I FINANZIATORI

Il Gruppo intrattiene rapporti con i principali Istituti di credito italiani e internazionali, oltre ad accedere al mercato dei capitali, per ricercare le forme di finanziamento più adatte alle proprie esigenze e le migliori condizioni di mercato, adottando un modello di gestione accentrata delle 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. Il 20 ottobre 2020, l'agenzia Fitch ha confermato ad Iren ed alle sue emissioni *senior unsecured* il rating BBB, con outlook stabile. Il giudizio si basa principalmente sul Piano industriale al 2025 che, in continuità con gli anni precedenti, conferma la prevalenza di attività regolate e quasi regolate (oltre il 70% del Margine Operativo Lordo a fine Piano). Fitch valuta la Società ben posizionata all'interno degli indici di riferimento, con limitato impatto degli effetti negativi di mercato derivanti dall'emergenza Covid-19. A sostegno del profilo di liquidità del Gruppo e del livello di rating, al 31 dicembre 2020 Iren dispone di linee di finanziamento a medio lungo termine sottoscritte e disponibili ma non utilizzate per 300 milioni di euro e di linee di credito committed di

tipo *sustainability linked revolving credit facility* (RCF) per 150 milioni di euro, che si aggiungono alle disponibilità liquide correnti.

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.

Per quanto riguarda le operazioni sul mercato dei capitali relative al Programma Euro Medium Term Notes (EMTN) di 4 miliardi a fine giugno 2020, il 23 giugno Iren ha proceduto ad una nuova emissione obbligazionaria per 500 milioni di euro con cedola lorda annua pari all'1% e scadenza 1°luglio 2030, mentre il 10 dicembre 2020 si è perfezionata, la quarta emissione obbligazionaria in formato di tipo Green Bond, per 300 milioni di euro. Non sono state individuate ulteriori esigenze da parte degli Investitori Socialmente Responsabili (SRI) rispetto al mantenimento degli impegni assunti nel *Sustainable Financing Framework*.

Non si segnalano casi di multe e sanzioni per mancata rispondenza a leggi e regolamenti obbligatori verso i finanziatori.

## OBBLIGAZIONI IREN IN CIRCOLAZIONE AL 31/12/2020

Obbligazione	Codice ISIN	Quantità emissione (€/000)	Ammontare in circolazione (€/000)	Cedola ann. (%)	Durata emissione (Anni)	Scadenza	Prezzo Emissione (%)	Rating
Green Bond 2031	XS2275029085	300.000	300.000	0,25%	10	17/01/2031	99,030	BBB
Eurobond 2030	XS2197356186	500.000	500.000	1,00%	10	01/07/2030	98,144	BBB
Green Bond 2029	XS2065601937	500.000	500.000	0,88%	10	14/10/2029	99,345	BBB
Green Bond 2025	XS1881533563	500.000	500.000	1,95%	7	19/09/2025	99,129	BBB
Green Bond 2027	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	0	4,37%	7	14/10/2020	100,783	n.a.
Private Placement	XS1030889411	100.000	0	3,00%	5	11/02/2019	98,728	n.a.
<b>TOTALE</b>		<b>3.960.000</b>	<b>3.341.470</b>					

## FINANZA SOSTENIBILE

L'emissione del **quarto Green Bond** (rating Fitch BBB) (10 dicembre 2020 con scadenza 17 gennaio 2031) per **300 milioni di euro**, rafforza il percorso intrapreso nell'ambito della finanza sostenibile da Iren che si conferma la prima local utility italiana per numero di emissioni green: un valore complessivo di 1,8 miliardi di euro che rappresentano il 54% del portafoglio obbligazionario del Gruppo. L'operazione – che si aggiunge ai Green Bond collocati nel 2017, 2018 e 2019 – ha fatto registrare una risposta molto positiva, con **adesioni oltre 2 volte l'ammontare offerto**, che conferma il forte apprezzamento degli investitori verso il credito ed *il Sustainable Financing framework* di Iren. Gli investitori green sono stati stimati pari a circa il 70% dell'ammontare allocato, in aumento rispetto alle precedenti emissioni, con un'elevata qualità e un'ampia diversificazione. Il quarto Green Bond è stato destinato al rifinanziamento di 20 progetti, riconducibili a quattro categorie: **efficienza energetica, fonti rinnovabili, efficientamento nella gestione del ciclo dei rifiuti e riciclo, depurazione delle acque reflue**. In particolare si tratta di progetti focalizzati sul recupero della plastica, sullo sviluppo del teleriscaldamento e sul miglioramento dei processi depurativi che concretizzano il concetto di multicircle economy che caratterizza la strategia di Iren al 2025, in linea con gli obiettivi dell'Agenda ONU 2030 (Sustainable Development Goals).

I titoli obbligazionari emessi nel quarto Green Bond hanno un taglio minimo unitario di 100.000 euro, pagano una cedola lorda annua pari allo 0,25% e sono stati collocati a un prezzo di emissione pari a 99,030 euro. Il tasso di rendimento lordo effettivo a scadenza è pari a 0,348%, corrispondente a un rendimento di 64 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 PRO di Borsa Italiana nel segmento dedicato agli strumenti di tipo green. Questa nuova emissione ha confermato la strategia del Gruppo che integra la sostenibilità nei propri piani di sviluppo con un approccio sempre più strutturato, anche attraverso l'adozione di procedure dedicate agli strumenti finanziari "green" per garantire la necessaria trasparenza agli investitori.

Iren ha proseguito concretamente anche nell'individuazione di ulteriori strumenti innovativi di finanza sostenibile tra i quali:

- *green energy loan* che ha portato, nel mese di ottobre 2020, a perfezionare una nuova linea di finanziamento con Banca

Europea degli Investimenti (BEI) per 100 milioni di euro, della durata di 16 anni, a sostegno del programma (2021-2025) di sviluppo ed efficientamento della rete di teleriscaldamento nell'aerea di Torino per un importo complessivo di 197 milioni di euro. Tali progetti classificabili come "*efficient district heating and cooling*" secondo la direttiva 2012/27/EU rientrano nelle previsioni della *new energy lending policy* di BEI;

- sottoscrizione di un contratto di finanziamento di 80 milioni di euro con CEB (Council of Europe Development Bank - Banca di Sviluppo del Consiglio d'Europa) a supporto del piano di investimenti nelle infrastrutture idriche delle province di Genova e Parma, coerente con l'obiettivo di assicurare un servizio efficiente e sostenibile nel rispetto delle direttive europee. La promozione di una gestione sostenibile delle risorse idriche è strettamente allineata con le priorità strategiche di CEB che persegue gli Obiettivi dello Sviluppo Sostenibile.

### ALLOCAZIONE DEI FONDI

Per il Green Bond emesso il 10 dicembre 2020 (GB4) i fondi sono stati allocati a 20 progetti individuati da Iren secondo una corrispondenza a precisi criteri ambientali assicurata da un ente di certificazione esterno. Dalla data di emissione del Green Bond e fino a completa allocazione dell'importo netto, pari 297.090.000 euro, entro il termine massimo dei 24 mesi, viene monitorato l'utilizzo dei fondi liquidi destinati al rifinanziamento/finanziamento dei progetti selezionati. Il 57% dell'incasso netto (168.081.288 euro) è stato utilizzato per il rifinanziamento e/o finanziamento di investimenti coperti da precedenti linee bancarie e prestiti obbligazionari, mentre il restante 43% (129.008.712 euro) sarà allocata entro i 24 mesi dall'emissione ed è compresa nel saldo di liquidità al 31 dicembre 2020, con vincolo di destinazione al rifinanziamento/finanziamento dei progetti eligibili.

Per il Green Bond emesso il 14 ottobre 2019 (GB3), al 31 dicembre 2020 sono stati allocati 450.408.230 euro, pari al 91% dell'incasso netto, mentre la parte residua, pari a 46.316.770 euro, è compresa nel saldo di liquidità al 31 dicembre 2020 e sarà anch'essa allocata con vincolo di destinazione al rifinanziamento/finanziamento dei progetti eligibili.

Gli investimenti relativi ai Green Bond emessi nel 2017 e nel 2018 (GB1 e GB2) sono confermati anche al 31 dicembre 2020.

DESTINAZIONE DEI PROVENTI DEI GREEN BOND AL 31/12/2020<sup>(1)</sup>

Categoria progetti	Green Bond 2031 (GB4)		Green Bond 2029 (GB3)		Green Bond 2025 (GB2)		Green Bond 2027 (GB1)	
	Investimenti (euro)	Progetti (n.)						
Efficienza energetica	196.784.859	6	401.705.375	11	247.991.764	4	232.587.446	6
Fonti rinnovabili	33.360.992	5	4.263.000	1	134.658.410	5	161.002.995	7
Efficientamento nella gestione del ciclo dei rifiuti e riciclo	47.450.547	6	42.617.124	3	7.265.347	1	42.123.504	1
Depurazione delle acque reflue	8.393.602	3	40.163.699	4	100.438.533	1	56.066.055	4
Efficientamento servizi idrici	-	-	4.677.908	1	-	-	-	-
E-mobility	-	-	3.297.894	1	5.290.946	1	-	-
<b>TOTALE ALLOCATO</b>	<b>285.990.000</b>	<b>20</b>	<b>496.725.000</b>	<b>21</b>	<b>495.645.000</b>	<b>12</b>	<b>491.780.000</b>	<b>18</b>
Disaggio emissione	2.910.000		3.275.000		4.355.000		8.220.000	
Residuo da destinare	11.100.000							
<b>TOTALE EMISSIONE</b>	<b>300.000.000</b>	<b>20</b>	<b>500.000.000</b>	<b>21</b>	<b>500.000.000</b>	<b>12</b>	<b>500.000.000</b>	<b>18</b>

<sup>(1)</sup> I 71 progetti indicati in tabella comprendono progetti comuni ai 4 Green Bond per annualità diverse, escludendo detti progetti il totale è 44.

I positivi impatti ambientali prodotti dai progetti finanziati dai quattro Green Bond, sono evidenziati dai principali indicatori riportati nella tabella seguente.

Maggiori informazioni sui Green Bond e sui progetti finanziati sono disponibili nella sezione dedicata del sito [gruppoiren.it](http://gruppoiren.it).

Categoria progetti e principali indicatori	u.m.	2020	2019	2018	2017
<b>Efficienza energetica</b>					
Energia elettrica prodotta	MWh	3.486.789	3.833.955	3.887.199	3.884.511
Energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili	MWh	0	848	75	45
Energia primaria risparmiata	MWh	1.532.645	1.808.508	2.200.496	2.281.239
Emissioni CO <sub>2</sub> evitate da fonti non fossili	t	492.287	616.258	636.478	724.744
Energia termica prodotta	MWh	1.761.915	1.672.602	1.777.454	1.857.633
Energia elettrica immessa in rete	MWh	3.695.140	3.987.352	4.002.396	4.420.350
Perdite di rete (energia elettrica)	MWh	107.705	168.581	166.866	172.820
Smart meter energia elettrica e gas installati	n.	1.385.339	1.330.716	1.188.480	966.569
<b>Fonti rinnovabili</b>					
Energia primaria risparmiata	MWh	2.101.596	2.827.848	3.254.066	3.663.699
Energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili	MWh	765.174	777.269	904.438	761.335
Energia termica distribuita	MWh	2.852.617	2.779.773	2.816.307	2.956.143
Emissioni CO <sub>2</sub> evitate da fonti non fossili	t	1.074.207	1.320.889	1.371.073	1.581.848
<b>Efficientamento gestione ciclo dei rifiuti e riciclo</b>					
Combustibile da rifiuti (CDR)	t	9.429	16.523	2.585	7.886
Rifiuti differenziati raccolti	t	825.674	813.804	788.313	711.910
Rifiuti non differenziati trattati	t	371.735	415.905	445.411	464.837
Sistemi di raccolta porta a porta - abitanti serviti	n.	1.656.415	1.590.536	1.473.268	1.391.087
Plastica avviata a recupero	t	59.635	-	-	-
Blupolymer prodotto	t	7.054	-	-	-
Bluair prodotto	t	6.648	-	-	-
Emissioni CO <sub>2</sub> evitate	t	102.162	-	-	-
<b>Depurazione delle acque reflue</b>					
Abitanti equivalenti serviti (potenziali)	n.	627.656	526.528	510.650	290.650
Volumi di acqua a riutilizzo / Volumi di acqua trattata	%	31%	32%	30%	30%
Impianti di depurazione	n.	1.310	1.293	1.278	1.122
Rete fognaria	km	10.739	10.662	10.606	9.924
<b>Efficientamento servizi idrici</b>					
Smart meter installati	n.	96.965	51.742	-	-
<b>E-mobility</b>					
Emissioni CO <sub>2</sub> evitate da fonti non fossili	t	1.091	789	52	-

## INDICI E RATING ESG

La scelta del Gruppo Iren di porre la sostenibilità al centro del suo sviluppo è confermata nel Piano Industriale al 2025: economia circolare, risorse idriche, città resilienti, decarbonizzazione e persone saranno il fulcro dell'agenda del Gruppo che investirà in sostenibilità oltre 2,2 miliardi di euro entro il 2025, per il raggiungimento degli impegni assunti in coerenza con gli obiettivi al 2030 delle Nazioni Unite (SDGs – Sustainable Development Goals). Un impegno tangibile che conferma la volontà di coniugare lo sviluppo del Gruppo a quello delle comunità, dei territori e dell'ambiente.

### INDICI

Gli indici ESG includono titoli di società che si distinguono per i profili di sostenibilità, con l'obiettivo di fornire elementi di valutazione agli investitori socialmente responsabili, partendo dalla considerazione che le società con una gestione sostenibile dal punto di vista ambientale, sociale e di governance ottengano, nel lungo periodo, risultati superiori rispetto ai competitor. Anche nel 2020 Iren è stata riportata negli indici STOXX e Bloomberg.

### RATING

Le valutazioni ESG sono considerate uno strumento strategico per supportare gli investitori e identificare rischi e opportunità in termini di sostenibilità nel loro portafoglio di investimento, contribuendo allo sviluppo di strategie di investimento sostenibile attive e passive. Iren è stata oggetto di valutazione da parte di diverse agenzie di rating.

#### CDP

CDP Climate Change 2020 analizza dati sulle performance per la riduzione delle emissioni, la mitigazione dei cambiamenti climatici e lo sviluppo di un'economia a basse emissioni di carbonio. Iren ottiene per il 2020 il più alto riconoscimento pari al livello A, a cui si aggiunge il riconoscimento Supplier Engagement Leader (SER) ottenuto per il coinvolgimento dei propri fornitori nel contrasto al cambiamento climatico.

#### OEKOM

Il Corporate Responsibility Rating di Oekom valuta in modo completo le prestazioni di sostenibilità e la redditività futura delle società e identifica quelle di maggior successo. Nel Corporate Responsibility Rating (aprile 2018), il Gruppo Iren ottiene lo status Prime.

#### MSCI

MSCI ESG Ratings attribuisce ad Iren una valutazione A su un massimo di AAA.

#### SUSTAINALITYTICS

Nel Sustainability ESG Risk Rating – che analizza la rilevanza delle tematiche ambientali, sociali e di governance e come l'azienda gestisce i rischi derivante da tali temi – il Gruppo ottiene una valutazione pari a 29,7.

#### ALTRI RATING

Inoltre Iren è valutata nell'ESG Rating di Vigeo Eiris, primaria agenzia di rating sociale, ambientale e di governance in Europa e nell'Equileap rating relativo alla parità di genere.

## RICERCA E INNOVAZIONE

L'innovazione tecnologica nel Gruppo Iren è centrale nelle scelte strategiche e nella definizione dei prodotti e servizi offerti. Il Piano Industriale al 2025 conferma la centralità dell'innovazione che si espliciterà nello sviluppo di tutti i settori di operatività, con l'obiettivo di rendere il Gruppo un esempio di eccellenza nel settore delle multiutility. In particolare, il Piano delinea un forte sviluppo secondo un approccio "multicircle", dove le attività di innovazione sono volte alla ricerca e all'adozione di tecnologie e processi a supporto dello sviluppo sostenibile dei business di riferimento.

Le principali linee di ricerca, sviluppo e innovazione sulle quali il Gruppo Iren sta investendo riguardano:

- efficienza energetica, declinata su più livelli e asset;
- studio di nuovi sistemi per il recupero dei cascami energetici e incremento dell'efficienza degli impianti;
- soluzioni per la produzione di idrogeno rinnovabile e di metano di sintesi abbinata alla cattura dell'anidride carbonica;
- sistemi di accumulo termico ed elettrico;
- studio dei modelli di business e analisi di piattaforme per l'implementazione di Comunità Energetiche;
- processi per massimizzare il recupero energetico e di materia dai rifiuti;
- sistemi per la riduzione quantitativa ed il recupero di materia e/o energia da fanghi di depurazione;
- automazione e robotica negli impianti di trattamento rifiuti;
- Internet of Things ("IoT"), domotica e 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;
- rilevazione e rimozione di agenti patogeni presenti in campioni di acque;
- soluzioni innovative connesse alla mobilità elettrica;
- sistemi di "smart safety" per l'assistenza del personale o la segnalazione di situazioni di potenziale rischio;
- 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.

Il Gruppo Iren gestisce i processi di innovazione attraverso un modello di open innovation e, coerentemente, ha avviato proficue collaborazioni con Università, Centri di Ricerca, Poli d'innovazione e Startup. Inoltre partecipa attivamente a gruppi di lavoro e associazioni su temi specifici di ricerca e sviluppo e promuove eventi quali convegni, workshop e hackathon.

Il 2020 è stato caratterizzato dal prosieguo delle attività tecniche relative ai diversi progetti cofinanziati dal Gruppo e dallo sviluppo, anche in partnership con aziende e Startup, di progetti tecnologici interni 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.

*Iren Up: oltre 20 milioni di euro in tre anni  
per affiancare startup italiane  
del settore cleantech*

Sono proseguite le attività di **Iren Up**, il **programma di Corporate Venture Capital**, avviato nel 2018 con l'obiettivo di affiancare le Startup Italiane a più alto potenziale nel settore *cleantech*, dalle tecnologie pulite all'economia circolare, mettendo a disposizione un inedito pacchetto di servizi personalizzato che può includere sperimentazione, supporto tecnico, consulenza legale, test di mercato e accordi commerciali e industriali. Il programma prevede investimenti per oltre 20 milioni di euro per i primi tre anni, con ticket di investimento da 100.000 a 2 milioni di euro, a seconda della fase di vita della Startup e delle necessità. Nel 2020 Iren Up ha realizzato operazioni in 2 Startup negli ambiti della robotica applicata nel settore waste e dell'economia circolare.

A causa dell'emergenza Covid-19 nel 2020 non si è svolto il consueto evento **Iren Startup Award** dedicato alla ricerca di startup, ma l'attività di scouting è proseguita ugualmente attraverso la collaborazione con acceleratori internazionali. Inoltre, è proseguita la gestione delle partecipazioni nelle startup su cui il Gruppo ha investito, con la conclusione di alcuni accordi integrativi e l'erogazione di tranche al raggiungimento delle milestones previste in tali accordi.

Tra le iniziative cui Iren ha aderito, portando il proprio contributo in termini di innovazione di processo e di ricerca applicata, rientra

l'adesione ai Centri di Competenza (promossi dai Ministeri dello Sviluppo Economico e dell'Economia) costituiti a Torino ("Competence Industry Manufacturing 4.0 – CIM 4.0") e Genova (Associazione "Centro di Competenza per la Sicurezza e l'Ottimizzazione delle Infrastrutture Strategiche – START 4.0").

## PROGETTI DI RICERCA E INNOVAZIONE

Nel 2020, Iren ha partecipato attivamente a 20 progetti di ricerca e innovazione per un impegno complessivo pluriennale di circa 8,8 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 i suoi organismi e le Regioni (per es. Horizon 2020, MIUR, MATTM POR FESR, ecc.). Nel corso dell'anno tali progetti hanno comportato un impegno di circa 1.200.000 euro, dei quali circa 730.000 euro finanziati tramite bandi. Si tratta di progetti che coinvolgono attivamente circa 90 dipendenti del Gruppo, appartenenti a diverse aree di business, e garantiscono collaborazioni con numerose realtà industriali e accademiche ubicate in quasi 200 città europee.

Progetto	Descrizione
<b>Pump-Heat</b> (programma europeo Horizon 2020)	Esempio di collaborazione internazionale che, coinvolgendo 14 partner di 8 diversi paesi europei, si propone di introdurre soluzioni innovative per aumentare la flessibilità dei grandi impianti di generazione elettrica a favore delle rinnovabili. Presso la Centrale di Moncalieri (TO), è in fase di realizzazione una pilota nel quale verranno testate le tecnologie studiate e sviluppate nel corso del progetto.
<b>Planet</b> (programma europeo Horizon 2020)	Sviluppa tecnologie e analisi dei vincoli regolatori per lo sfruttamento sinergico delle reti di distribuzione (elettriche, gas e termiche); il Gruppo Iren è coinvolto nello sviluppo di un pilota fisico, in cui viene testata una pompa di calore connessa ad un accumulo termico per il riscaldamento capace di modulare il carico mettendo a sistema le esigenze dell'edificio con quelle della rete elettrica.
<b>Prelude</b> (programma europeo Horizon 2020)	Test di soluzioni innovative in ambito conduzione di edifici ed impianti, massimizzando l'interazione con gli utenti al fine di ottimizzare i consumi.
<b>Chester</b> (programma europeo Horizon 2020)	Sviluppo e integrazione di una soluzione innovativa di tipo Power-to-Heat-to-Power che consenta di massimizzare lo sfruttamento delle fonti rinnovabili (RES) elettriche non programmabili e delle RES termiche già abbinate a sistemi di teleriscaldamento.
<b>RES-DHC</b> (programma europeo Horizon 2020)	Aggiudicato nel 2020, testerà strumenti programmatici e di valutazione tecnico-economica, azioni di miglioramento delle politiche e dei framework regolatori, nonché mezzi di disseminazione e comunicazione innovativi in 6 progetti-pilota europei con l'obiettivo di validarne i benefici e predisporre un set di strumenti a beneficio di futuri progetti in ambito energia per l'incremento delle fonti rinnovabili nei sistemi di teleriscaldamento e teleraffrescamento.
<b>Marilia</b> (programma europeo Horizon 2020)	Iniziato a settembre 2020, sviluppa un nuovo test speditivo, a basso costo ed elevata sensibilità, per la rilevazione di agenti patogeni presenti in campioni di acque, potenzialmente applicabile anche in altri settori quali alimentare, sanità, agricoltura. L'obiettivo è validare il test – sviluppato per identificare un set di batteri ponendo le basi per un successivo deployment in campo – in laboratorio, con un significativo efficientamento in termini di rapidità e costi rispetto alle attuali prassi analitiche.
<b>WaterTech</b> (bando MIUR)	Gestione ottimizzata, sinergica e innovativa degli asset del Gruppo con sperimentazione di architetture ICT abilitanti un sistema di smart metering multiservizio, a livello di utenti finali e di asset, per la gestione ottimizzata del ciclo idrico integrato e lo studio di tecnologie innovative per il trattamento delle acque reflue.
<b>Waterspy</b> (programma europeo Horizon 2020)	Concluso a febbraio 2020, ha sviluppato una metodologia e uno strumento per rilevare la presenza di batteri eterotrofi (Escherichia Coli, pseudomonas aeruginosa e salmonella) nelle matrici acquose, evidenziando rilevanti opportunità nel monitoraggio pervasivo della qualità dell'acque ed incoraggiando la prosecuzione nell'ottimizzazione e nel miglioramento del device con ulteriori attività di follow-up nell'ambito del monitoraggio dei virus nelle matrici acquose applicabili alla gestione dei Piani di Sicurezza delle Acque.
<b>Store&amp;Go</b> (programma europeo Horizon 2020)	Concluso nel primo trimestre del 2020, ha realizzato 3 innovativi sistemi di power to gas localizzati in Germania, Svizzera e Italia, al fine di individuarne e superarne le barriere tecniche, economiche, sociali e legali. Nel progetto è stata valutata la possibilità di integrazione del sistema di storage PtG in sistemi di produzione e distribuzione dell'energia all'avanguardia.
<b>Everywh2ere</b> (programma europeo Horizon 2020)	Iren, in qualità di terza parte, testerà uno skid fuel cells per la produzione di energia elettrica durante eventi/fiere (modalità gruppo di continuità/generatore mobile).
<b>eVolution2G</b> (EMEUurope Call 2016)	Approfondimento e test direttamente sul campo del vehicle to grid (V2G), ovvero un sistema in cui i veicoli elettrici hanno un ruolo di bilanciamento sulle reti elettriche.
<b>INCIT-EV</b> (programma europeo Horizon 2020)	Sviluppo e sperimentazione sul campo di un set di infrastrutture di ricarica per veicoli elettrici, tecnologie hardware e software e modelli di business per spingere l'adozione su larga scala della mobilità elettrica: 5 siti pilota in zone urbane ed extra-urbane ospiteranno 7 casi d'uso con l'obiettivo di un'integrazione con le infrastrutture esistenti in ambito ICT, trasporti, civile e commodities/utilities.

Progetto	Descrizione
<b>Saturno</b> (Bando Piattaforma Tecnologica Bioeconomia – Regione Piemonte)	Validazione, su piattaforma industriale, della conversione della frazione organica dei rifiuti e della CO <sub>2</sub> di scarico degli autoveicoli e delle produzioni industriali, in biocarburanti e biochemicals. Il progetto prevede di valorizzare la frazione organica dei rifiuti urbani attraverso l'estrazione di sostanze ad alto valore aggiunto come idrogeno, acidi carbossilici, biofertilizzanti e biostimolanti.
<b>Recupero materia da RAEE</b> (bando Ministero dell'Ambiente)	Sviluppo di tecnologie ad elevata replicabilità e rapidamente trasferibili al mondo industriale, finalizzate all'ottimizzazione della gestione dei rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) e in particolare il recupero del poliuretano dai frigoriferi come materia prima secondaria e l'ottimizzazione della separazione del cemento dalla carcassa delle lavatrici.
<b>OnlyPlastic</b> (RFCS – 2019)	Sostituzione delle fonti di carbonio fossile (carbone, coke, coke di petrolio) nei forni ad arco elettrico dell'acciaieria Feralpi di Lonato (BS) con polimeri densificati derivanti da residui del trattamento di rifiuti plastici.
<b>PolynSPIRE</b> (programma europeo Horizon 2020)	Dimostrazione di una gamma di soluzioni sostenibili, innovative ed economicamente vantaggiose, per la valorizzazione energetica e di materia dei materiali plastici post-consumo e derivanti da scarti industriali.
<b>5G-Solutions</b> (programma europeo Horizon 2020)	Sperimentazione – in differenti test di campo, funzionalità, potenzialità e limiti – della rete 5G, partecipando attivamente alle attività della verticale "Energy" nella valutazione dei benefici relativi all'integrazione e sfruttamento della rete 5G per il Demand Side Management a livello di regolazione dei carichi termici e per la ricarica di veicoli elettrici.
<b>Energy shield</b> (programma europeo Horizon 2020)	Sviluppo di una piattaforma integrata di sicurezza informatica, utilizzabile da tutti gli attori della filiera energetica (gestori della rete, distributori, aggregatori, produttori). Il Gruppo Iren partecipa in qualità di distributore (tramite Ireti) supportando gli altri partner nella definizione di strumenti di cyber security specifici, predisponendo una verifica di fattibilità ed eventualmente un test in campo "offline" applicato a uno o più sottosistemi della rete (telecontrollo, SCADA, smart meter, ecc.).
<b>BestSafe4Iren</b> (bando PRIA4.0 - Competence center CIM4.0)	Incremento dei livelli di ridondanza, sicurezza e interoperabilità degli apparati per la sicurezza dei lavoratori, integrandoli con una infrastruttura wireless LoRa e un brevetto DLT di nuova generazione in grado di certificare in modo standardizzato e anonimizzato su reti blockchain i dati dai sensori di campo in modo da garantire l'opportuno livello di neutralità necessario per uso operativo, normativo, assicurativo e legale. Il progetto svilupperà una soluzione che verrà testata su una porzione di impianto di TRM e su una porzione di collina della Città di Torino dove gli operatori Iren si occupano della raccolta rifiuti.
<b>ENERGYNIUS</b> (POR-FESR 2014-2020 Emilia-Romagna)	Definizione di modelli di sviluppo che mettano le Energy Communities e i Distretti Energetici nelle condizioni di effettuare scambi bidirezionali con le reti energetiche, offrendo energia e servizi al sistema regionale/nazionale. Iren partecipa come partner esterno, fornendo il proprio punto di vista sullo sviluppo dei tools di progetto ed eventualmente con piloti in campo.

## FONDAZIONE AMGA

La Fondazione AMGA nasce nel 2003 con l'obiettivo di promuovere e organizzare iniziative scientifiche, didattiche e culturali per la tutela dell'ambiente e delle risorse idriche e una gestione ottimale dei servizi a rete. In particolare, 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 delle risorse idriche 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 nell'ambito dei progetti e delle collaborazioni possono costituire un valido riferimento nei settori della gestione delle risorse idriche, energetiche e ambientali, attività a cui Fondazione AMGA si è dedicata, anche nel 2020, coordinando progetti di ricerca e promuovendo attività culturali e divulgative di ampio respiro. Tra le attività istituzionali della Fondazione è previsto anche il sostegno di iniziative intraprese da altri enti in relazione alla gestione dei servizi a rete e alla sostenibilità.

### ATTIVITÀ 2020

Nel seguito una sintesi delle iniziative promosse dalla Fondazione.

Ambiti	Progetti
Ricerca	<p><b>MYRAEE – Myco Recupero di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche:</b> ricerca finalizzata alla selezione di nuovi ceppi fungini in grado di assorbire selettivamente metalli preziosi e/o terre rare da rifiuti elettronici, alla definizione delle più efficienti condizioni di lavoro ed eventuali pretrattamenti (vagliatura, macinazione, ecc.), alla valorizzazione del prodotto finale ottenuto (soluzione molto concentrata di uno o più metalli il cui costo sul mercato è elevato), al preliminare studio di fattibilità di scale up del processo e alla crescita della consapevolezza dell'importanza del riciclo negli stakeholder.</p> <p><b>Riuso dei reflui depurati. Analisi dell'impatto igienico-sanitario:</b> monitoraggio della qualità igienico-sanitaria, con approfondimento delle caratteristiche microbiologiche ed ecotossicologiche, del refluo in uscita da impianti di depurazione, caratterizzati da trattamenti di disinfezione diversi, con l'obiettivo di un suo possibile riutilizzo per fini agronomici/industriali. Verrà inoltre valutato l'impatto igienico-sanitario del refluo sui corpi idrici recettori (acque dolci superficiali e/o acque marine).</p> <p><b>Metodi di gestione ottimale dei sistemi di drenaggio urbano basati sul monitoraggio innovativo delle precipitazioni mediante tecnologia IOT Low, Power Wide-Area Network:</b> studio e sperimentazione di un nuovo strumento per una più efficiente gestione della rete fognaria in occasione di eventi meteorologici intensi, attraverso lo sviluppo e la sperimentazione in zona Genova centro di metodologie avanzate per l'elaborazione di mappe di intensità di pioggia bi-dimensionali aggiornate in tempo reale. I campi di precipitazione saranno calcolati su misure della rete Smart Rainfall System (SRS) composta da sensori IOT. I risultati della ricerca forniranno un sistema replicabile in diversi contesti e affinabile sulla base dei dati progettuali delle reti fognarie oggetto del monitoraggio.</p> <p><b>Applicazione di Water Safety Plan (WSP) al servizio idrico, aspetti metodologici e divulgativi per i portatori di interesse coinvolti:</b> implementazione dei WSP nel ciclo integrato valutando e gestendo il rischio nella filiera delle acque destinate al consumo umano. Applicazione di una nuova metodologia nella definizione dei rischi potenziali.</p> <p><b>Indicatori di resilienza nei sistemi di distribuzione idrica rispetto ai cambiamenti climatici e socio-economici:</b> analisi dello stato dell'arte con l'obiettivo di definire una metodologia per la quantificazione della resilienza dei sistemi di distribuzione idrica e per la misura della sua variazione rispetto a scenari di cambiamenti climatici e socio-economici.</p>

## Ricerca

**Mercati in cerca di regolamentazione, le gare per le concessioni di distribuzione del gas:** analisi della letteratura teorica sulle aste di tipo multi-unit e analisi econometrica delle economie di scala nella distribuzione gas per stimare una funzione di costo di distribuzione e collocare le imprese partecipanti alla singola gara su tale funzione, per valutare l'entità dei risparmi conseguibili dai principali operatori in un campione di singole gare.

**Linee guida nazionali per la sostenibilità degli enti del terzo settore con particolare riferimento a energia e acqua:** realizzazione di linee guida per strutturare percorsi verso la sostenibilità ambientale e l'efficienza delle risorse nell'ambito delle organizzazioni no profit, con particolare riferimento ai settori energetico e idrico con il coinvolgimento di stakeholder necessari all'individuazione e alla costruzione dei contenuti. Le linee guida verranno condivise con almeno due enti del terzo settore, verificandone l'applicabilità e le stesse saranno diffuse in accordo con Fondazione Amga.

**Valutazione comparativa dei processi di pulizia e upgrading del biogas:** elaborazione di uno strumento di supporto che permetta ai soggetti che gestiscono un processo industriale e producono biogas di orientarsi su scelte per la progettazione, la conduzione o il revamping di impianti. Sono previsti lo studio dei processi utilizzati per la produzione del biogas, l'analisi critica dei processi utilizzabili per la pulizia del biogas, l'individuazione della filiera impiegabile in relazione ai parametri operativi del processo di produzione e dell'uso finale pianificato del biogas.

**Regolazione dei servizi idrici e ambientali, analisi dei fattori che determinano costi operativi e di capitale e possibili riflessi sui modelli di riconoscimento dei costi di tariffa:** indagine sulle possibili sinergie regolatorie tra i settori idrico e ambientale e sulle specificità di ciascuno, verifica della fattibilità di modelli di regolazione alternativi basati sul riconoscimento di costi standard/parametrici, ovvero se tali riferimenti parametrici possano prestarsi a supportare la definizione di limiti di prezzo, menu regolatori e/o sistemi di premio/sanzione in una logica output based. L'indagine sarà integrata da uno studio sul valore percepito della qualità dei servizi, utilizzando il metodo del choice experiment, per offrire una valutazione delle priorità di intervento dal punto di vista dei cittadini-utenti.

**Applicabilità del landfill mining alle vecchie discariche:** il landfill mining può consentire l'azzeramento dei costi di post gestione di una discarica, la rimozione di una potenziale sorgente di contaminazione della falda acquifera e il recupero di materiali e/o energia dal trattamento dei rifiuti scavati. I principali risultati attesi sono la redazione di linee guida con la proposta di un metodo per valutare la fattibilità tecnico economica del landfill mining e il suo utilizzo per un caso selezionato di particolare interesse.

**La performance economica, ambientale e organizzativa del settore idrico italiano:** misurazione delle performance degli operatori del servizio idrico con analisi delle informazioni relative alle perdite fisiche di acqua potabile nelle reti di distribuzione. Il progetto intende isolare le relazioni, eventualmente esistenti, tra performance economico-ambientale delle imprese e la loro struttura proprietaria (pubblica o privata), nonché l'effetto di altre variabili ambientali o operative capaci di impattare sulla performance stessa. Per la misurazione di performance integrata economica ed ambientale si utilizzerà il concetto di efficienza non parametrica che consentirà di penalizzare gli operatori caratterizzati da perdite più ingenti.

**Nanocatalizzatori a base di ossidi di manganese per la produzione sostenibile di energia (Mn4Energy):** sviluppo di una libreria di catalizzatori eterogenei a base di ossidi di manganese altamente attivi, da impiegarsi per la produzione di energia tramite splitting dell'acqua e riduzione della CO<sub>2</sub>.

**Proposte di intervento per la rimozione degli inquinanti emergenti e microinquinanti negli impianti di trattamento delle acque.**

**Processi convenzionali ed innovativi:** studio di alcuni microinquinanti emergenti, scelti in base alla loro consistente presenza nei corpi idrici e ai loro potenziali effetti di tossicità ancora non completamente definiti, per fornire un quadro esaustivo e aggiornato sugli interventi che possono essere adottati negli impianti di trattamento delle acque per la loro rimozione. Attraverso l'analisi della letteratura specializzata e l'elaborazione dei dati in essa contenuti verranno presentate le efficienze di rimozione conseguibili con i processi di trattamento attualmente disponibili, attraverso la gestione opportuna dei parametri operativi e di processo, e le potenzialità di trattamento offerte da processi innovativi, di tipo sia biologico che chimico-fisico e ibridi.

## Cultura e divulgazione

**Sei Eco-logico?:** percorso sulla sostenibilità, declinata su acqua, energia e ambiente, e raccontata con giochi enigmistici e vignette divertenti. Le tre tematiche sono illustrate in 47 schede di approfondimento, realizzate in due lingue. I contenuti sono stati trasformati in un applicativo web dai ragazzi dell'Istituto Italo Calvino di Genova. Il progetto, visibile online sul sito [eduiren.it/seiecologico](http://eduiren.it/seiecologico), è stato pubblicato sul sito del MIUR tra le esperienze di eccellenza a livello nazionale. È stato inoltre realizzato, in collaborazione con Liguria Digitale, un secondo applicativo che comprende un "parco giochi" virtuale, con 36 giochi interattivi, per divertire ed educare a comportamenti ecosostenibili. I due applicativi, sono ospitati nel corner ragazzi della Città dei Bambini e dei Ragazzi di Genova.

**Cacche Spaziali. Il Musical!** Lo spettacolo, prodotto in collaborazione con il Teatro dell'Ortica, racconta un viaggio fantastico nel tempo e nello spazio, che conduce al magico mondo dei depuratori. I protagonisti percorrono le strade fetide delle città dell'800, vedono nascere le nuove fognature e le prime esperienze di trattamento, sono catapultati nel futuro scoprendo cose mirabolanti sulle stelle cadenti e sul cibo degli astronauti, per poi tornare nel nostro tempo e apprendere i benefici della depurazione. Lo spettacolo è stato replicato nell'edizione 2020 del Festival Andersen di Sestri Levante.

**Un mare senza plastica:** lo spettacolo, rivolto ai bambini e alle famiglie, ha debuttato in streaming al Festival della Scienza di Genova, sensibilizzando gli spettatori, attraverso il viaggio del mago Eco e di Anna, sul problema dell'inquinamento causato dai rifiuti plastici che finiscono in mare ogni anno mettendo a rischio l'ecosistema e la salute.

**Collaborazione al censimento degli archivi storici del Gruppo:** nel 2020 è stata avviata una collaborazione con Iren finalizzata al riordino dell'archivio storico dell'acquedotto del Brugneto, ubicato presso l'impianto di potabilizzazione di Prato.



# Risorse sostenibili

## TEMI RILEVANTI



Emissioni



Uso sostenibile delle risorse idriche



Circular economy: gestione, raccolta e riuso dei rifiuti



Efficienza energetica, rinnovabili e teleriscaldamento



Biodiversità



# POLITICHE PER L'AMBIENTE

Lo sviluppo sostenibile, con particolare riguardo alla salvaguardia ambientale e all'uso razionale delle risorse naturali, sono, da sempre, al centro dell'attenzione del Gruppo Iren, sia per la natura del proprio business, sia per l'orientamento della propria *mission* e della propria strategia di crescita.

Un impegno esplicitato nella Politica del Sistema Integrato, diffusa e condivisa da tutto il personale e da tutte le società del Gruppo, e reso concreto dal Piano Industriale al 2025 che ha lanciato il concetto di "multicircle economy", la visione industriale di lungo termine focalizzata sull'approccio multi-business del Gruppo, in cui diverse attività concorrono all'obiettivo dell'uso responsabile delle risorse.

Per il perseguimento della propria mission e della strategia, il Gruppo ha sviluppato Sistemi di Gestione Ambientale quali ad esempio le certificazioni ISO 14001, ISO 50001, UNI CEI 11352, certificazione F-GAS e la registrazione EMAS.

Oltre al coinvolgimento del personale, attraverso attività di informazione e 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.

## PROCESSI PRODUTTIVI E IMPATTI AMBIENTALI

Le attività del Gruppo Iren da cui derivano impatti ambientali sono:

- **produzione di energia** idroelettrica, termoelettrica (centrali cogenerative e tradizionali, di integrazione e riserva) e solare;
- gestione delle reti di **distribuzione dell'energia elettrica** (linee alta, media e bassa tensione e stazioni di trasformazione) e di distribuzione del **gas metano**;
- gestione del **ciclo idrico integrato**;
- servizi di **raccolta, recupero e smaltimento dei rifiuti**;

- **altri servizi** al cliente (tra cui prodotti e servizi per l'efficienza energetica, mobilità elettrica);
- **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.



## CONSUMI ENERGETICI DIRETTI E INDIRETTI

I **consumi energetici diretti** del Gruppo riguardano gli impieghi di combustibile 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 delle sedi, carburanti utilizzati dai mezzi della flotta del Gruppo, ecc.), impiegati nello svolgimento delle attività.

Nel 2020 i consumi energetici diretti registrano una riduzione del 3% rispetto al 2019, in relazione alla complessiva minor produzione di energia elettrica e calore determinata da effetti climatici e dalla contrazione dei consumi energetici nazionali connessi all'emergenza Covid-19.

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 2020 sono stati 337 GWh pari a 62.999 Tep (2.637.121 GJ), con un andamento pressoché costante rispetto al 2019.

Consumi energetici diretti per fonte energetica	u.m.	2020	2019	2018
<b>Totale consumi energetici diretti <sup>(1)</sup></b>	<b>Tep</b>	<b>1.463.262</b>	<b>1.509.743</b>	<b>1.264.807</b>
<b>Totale consumi energetici diretti <sup>(1)</sup></b>	<b>GJ</b>	<b>61.252.146</b>	<b>63.197.819</b>	<b>52.944.833</b>
Gas naturale <sup>(1)</sup>	Smc/000	1.723.470	1.779.273	1.492.759
	Tep	1.440.821	1.487.472	1.247.874
Gasolio	t	44	36	76
	Tep	45	37	78
Biogas da discariche, depuratori e biodigestori <sup>(2)</sup>	mc/000	30.443	28.399	27.792
	Tep	11.497	10.475	10.047
Carburante per automezzi	t	10.643	11.481	6.681
	Tep	10.900	11.759	6.808

<sup>(1)</sup> I dati del 2019 e 2018 hanno subito un restatement.

<sup>(2)</sup> Il dato 2020 mostra un incremento dovuto al consolidamento dell'intero anno della produzione dell'impianto di biodigestione di Cairo Montenotte, considerato per soli 6 mesi nel 2019 a seguito dell'acquisizione.

## PRELIEVI IDRICI

L'approvvigionamento idrico presso i siti del Gruppo avviene attraverso il prelievo da corpi idrici superficiali (invasi, fiumi), dal mare, da falde mediante l'emungimento di pozzi e da acquedotto.

Nel 2020, i prelievi idrici del Gruppo si sono ridotti di circa il 4% rispetto al 2019.

### PRELIEVI IDRICI PER FONTE (mc)<sup>(1)</sup>

Fonti di prelievo	2020	2019	2018
Acquedotto	2.449.820	2.842.846	2.212.067
Acque di superficie	535.074.260	557.654.704	496.254.950
Acque di mare	9.751.104	10.872.000	(in acque di superficie)
Acque sotterranee	7.417.101	6.484.966	5.829.269
<b>TOTALE</b>	<b>554.692.285</b>	<b>577.854.516</b>	<b>504.296.286</b>

<sup>(1)</sup> Dal 2019 è stata adottata la nuova classificazione delle fonti prevista dallo standard 303-3 GRI 2018. Il prelievo di acque di mare per il 2018 è incluso in quello delle acque di superficie. I dati del 2019 e 2018 hanno subito un restatement. Tutte le fonti di prelievo, ad eccezione dell'acqua di mare, sono costituite da acqua dolce ( $\leq 1.000$  mg/l di solidi disciolti totali).

La maggior parte delle società del Gruppo adottano un sistema di gestione ambientale certificato (ISO 14001) e i principali siti produttivi sono in possesso di registrazioni EMAS; pertanto sono dotati di diverse procedure per la gestione delle risorse idriche che rappresentano uno strumento operativo nella gestione dei prelievi e degli scarichi. Le procedure si applicano a:

- diverse tipologie di processi di produzione e/o prestazione di servizi, che richiedono l'utilizzo della risorsa acqua, anche a scopo secondario;
- prelievi idrici di qualsiasi natura e scopo;
- trattamenti e modificazioni qualitative della risorsa acqua effettuati a qualsiasi scopo;
- scarichi idrici di qualsiasi natura, scopo e provenienza, recapitanti su suolo, sottosuolo, in corpi idrici superficiali e fognatura.

Il Gruppo Iren pone particolare attenzione all'attuazione di iniziative per ridurre i prelievi idrici per uso industriale e civile in tutte le sue attività.

Negli impianti di **termovalorizzazione dei rifiuti** viene privilegiato il recupero e il riciclo delle acque per lo spegnimento delle scorie di combustione e per il raffreddamento dell'impianto.

Nella **produzione energetica**, ogni attività 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 a 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 di analisi ambientale che permette di identificare gli aspetti ambientali relativi alle risorse idriche e gli adempimenti legati alla normativa ambientale, alla sua applicabilità agli impianti del Gruppo, nonché alla conformità rispetto alle norme. L'impianto di cogenerazione di Torino Nord, per esempio, è dotato di sistemi di recupero delle acque meteoriche e delle condense dal sistema di refrigerazione dell'aria in ingresso alla turbina. L'acqua industriale prodotta è stoccata all'interno di un serbatoio e viene utilizzata ai fini

antincendio, per alimentare l'impianto di produzione di acqua demineralizzata e per i servizi della centrale.

Nel **servizio idrico integrato**, l'approvvigionamento ai fini idropotabili è pianificato 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 disponibili, idrologia dei bacini, dati consuntivi di esercizio dell'anno precedente, dati di esercizio dell'anno in corso. Il piano di approvvigionamento può essere modificato, revisionato o aggiornato su base mensile a seguito dell'analisi dei dati raccolti mediante le attività di misurazione e monitoraggio delle fasi del processo.

## SCARICHI IDRICI

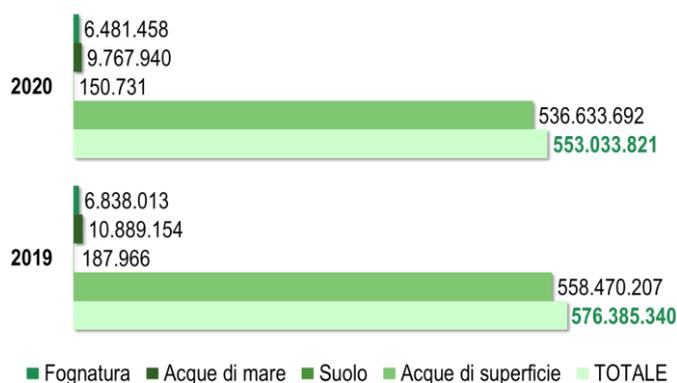
Le attività svolte dal Gruppo Iren generano scarichi idrici la cui gestione è regolamentata dalle Autorizzazioni Integrate Ambientali, Autorizzazioni Uniche Ambientali e dalla normativa vigente:

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

La maggior parte degli scarichi idrici sono rappresentati dalle acque utilizzate nel processo di raffreddamento degli impianti termoelettrici, destinate alle acque di superficie (fiumi).

Anche per gli scarichi, come per i prelievi, si registra una riduzione del 4% rispetto al dato del 2019.

### SCARICHI IDRICI (mc)<sup>(1)</sup>



<sup>(1)</sup> I dati riportano il biennio 2019-2020 perché è stata adottata la nuova classificazione prevista dallo standard 303-4 GRI 2018 a partire dal 2019. Tutti gli scarichi, ad eccezione dell'acqua di mare, sono costituiti da acqua dolce ( $\leq 1.000$  mg/l di solidi disciolti totali). Sono esclusi i volumi di acqua passante per la produzione idroelettrica, mentre per i depuratori è considerata solo l'acqua di processo e non le acque reflue trattate (si veda pag.83). Il dato 2019 ha subito un restatement.

L'acqua prelevata in tutti i processi è quasi totalmente restituita all'ambiente. Circa lo 0,3% dell'acqua prelevata, pari a 1,7 milioni di metri cubi, viene consumata nei processi industriali. Si tratta prevalentemente di acqua evaporata nei processi produttivi (WTE e impianti termoelettrici) e utilizzata per le reti di teleriscaldamento.

## PRODUZIONE RIFIUTI

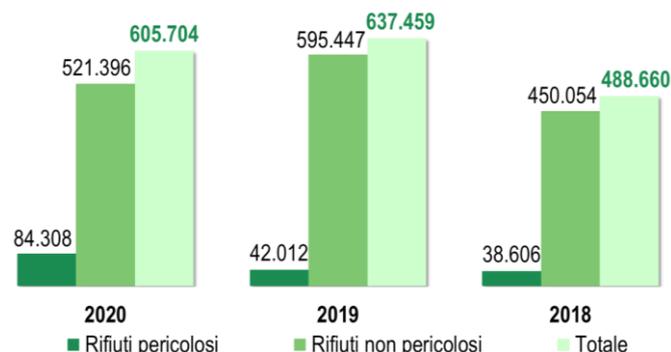
L'attenzione alla tutela dell'ambiente si concretizza anche nella gestione corretta dei rifiuti, prodotti nello svolgimento delle attività del Gruppo, secondo il principio di prevenzione teso a ridurre quanto possibile la produzione e a valorizzare i rifiuti prodotti come materia o energia. I quantitativi di rifiuti prodotti sono comunicati annualmente alle Camere di Commercio attraverso la dichiarazione MUD.

Le principali attività del Gruppo che generano rifiuti sono:

- i processi di **trattamento e lavorazione dei rifiuti** urbani e speciali che il Gruppo gestisce per le comunità e per soggetti privati (es. percolati generati nelle discariche, ceneri e scorie della termovalorizzazione ecc.);
- la **depurazione e potabilizzazione delle acque** nella gestione del servizio idrico integrato per i comuni serviti dal Gruppo (es. fanghi, sabbie);
- la gestione e manutenzione degli **impianti di produzione di energia** e calore e delle **reti di distribuzione di energia e gas**.

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.

### RIFIUTI PRODOTTI DAI PROCESSI DEL GRUPPO (t)



Nel 2020, il Gruppo ha prodotto 605.704 tonnellate di rifiuti, di cui 521.396 non pericolosi, con una riduzione complessiva del 5% rispetto al 2019.

Rifiuti prodotti per business e principali materiali (t) <sup>(1)</sup>	2020
<b>Servizi ambientali</b>	<b>437.406</b>
<i>di cui non pericolosi</i>	353.433
- scorie	173.558
- percolati	71.536
- fanghi	7.534
- sabbie	4.548
- metalli	8.238
- altri rifiuti	88.019
<i>di cui pericolosi</i>	83.973
<b>Servizio di depurazione e potabilizzazione acque</b>	<b>167.185</b>
<i>di cui non pericolosi</i>	167.072
- fanghi	143.727
- sabbie	5.762
- vaglio/mondiglia	5.637
- altri rifiuti	11.946
<i>di cui pericolosi</i>	113
<b>Produzione energetica</b>	<b>892</b>
<i>di cui pericolosi</i>	188

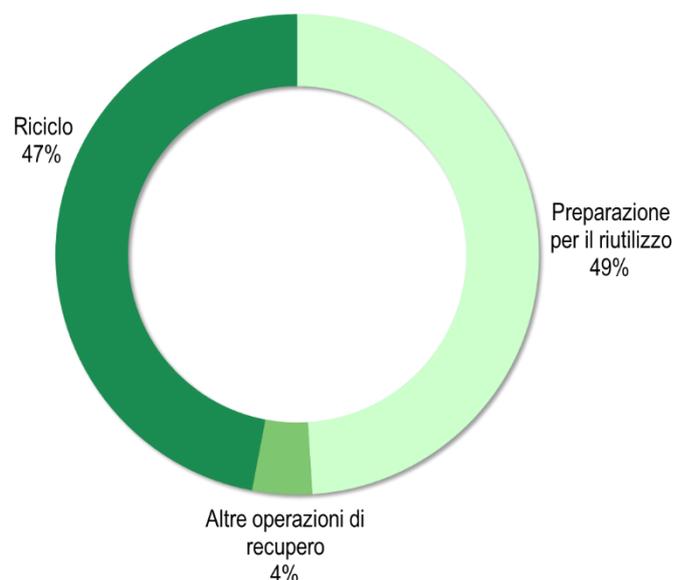
Rifiuti prodotti per business e principali materiali (t) <sup>(1)</sup>	2020
<b>Altri rifiuti non pericolosi</b>	<b>187</b>
<b>Altri rifiuti pericolosi</b>	<b>34</b>
<b>TOTALE</b>	<b>605.704</b>

<sup>(1)</sup> La differenza tra rifiuti prodotti e la loro destinazione (tabelle successive) è dovuta al deposito temporaneo. Dal 2020 è stata adottata la suddivisione dei rifiuti prodotti richiesta dal nuovo standard GRI 306: non è pertanto possibile fornire un confronto con il triennio.

La chiusura del ciclo dei rifiuti prodotti viene effettuata, oltre che nel rispetto del quadro normativo, con un particolare attenzione alla valorizzazione della risorsa rifiuto (riciclo, recupero di materia e preparazione per il riutilizzo) rispetto allo smaltimento dove viene privilegiato il recupero energetico dei rifiuti non utilmente recuperabili per ricorrere, solo in ultima istanza, allo smaltimento in discarica.

Nel 2020, circa il 59% dei rifiuti prodotti dal Gruppo è stato sottratto allo smaltimento e avviato alla filiera del recupero di materia.

### RIFIUTI SOTTRATTI ALLO SMALTIMENTO



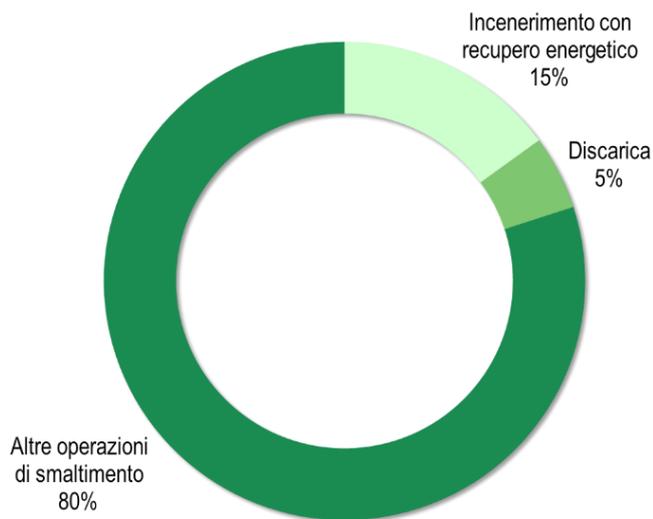
Il dettaglio dei rifiuti sottratti allo smaltimento, grazie al trattamento in impianti del Gruppo o di terzi, è riportato nella tabella seguente.

Rifiuti sottratti allo smaltimento (t) <sup>(1)</sup>	Impianti del Gruppo	Impianti di terzi
Preparazione per il riutilizzo	46.311	128.108
<i>di cui pericolosi</i>	48	23.708
Riciclo	192	168.792
<i>di cui pericolosi</i>	-	24.543
Altre operazioni di recupero	47	13.123
<i>di cui pericolosi</i>	13	275
<b>TOTALE</b>	<b>46.550</b>	<b>310.023</b>

<sup>(1)</sup> Dal 2020 è stata adottata la suddivisione dei rifiuti prodotti richiesta dal nuovo standard GRI 306: non è pertanto possibile fornire un confronto con il triennio.

La restante parte dei rifiuti prodotti dal Gruppo (circa 41% del totale) è stato destinato allo smaltimento secondo le modalità e nei quantitativi indicati nel grafico e nella tabella seguenti.

## RIFIUTI AVVIATI A SMALTIMENTO



Tutti i rifiuti che hanno avuto come destinazione l'incenerimento, sono stati smaltiti in impianti con recupero energetico.

Rifiuti avviati a smaltimento (t) <sup>(1)</sup>	Impianti del Gruppo	Impianti di terzi
Incenerimento con recupero energetico	36.301	828
<i>di cui pericolosi</i>	4	-
Discarica	7.725	4.864
<i>di cui pericolosi</i>	-	-
Altre operazioni di smaltimento	124.832	74.692
<i>di cui pericolosi</i>	8.616	27.112
<b>Totale</b>	<b>168.858</b>	<b>80.384</b>

<sup>(1)</sup> Dal 2020 è stata adottata la suddivisione dei rifiuti prodotti richiesta dal nuovo standard GRI 306: non è pertanto possibile fornire un confronto con il triennio.

## EMISSIONI IN ATMOSFERA

Le attività del Gruppo Iren generano emissioni in atmosfera sia direttamente, in relazione ai processi produttivi, sia indirettamente,

### EMISSIONI SCOPE 1

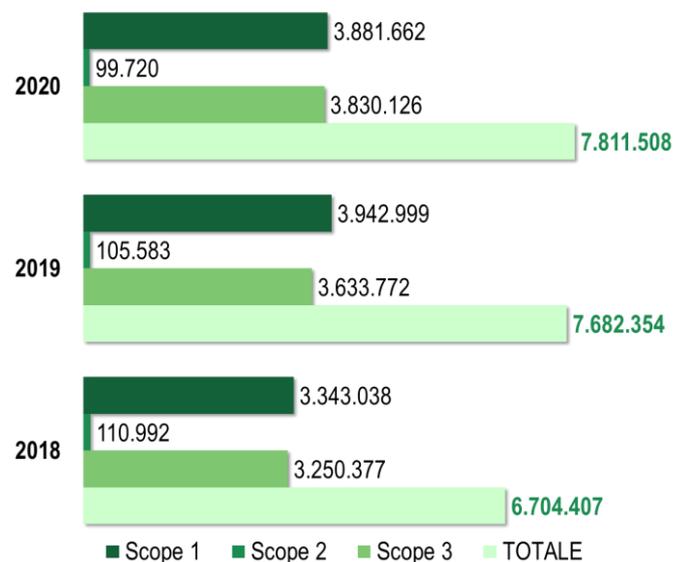
Emissioni dirette di CO <sub>2</sub> – Scope 1 (t)	2020	2019	2018
<b>Emissioni dirette da impianti di produzione</b>	<b>3.856.284</b>	<b>3.917.267</b>	<b>3.325.895</b>
- di cui da cogenerazione, centrali termiche, impianti termoelettrici	3.418.020	3.484.516	2.911.546
- di cui da termovalorizzatori (quota non biogenica)	438.232	432.720	414.305
- di cui altre reazioni di combustione per usi di processo o servizi	32	31	44
<b>Altre emissioni dirette</b>	<b>6.922</b>	<b>5.215</b>	<b>5.938</b>
<b>Emissioni dei mezzi aziendali</b>	<b>18.456</b>	<b>20.517</b>	<b>11.205</b>
<b>TOTALE</b>	<b>3.881.662</b>	<b>3.942.999</b>	<b>3.343.038</b>

Emissioni dirette di CO <sub>2</sub> biogenica da impianti di produzione (t)	2020	2019	2018
Termovalorizzatori (quota biogenica)	456.119	450.383	431.216
Discariche e depuratori	24.915	21.444	22.224
<b>TOTALE</b>	<b>481.034</b>	<b>471.827</b>	<b>453.440</b>

attraverso l'eventuale approvvigionamento da terzi di energia elettrica. In questa sede vengono considerate:

- **scope 1:** tutte le emissioni dirette 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 dei veicoli aziendali e quelle derivanti dal consumo di metano 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 del Gruppo sia nelle sedi;
- **scope 3:** tutte le emissioni che, seppur collegate all'attività caratteristica e di business, non vengono controllate direttamente dal Gruppo.

### EMISSIONI TOTALI DI CO<sub>2</sub> (t)



Nel 2020, le emissioni dirette presentano un decremento rispetto all'anno precedente che risente della complessiva riduzione della produzione energetica, dovuta ad effetti climatici e ai minori consumi nazionali in relazione all'emergenza Covid-19, e del miglioramento delle emissioni legate al traffico della flotta aziendale per effetto della progressiva elettrificazione del parco veicoli e delle minori percorrenze, anche in questo caso collegate alla pandemia.

## EMISSIONI SCOPE 2

Emissioni di CO <sub>2</sub> – Scope 2 (t) <sup>(1)</sup>	2020	2019	2018
Emissioni da energia elettrica acquistata per processi produttivi ( <i>process activities</i> )	93.819	99.016	103.977
Emissioni da energia elettrica acquistata per uffici ( <i>office activities</i> )	5.901	6.567	7.015
<b>TOTALE</b>	<b>99.720</b>	<b>105.583</b>	<b>110.992</b>

<sup>(1)</sup> Le emissioni sono ottenute moltiplicando l'energia elettrica acquistata da terzi per il fattore emissivo del mix elettrico nazionale, che per il 2020 è pari a 296 gCO<sub>2</sub>/kWh, per il 2019 è 316 gCO<sub>2</sub>/kWh e per il 2018 è 321 gCO<sub>2</sub>/kWh (Fonte NIR2020\_ITALY). Tale fattore considera il mix delle varie fonti di produzione dell'energia elettrica acquistata.

Nel 2020, si evidenzia una lieve riduzione delle emissioni scope 2 rispetto all'anno precedente. Il Gruppo ha fissato un obiettivo nel Piano Industriale che prevede una riduzione del 36% di queste emissioni al 2025 e il raggiungimento delle *net-zero scope 2 emissions* nel 2035.



Un risultato che sarà possibile conseguire sia attraverso l'acquisto di energia elettrica certificata verde per i processi e le attività del Gruppo, sia grazie all'installazione di nuovi impianti fotovoltaici sulle sedi aziendali che contribuiranno a ridurre la quota di energia acquistata da terzi.

*Nel 2020 il Gruppo ha fissato l'obiettivo di riduzione delle emissioni scope 2 al 2025*

## EMISSIONI SCOPE 3

Il Gruppo è indirettamente responsabile delle emissioni generate, dai propri fornitori e clienti e da tutta la catena del valore.

Per questo ogni anno si impegna ad ampliare il perimetro di rendicontazione delle emissioni, analizzando in maniera sempre più approfondita le categorie proposte dalla metodologia del GHG Protocol.

*Nel 2020 si è ulteriormente affinata l'analisi delle emissioni scope 3*

Complessivamente, nel 2020, le emissioni scope 3 risultano in aumento rispetto al 2019, per effetto dell'affinamento delle metodologie di calcolo che hanno portato ad un ampliamento del perimetro di emissioni rendicontate. In particolare, l'incremento più rilevante si registra per le emissioni derivanti dai beni e servizi acquistati, calcolate sull'ordinato ai fornitori nell'anno; ciò è dovuto sia all'incremento dell'ordinato totale di circa il 46% rispetto al 2019, sia all'ampliamento del grado di copertura dell'analisi, che è passato dal 75% circa degli ordini del 2019 a oltre il 95% nel 2020.

Emissioni di CO <sub>2</sub> – Scope 3 (t) <sup>(1)</sup>	2020	2019	2018
Beni e servizi acquistati <sup>(1)</sup>	844.572	549.970	466.814
Beni strumentali (impianti e macchinari)	3.256	38	773
Uso di combustibile ed energia (non incluse in emissioni Scope 1 o 2) <sup>(2)</sup>	480.459	499.719	422.142
Servizi di trasporto e distribuzione a monte <sup>(3)</sup>	3.998	636	550
Trasporto dei rifiuti prodotti <sup>(4)</sup>	1.426	1.492	1.367
Trasferte aziendali <sup>(5)</sup>	137	52	428
Trasferimenti casa-lavoro dei dipendenti <sup>(6)</sup>	12.750	12.750	12.750
Uso dei prodotti venduti <sup>(7)</sup>	2.464.655	2.519.909	2.297.380
Beni in leasing a valle <sup>(8)</sup>	8.602	7.806	8.700
Investimenti <sup>(9)</sup>	10.271	41.400	39.473
<b>TOTALE</b>	<b>3.830.126</b>	<b>3.633.772</b>	<b>3.250.377</b>

<sup>(1)</sup> È stato analizzato l'ordinato a fornitori nell'anno e sono state stimate le emissioni derivanti dalla produzione di ciascuna tipologia di beni e servizi acquistati.

<sup>(2)</sup> Sono stati considerati tutti i consumi diretti e indiretti (gas naturale, gasolio, energia elettrica e combustibili per automezzi) e sono stati utilizzati fattori emissivi *Well-to-Tank* (WTT) che permettono di quantificare le emissioni totali dovute all'estrazione, lavorazione e trasporto dei combustibili utilizzati.

<sup>(3)</sup> È calcolato dal totale dell'ordinato a fornitori per i servizi di trasporto.

<sup>(4)</sup> Il peso dei rifiuti prodotti e sottratti a smaltimento (quindi avviati a recupero/riciclo) è stato moltiplicato per il fattore emissivo 4 kg CO<sub>2</sub>/t di rifiuto.

<sup>(5)</sup> Le emissioni sono ottenute da un'analisi degli ordini effettuati nel 2020 per treni, aerei, alberghi, ecc.

<sup>(6)</sup> Dato stimato sulla base del numero di dipendenti medio (nella fascia tra 5.000 e 10.000).

<sup>(7)</sup> Sono stati considerati i volumi di gas venduto a clienti finali – che non essendo prodotti dal Gruppo non rientrano nelle emissioni Scope 1 – e sono stati moltiplicati per il fattore emissivo (1,972 tCO<sub>2</sub>/1000smc).

<sup>(8)</sup> Il dato viene calcolato sulla base del valore dei proventi da affitti e noleggi attivi.

<sup>(9)</sup> Emissioni dirette e indirette di alcune società non consolidate integralmente moltiplicate per la percentuale di partecipazione posseduta dal Gruppo. Nel 2020 continua ad essere considerata la società Gaia, mentre non viene più computata la società OLT ceduta dal Gruppo a inizio anno.

Altre emissioni in atmosfera derivanti da impianti di produzione riguardano gli ossidi di zolfo (SO<sub>x</sub>), gli ossidi di azoto (NO<sub>x</sub>), le polveri e il metano (CH<sub>4</sub>).

Emissioni in atmosfera (t)	2020	2019	2018
SO <sub>x</sub> <sup>(1)</sup>	62,91	25,36	9,80
NO <sub>x</sub>	1.030,25	996,11	809,65
Polveri	10,64	9,96	17,70
CH <sub>4</sub>	5.929,47	5.763,08	5.867,79

<sup>(1)</sup> Il dato è calcolato in base al volume di fumi al camino e alla concentrazione misurata mediante l'analisi delle emissioni eseguita da un laboratorio esterno accreditato. Il parametro determinato, che descrive la condizione di un breve periodo di tempo, viene poi esteso a tutto l'anno. Tale modalità di calcolo può comportare differenze rilevanti da un anno all'altro.

<sup>(2)</sup> La variazione delle emissioni di CH<sub>4</sub> è legata all'incremento della produzione di biogas da discariche.

## EMISSIONI LESIVE PER LO STRATO DI OZONO

Le sostanze che riducono lo strato di ozono sono normalmente contenute nei fluidi refrigeranti degli impianti di climatizzazione. Per il Gruppo Iren l'unico caso di applicabilità riguarda la sostanza R22 (monoclorodifluorometano) 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 dagli apparati di condizionamento aziendali, sono state attivate tutte le iniziative previste dal DPR 147/06. È stato effettuato il censimento di tutte le apparecchiature (con indicazione del gas contenuto e della quantità) che vengono sottoposte a controllo periodico per assicurare l'assenza di dispersioni, oltre che il buon funzionamento e la pulizia. Nel 2020 si è proceduto alla sostituzione di tutti i condizionatori split con gas R22 in area Emilia, attività che proseguirà nel 2021 anche nelle aree Liguria e Piemonte.

## GESTIONE DEI PCB

I Policlorobifenili (PCB) sono composti aromatici – costituiti da molecole clorate e caratterizzati da proprietà tossiche, persistenti e bioaccumulabili – presenti nei trasformatori e in altre apparecchiature elettriche. Per evitare forme di inquinamento o dispersioni di tali sostanze, il Gruppo Iren svolge costantemente un aggiornamento del numero dei macchinari contenenti olio isolante e la quantità in essi presente, secondo procedure di registrazione e catalogazione. Nel programma di miglioramento delle prestazioni ambientali in ambito distribuzione energia elettrica è prevista la graduale dismissione delle apparecchiature contenenti olio contaminato da PCB/PCT. L'obiettivo è quello di mantenere l'andamento delle dismissioni costante, sino all'eliminazione di tutte le apparecchiature contaminate.

Nel 2020 sono state avviate a smaltimento 16 apparecchiature elettriche ed elettroniche contenenti olio contaminato da PCB in concentrazione tra 50 e 500 ppm, nei quantitativi indicati in tabella.

Olio contenente PCB smaltito (kg) <sup>(1)</sup>	2020	2019	2018
con PCB superiore a 0,05%	0	0	0
con PCB tra 0,005% e 0,05%	3.560	3.043	2.197
<b>TOTALE</b>	<b>3.560</b>	<b>3.043</b>	<b>2.197</b>

<sup>(1)</sup> Il quantitativo totale di olio contenente PCB nei trasformatori e nelle altre apparecchiature al 31/12/2020 è pari a circa 54.966 kg.

## 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, e dedica impegno e risorse per contenere la rumorosità delle proprie attività, anche attraverso opere di mitigazione (ad es. pannellature fonoisolanti, silenziatori). Per verificare il rispetto dei valori limite previsti dalla normativa vigente, presso ogni sito di **produzione di energia** si eseguono specifiche Valutazioni di Impatto Acustico, preventive o su situazioni già esistenti, ogni volta che:

- si decide di costruire, modificare o potenziare un'opera edile;
- si intende avviare una nuova attività;
- si presenti una domanda per il rilascio di permessi per costruire nuovi impianti, infrastrutture di attività produttive o servizi commerciali;
- un ente pubblico o un comune ne faccia richiesta.

Nei casi in cui si dovesse riscontrare il superamento dei valori limite previsti, si provvede all'esecuzione di interventi di bonifica acustica sulle sorgenti più significative per ridurre le emissioni entro i 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.

Negli impianti di **distribuzione del gas**, nel 2020, le campagne per la misurazione degli effetti del rumore prodotto sull'ambiente circostante non hanno riscontrato alcuna criticità.

Nella **distribuzione di energia elettrica** si è riscontrato, in una cabina primaria, un marginale sfioramento dei limiti di emissioni acustiche consentite, per il quale si è avviata la progettazione delle opere necessarie alla mitigazione.

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. In particolare, nel settore della raccolta rifiuti il Gruppo sta adottando nuove modalità con mezzi a basso impatto acustico, come i mezzi elettrici. Per gli impianti di termovalorizzazione dei rifiuti vengono effettuate periodiche campagne di monitoraggio acustico. I risultati delle indagini fino ad oggi condotte, evidenziano il rispetto dei limiti previsti.

## 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.

Nel corso dei sopralluoghi vengono valutati il posizionamento della cabina e del macchinario elettrico in essa contenuto rispetto ai locali sensibili adiacenti ed eventuali situazioni di pericolo ambientale ed elettrico presenti in cabina. Nel 2020 è, inoltre, proseguita l'attività di progettazione e costruzione di nuove cabine di trasformazione MT/BT, con modalità che consentono di ridurre l'esposizione della popolazione alle emissioni da campi elettromagnetici (CEM).

## MATERIALI UTILIZZATI

Nelle attività produttive e di servizio vengono utilizzati materiali di processo che vengono acquistati da fornitori esterni quali, ad esempio, 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 2020 il Gruppo ha utilizzato complessivamente 212.098 tonnellate di materiali di processo con un'incidenza marginale di materiali rinnovabili, in considerazione della tipologia di processi gestiti.

Nell'ambito del processo di qualificazione dei fornitori del Gruppo, vengono specificatamente richieste alcune informazioni, di tipo qualitativo, riguardo all'utilizzo di materiali a bassa emissività, a basso consumo energetico, a contenuto di riciclo o riciclabile e all'eventuale adozione di procedure di deposito e raccolta di materiali riciclabili al fine di garantirne il riciclo.

## RIDUZIONE DELLE EMISSIONI E DEGLI IMPATTI AMBIENTALI

### INVESTIMENTI PER L'AMBIENTE

Il Gruppo Iren assume responsabilmente, con l'impiego di risorse umane ed economiche, l'impegno di ridurre i propri impatti per proteggere l'ambiente. Le spese e gli investimenti sostenuti nel 2020 per la tutela ambientale ammontano a circa 490 milioni di euro così destinati:

- 56% al miglioramento ed efficientamento delle reti di distribuzione del gas e di energia elettrica, al potenziamento e rinnovo della rete acquedottistica, fognaria e degli impianti di depurazione e allo *smart metering*;
- 40% all'ottimizzazione dei sistemi di raccolta differenziata dei rifiuti per perseguire gli obiettivi di recupero definiti dai piani d'ambito territoriali;
- 3% all'efficientamento degli impianti di produzione di energia elettrica e termica attraverso interventi di flessibilizzazione, installazione di sistemi di accumulo di calore e di energia elettrica e sviluppo della produzione da fonti rinnovabili (fotovoltaico e idroelettrico);
- 1% all'implementazione di servizi e prodotti con impatti positivi sull'ambiente rivolti ai clienti (es. IrenPlus e IrenGo).

## 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 ridurle e verificare periodicamente i risultati raggiunti.

La generazione elettrica da fonti rinnovabili produce rilevanti effetti positivi sulla riduzione delle emissioni, così come 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.

*Oltre 2,7 milioni di tonnellate di CO<sub>2</sub> evitate da produzione di energia eco-compatibile, raccolta differenziata, recupero di materia e altre numerose iniziative*

Tutti gli impianti di produzione energetica utilizzano per l'alimentazione fonti rinnovabili, rifiuti o gas naturale e adottano tecnologie di combustione a basse emissioni e per la 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, inoltre, sono 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 potenza 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.

La 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).

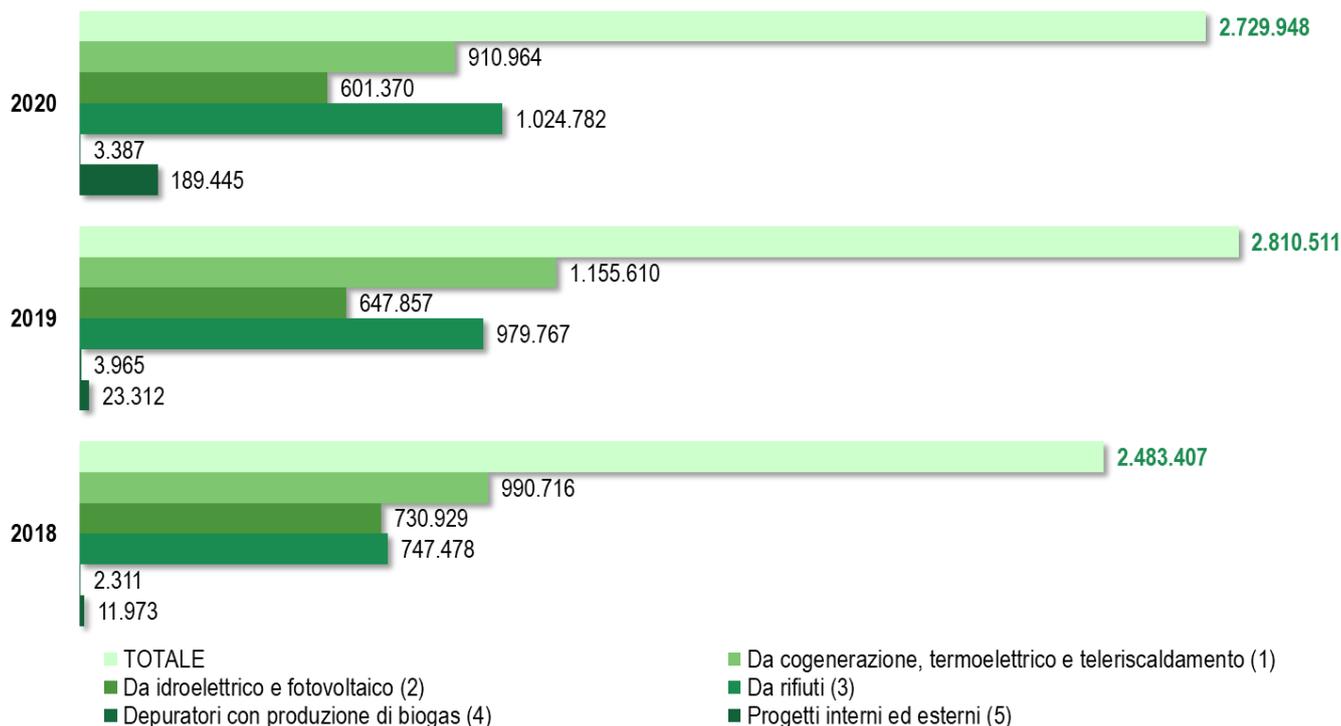
Oltre al monitoraggio e al contenimento delle emissioni derivanti dagli impianti di produzione energetica, il Gruppo Iren contribuisce sempre di più alla riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> attraverso specifici investimenti e progetti, quali ad esempio:

- il **teleriscaldamento** che sfrutta il calore prodotto in cogenerazione, sostituendo le tradizionali caldaie condominiali e riducendo il consumo di gas naturale;
- gli **accumulatori di calore** che assorbono la capacità produttiva degli impianti nei periodi in cui la richiesta è bassa e la riutilizzano per gestire in modo efficiente i picchi di domanda;
- la **raccolta differenziata**, che consente di evitare le emissioni che i materiali avrebbero prodotto se avviati a smaltimento;
- il **recupero di materia da rifiuti**, che produce un impatto positivo sull'ambiente, per esempio, attraverso il riutilizzo della plastica e la produzione di compost e biometano da rifiuti organici;
- la **mobilità sostenibile** e la riduzione degli spostamenti dei dipendenti tramite smart working e forme di lavoro agili;

- l'offerta di **prodotti e servizi per l'efficienza energetica** e per la riduzione degli impatti ambientali da parte dei clienti.

Le emissioni evitate grazie all'adozione delle iniziative elencate sono sintetizzate nel grafico che segue:

## EMISSIONI DI CO<sub>2</sub> EVITATE (t)



(1) Il calcolo considera come parametro di riferimento le emissioni del sistema termoelettrico nazionale pari a 457,059 kgCO<sub>2</sub>/MWh nel 2020, 479,01 kgCO<sub>2</sub>/MWh nel 2019 e 478,224 kgCO<sub>2</sub>/MWh nel 2018 (dati Terna e PNA). Le emissioni evitate sono diminuite in forza della riduzione del fattore emissivo che rispecchia il progressivo miglioramento del mix produttivo nazionale. I dati comprendono anche la riduzione di emissioni dagli accumulatori di calore.

(2) Il calcolo considera la riduzione di emissioni dalla produzione di energia elettrica da impianti idroelettrici e fotovoltaici, confrontata con il mix termoelettrico tradizionale.

(3) La CO<sub>2</sub> evitata dai rifiuti tiene conto di: - produzione da fonti biogeniche: discariche e biodigestore con produzione di energia elettrica da biogas, elettricità e calore prodotti da WTE, assumendo il 51% della produzione complessiva dei WTE come fonte rinnovabile (fonte GSE) e, nel caso in cui vi sia anche produzione di energia termica, convertendo in energia elettrica l'energia termica (per PAI=1/6,88, per TRM=1/4,5) e applicando il parametro di riferimento nazionale (v. nota 1); - raccolta differenziata: il calcolo è basato sulla correlazione tra le tonnellate di rifiuti riciclati 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); - recupero materia: le emissioni evitate dai principali materiali recuperati in impianti del Gruppo che sono stati sottratti ad incenerimento (plastica, beni durevoli, altri materiali) o dalla materia prima seconda prodotta dal loro recupero (compost, *bluair*).

(4) Il calcolo considera la quantità di biogas dei depuratori da cui è stata prodotta energia elettrica.

(5) Tra i progetti specifici sono stati considerati sia iniziative interne al Gruppo (es. efficientamento energetico di impianti/processi, mobilità elettrica), sia esterne (servizi per l'efficienza energetica, i prodotti innovativi *IrenPlus*, la vendita di energia elettrica certificata green, non calcolata negli anni precedenti).

Emissioni di NO <sub>x</sub> e SO <sub>x</sub> evitate <sup>(1)</sup> (t)	2020	2019	2018
Ossidi di azoto (NO <sub>x</sub> )	467	690	812
Ossidi di zolfo (SO <sub>x</sub> )	271	435	489

(1) Il calcolo considera le emissioni che, a parità di quantitativi di energia prodotti, sarebbero state generate da caldaie condominiali e dal parco elettrico nazionale, sottraendo le emissioni effettivamente prodotte dagli impianti del Gruppo.

## INIZIATIVE PER MITIGARE GLI IMPATTI AMBIENTALI

Sono molteplici le iniziative del Gruppo per ridurre gli impatti ambientali delle attività svolte nei diversi settori di business.

### SERVIZI AMBIENTALI

Tutti gli impianti di **termovalorizzazione dei rifiuti** del Gruppo sono dotati di sistemi di monitoraggio che garantiscono le misurazioni in continuo delle emissioni e le verifiche di conformità alla normativa e all'Autorizzazione Integrata Ambientale con il controllo delle sostanze indicate. Al fine di rendere ancora più tempestive le regolazioni dei parametri di combustione e di ottimizzare l'abbattimento del mercurio, sul termovalorizzatore di Torino, nel 2020 sono state completate le

attività che hanno dotato le tre linee di impianto di un sistema di backup del dosaggio del carbone attivo.

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.

Un'altra iniziativa riguarda la **sostituzione dei compattatori scarrabili** alimentati a gasolio con analoghe attrezzature elettriche. Nel 2020 sono state acquistate 7 nuove attrezzature, che consentono di ridurre le emissioni acustiche e in atmosfera.

### 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 alla 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 idrici 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 dei depuratori, attraverso il confinamento in ambienti chiusi di alcune fasi del processo, per consentire l'aspirazione e il trattamento dell'aria.

La rete di cassette per l'erogazione gratuita ai cittadini di acqua potabile (refrigerata e gasata) consente di ridurre fortemente l'utilizzo di bottiglie in plastica (nel 2020 circa 17 milioni di bottiglie da 1,5 litri) e quindi la produzione di rifiuti (588 t di PET evitato). Si stima nel 2020 un risparmio di 1.530 tonnellate di CO<sub>2</sub> grazie al mancato consumo di 1.116 tonnellate di petrolio equivalente per la produzione delle bottiglie.

*Le cassette dell'acqua hanno permesso di evitare circa 1.530 tonnellate di CO<sub>2</sub>, pari a 1.116 Tep*

#### 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 alla manutenzione ordinaria e straordinaria delle reti e delle cabine.

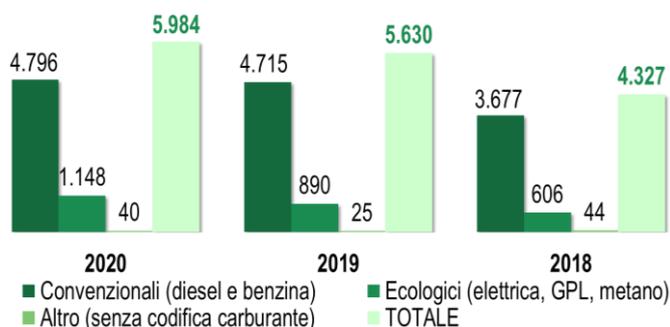
#### ALTRE INIZIATIVE

**Illuminazione a led:** prevede l'installazione di nuovi apparecchi d'illuminazione pubblica e lanterne semaforiche dotati di tecnologia a led. Nel 2020 l'iniziativa ha consentito di evitare oltre 17.300 tonnellate di CO<sub>2</sub> (si veda pag. 89).

## MOBILITY MANAGEMENT

Il Gruppo si impegna a ridurre le emissioni in atmosfera derivanti dalla circolazione su strada, attraverso la progressiva elettrificazione della propria flotta, il rinnovo sistematico degli automezzi e la promozione di iniziative rivolte ai dipendenti.

#### VEICOLI AZIENDALI DI PROPRIETÀ E A NOLEGGIO AL 31/12/2020 (N.)



#### EMISSIONI IN ATMOSFERA DEI VEICOLI AZIENDALI (t)

Tipo emissioni (t) <sup>(1)</sup>	2020	2019	2018
NO <sub>x</sub>	54,56	91,81	45,01
COV	3,38	4,72	1,78
CO	24,67	33,34	13,95
PM10	3,93	5,13	2,58
CO <sub>2</sub>	18.456,33	20.516,89	11.204,85

<sup>(1)</sup> Le emissioni sono calcolate moltiplicando i km percorsi dai veicoli (distinti nelle diverse categorie Euro, tipologie di carburante e di veicolo) per i più recenti coefficienti di emissione (fonte INEMAR - ARPA Lombardia 2018). 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.

Nel 2020 si evidenzia una significativa diminuzione delle emissioni in atmosfera derivanti dai veicoli aziendali, in particolare si registra una riduzione del 10% delle emissioni di CO<sub>2</sub>, nonostante la crescita numerica del parco mezzi. Il trend positivo è, in parte, dovuto alle minori percorrenze legate alla riduzione degli spostamenti dei dipendenti, ma anche, e soprattutto, al progressivo efficientamento e miglioramento del parco auto: nel 2020 è, infatti, ulteriormente cresciuta la percentuale dei mezzi ad alimentazione ecologica rispetto al totale, superando il 19% (16% nel 2019) ed è proseguita la campagna di sostituzione di veicoli in obsolescenza (a fine 2020 il 62% dei mezzi diesel e benzina appartengono a categorie Euro 5 e 6, +12% rispetto al 2019).

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.

Il Piano Industriale al 2025 conferma, ancora una volta, la spinta verso la mobilità sostenibile: l'obiettivo è raggiungere nel 2025 il 35% di veicoli ecologici sul totale della flotta aziendale e nel lungo periodo, al 2035, il 50%.

Questo sarà possibile attraverso la prosecuzione del progetto **IrenGo**, che prevede l'acquisto di veicoli *full electric* – autovetture, furgoni, mezzi per la raccolta differenziata e mezzi pesanti – e l'installazione di infrastrutture di ricarica (colonnine e *wall box*) presso le sedi aziendali. A fine 2020 sono oltre 720 i mezzi già in circolazione (tra autovetture, furgoni e quadricicli per la raccolta rifiuti), mentre i punti di ricarica operativi risultano oltre 700.

I nuovi veicoli contribuiscono al miglioramento della qualità dell'aria nei contesti urbani in cui si trovano quotidianamente ad operare. Nel 2020, il progetto IrenGo ha consentito di evitare circa 1.100 t di CO<sub>2</sub> e oltre 260 Tep.

Il Gruppo promuove anche iniziative per incentivare i dipendenti ad utilizzare i mezzi pubblici (acquisti di abbonamenti a prezzo scontato, rateizzato o con addebito sullo stipendio) e metodi di trasporto alternativo per raggiungere il luogo di lavoro, come l'App "Ecoviaggio Smart" offre ai dipendenti la possibilità di organizzare i viaggi di lavoro in *car sharing*.

*Il lavoro da casa nel 2020 ha avuto un impatto ambientale positivo: 2.000 t di CO<sub>2</sub> evitate e quasi 1.000 Tep risparmiate.*

Inoltre, il Gruppo ha attivato già da diversi anni le modalità di lavoro da remoto (telelavoro e smart working), che, nel 2020, a causa dell'emergenza Covid-19, sono state estese in maniera significativa, arrivando a coinvolgere 3.166 dipendenti. Questo ha generato un rilevante impatto ambientale positivo: infatti, grazie alla riduzione degli spostamenti stimata in quasi 14 milioni di km, sono state evitate oltre 2.000 tonnellate di CO<sub>2</sub> e risparmiate quasi 1.000 Tep.

## SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

### PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA

L'approvvigionamento di acqua per la distribuzione ad uso idropotabile è effettuato, oltre che nel rispetto di normative e di concessioni, secondo criteri di efficacia ed efficienza.

I criteri di utilizzo delle risorse tengono conto di una serie articolata di fattori (quantità autorizzate, consistenza delle riserve negli invasi principali, qualità delle acque superficiali disponibili, idrologia dei bacini, dati consuntivi dell'anno precedente e dell'anno in corso).

Moderne apparecchiature di automazione e telecontrollo garantiscono il miglior funzionamento degli impianti di captazione, potabilizzazione e sollevamento dell'acqua.

Il volume totale di acqua immessa in rete nel 2020 risulta in riduzione rispetto allo scorso anno.

Acque immessa in rete (migliaia di mc)	2020	2019	2018
Piacenza	31.041	32.239	32.122
Parma	38.095	38.156	38.024
Reggio Emilia	45.818	46.159	44.982
Vercelli	8.916	8.744	8.819
Genova	90.605	95.719	99.045
Savona	19.093	19.057	19.752
Imperia	3.080	3.462	3.515
La Spezia <sup>(1)</sup>	38.002	40.296	30.865
Altre province <sup>(2)</sup>	4.956	6.638	15.826
<b>TOTALE</b>	<b>279.606</b>	<b>290.470</b>	<b>292.950</b>

<sup>(1)</sup> Nel 2018 Acam Acque è considerata solo per il periodo di consolidamento (dal 1° aprile).

<sup>(2)</sup> La riduzione significativa rispetto al 2018 dipende dalla cessazione del servizio nelle province di Alessandria, Aosta, Novara, Brescia, Pavia e Verona. Restano incluse le province di Asti, Cuneo, Mantova.

La percentuale di perdite di rete si attesta al 33,3%, rispetto a una media nazionale del 43,7% (dato ISTAT 2019).



Tra le iniziative per la riduzione delle dispersioni nelle reti acquedottistiche, il Gruppo sta sviluppando la distrettualizzazione. Si tratta di una tecnica che prevede di suddividere le reti in piccole aree omogenee, i cosiddetti distretti, che consentono il monitoraggio quotidiano e l'analisi costante dei parametri idraulici. In tal modo, le campagne strumentali di ricerca perdite sono puntuali e mirate ai soli distretti su cui il monitoraggio ha rilevato dispersioni occulte. Attualmente il 56% del totale della rete gestita è distrettualizzata in progressione secondo gli obiettivi definiti al 2025. La distrettualizzazione produce anche un beneficio in termini di riduzione dei consumi energetici: nel 2020 ha consentito di risparmiare 523 Tep.

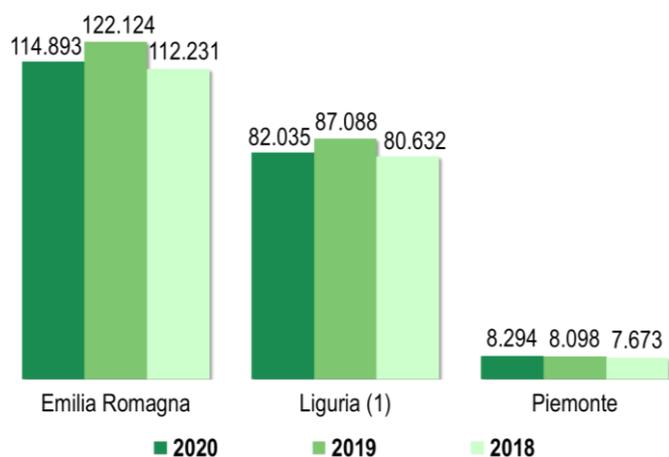


### FOGNATURA E QUALITÀ DELLA DEPURAZIONE

Le acque reflue urbane derivanti da pubblica fognatura vengono trattate presso 1.356 impianti di depurazione di varia potenzialità e tipologia. Negli impianti principali vengono effettuati 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).

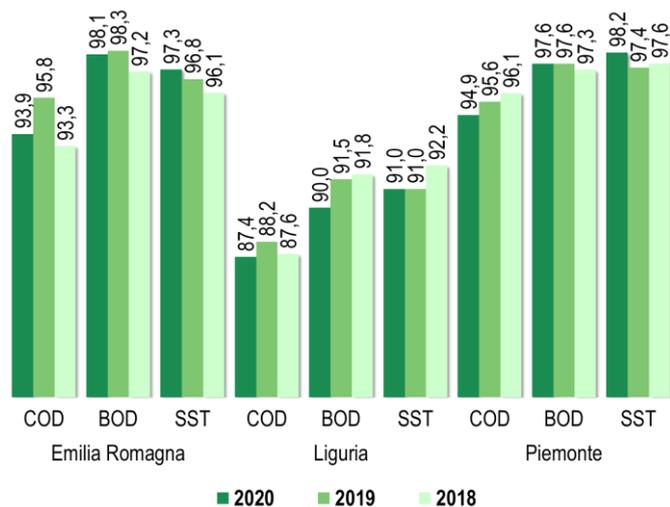
#### ACQUE REFLUE TRATTATE (migliaia di mc)



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

Per i volumi di acque trattate e per il calcolo dell'abbattimento degli inquinanti vengono considerati tutti i depuratori del Gruppo con una portata superiore a 2.000 abitanti equivalenti.

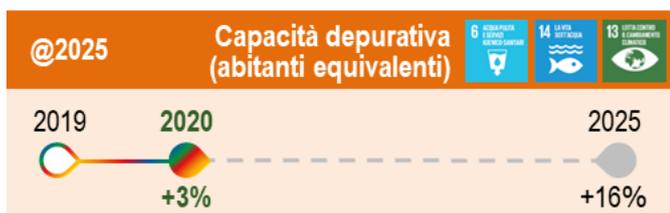
## ABBATTIMENTO INQUINANTI - AREA GEOGRAFICA (%)



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

Tra gli obiettivi del Gruppo vi è quello di accrescere la capacità depurativa, aumentando la potenzialità degli impianti per garantire un servizio sempre più efficiente e migliorare l'impatto ambientale nella gestione delle acque reflue.

Gli investimenti effettuati anche nel 2020 in questa direzione contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi prefissati.



## 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 nelle aree servite in Liguria avviene nelle acque marine costiere del Mar Ligure (principalmente Golfo di Genova, Golfo del Tigullio e Golfo della Spezia).

## SERVIZI AMBIENTALI

### RACCOLTA RIFIUTI

Il Gruppo Iren opera nel settore della raccolta dei rifiuti con diversi approcci, a seconda dei rapporti in essere con i soggetti affidatari del servizio:

- in qualità di gestore, sulla base di affidamenti di lungo periodo, in 166 Comuni nelle province della Spezia (Acam Ambiente), Parma, Piacenza, Reggio Emilia (Iren Ambiente), Vercelli (ASM Vercelli) e nella città di Torino (Amiat). In questi ambiti il Gruppo collabora con gli Enti di regolazione alla definizione degli obiettivi e alla progettazione dei sistemi di raccolta;
- in qualità di appaltatore, nel caso della società San Germano, come supporto operativo di Enti locali o di altri gestori, in altri 141 Comuni.

Nel 2020 il Gruppo ha effettuato il servizio di raccolta rifiuti urbani in un bacino di oltre 3 milioni di abitanti, in cui sono state gestite quasi 2,2 milioni di tonnellate di rifiuti urbani (circa 325.900 t raccolte da San Germano).

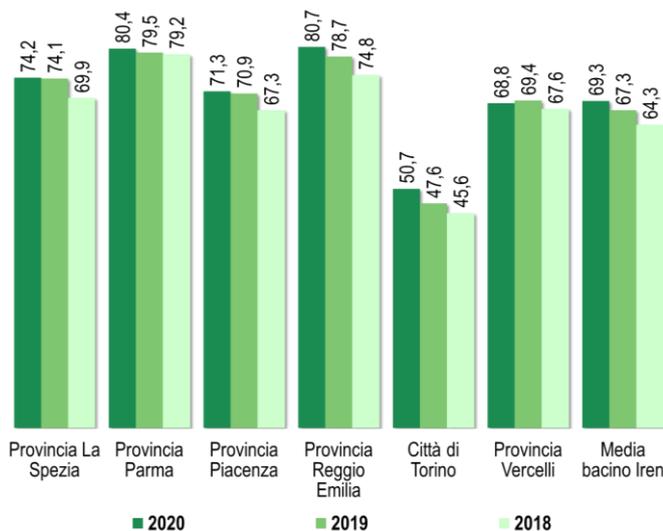
L'emergenza Covid-19 ha richiesto al Gruppo di approntare una riorganizzazione del servizio di raccolta adottando specifiche modalità, in linea con le previsioni delle Autorità territoriali: in Liguria è stata prevista una raccolta dedicata dei rifiuti prodotti dalle famiglie in cui erano presenti situazioni di contagio o quarantena; in Piemonte e in Emilia-Romagna, invece, in presenza di casi di contagio o quarantena, è stata disposta la sospensione della differenziazione dei rifiuti, in modo da avviarli tutti a smaltimento tramite termovalorizzazione, ritenuta la modalità più idonea per garantire salute e sicurezza.

Prevenire la produzione di rifiuti, aumentare i livelli di raccolta differenziata e riciclare i rifiuti sono obiettivi fondamentali delle politiche di gestione dei rifiuti, perché consentono di ridurre i fabbisogni di smaltimento e quindi l'impatto ambientale complessivo. Oltre a specifiche campagne di comunicazione e informazione che mirano a sensibilizzare i cittadini a ridurre la produzione di rifiuti, il Gruppo Iren adotta **systemi di raccolta avanzati** (porta a porta, isole ecologiche con riconoscimento d'utenza), che contribuiscono a conseguire elevati livelli di raccolta differenziata: nel 2020, infatti, il Gruppo ha raggiunto il 69,3% di raccolta differenziata (67,3% nel 2019), rispetto a una media nazionale del 61,3%, superando ancora una volta l'obiettivo del 65% al 2035 del *Circular economy package* dell'Unione Europea.

Nel sistema offerto ai cittadini per accrescere i risultati dalla raccolta differenziata, risulta particolarmente rilevante la presenza di 195 **Centri di Raccolta** (di cui 32 nelle aree di operatività di San Germano), 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 per la gestione dei rifiuti assimilati agli urbani.

Delle 1.335.891 tonnellate di rifiuti urbani raccolti nei territori in cui il Gruppo opera come gestore, 922.933 tonnellate sono rifiuti differenziati. Anche nei comuni serviti da San Germano si sono ottenuti risultati positivi con circa 217.555 tonnellate di urbani differenziati raccolti.

## RACCOLTA DIFFERENZIATA PER TERRITORIO (%)

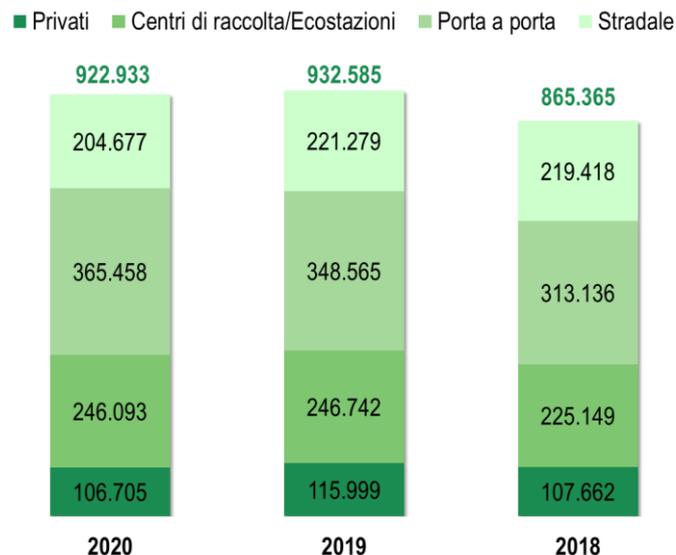


Le percentuali di raccolta differenziata raggiunte nel 2020 dimostrano un trend molto positivo: a Parma e Reggio Emilia i risultati superano l'80% e nella città di Torino vanno oltre il 50%.

Il Gruppo ha previsto investimenti per portare tutti i territori all'eccellenza: nel Piano Industriale è fissato l'obiettivo dell'ulteriore crescita della raccolta differenziata (73,6% al 2025 e circa 80% al 2035).

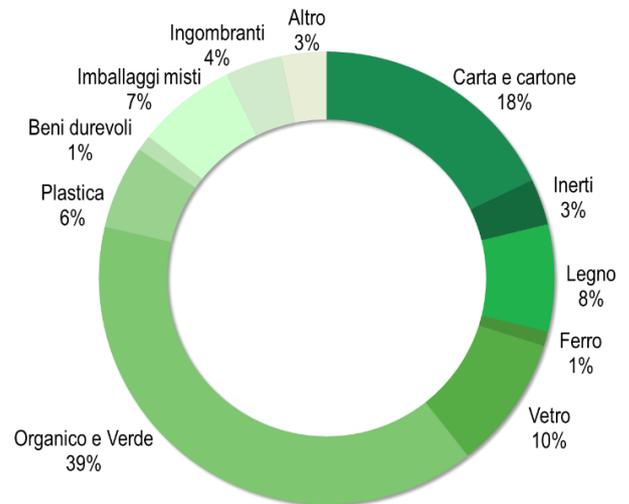


## RACCOLTA DIFFERENZIATA PER MODALITÀ (t)



I rifiuti raccolti differenziati, che nel 2020 sono in diminuzione dell'1% rispetto al 2019 a causa della già evidenziata sospensione della raccolta differenziata per i casi di quarantena o contagio da Covid-19, vengono avviati a recupero attraverso le piattaforme specializzate e le filiere di settore, grazie alle convenzioni in essere con i Consorzi aderenti al Conai (Consorzio Nazionale Imballaggi), o attraverso operatori privati.

## RIFIUTI DIFFERENZIATI A RECUPERO PER TIPOLOGIA



## RECUPERO, TRATTAMENTO E SMALTIMENTO RIFIUTI

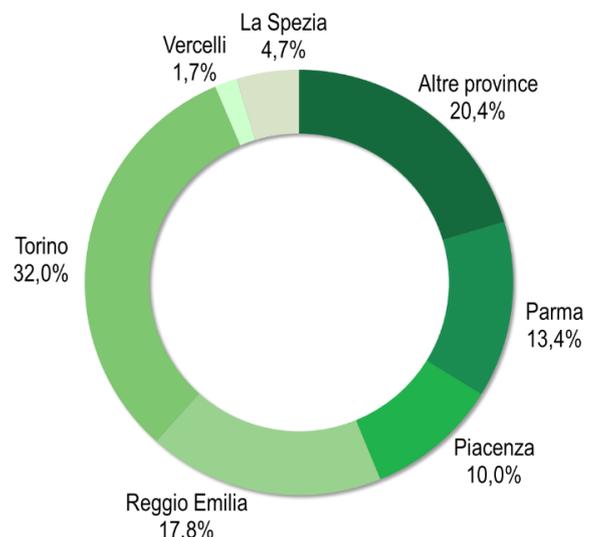
Per garantire un'efficace gestione dell'intero ciclo, il Gruppo è impegnato anche nel trattamento e nello smaltimento dei rifiuti, nel recupero di materia e nella valorizzazione della risorsa rifiuto per la produzione di energia elettrica, calore e biogas attraverso un articolato sistema impiantistico.

Gli impianti di proprietà del Gruppo Iren sono sintetizzati in tabella:

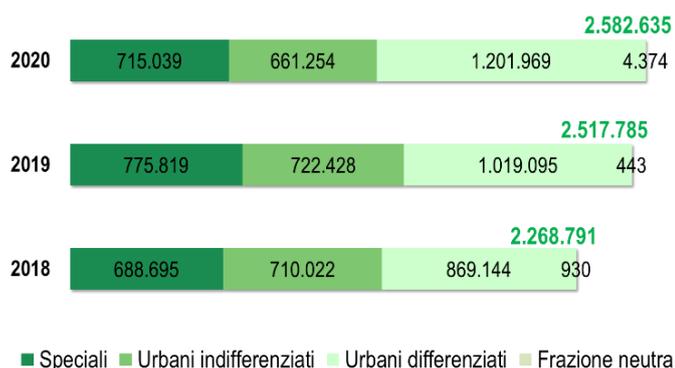
Impianti	Numero
Termovalorizzatori	3
Discariche attive	2
Stoccaggio e trasfenza	18
Trattamento rifiuti liquidi	4
Recupero di materia	13
Trattamento e valorizzazione dei rifiuti organici	3
Trattamento meccanico biologico con produzione di CSS	1

Nel 2020 sono state gestite complessivamente 2,9 milioni di tonnellate di rifiuti, di cui 328.794 t raccolte da San Germano (tali quantità non sono comprese nelle ripartizioni che seguono).

## RIFIUTI GESTITI PER TERRITORIO (%)



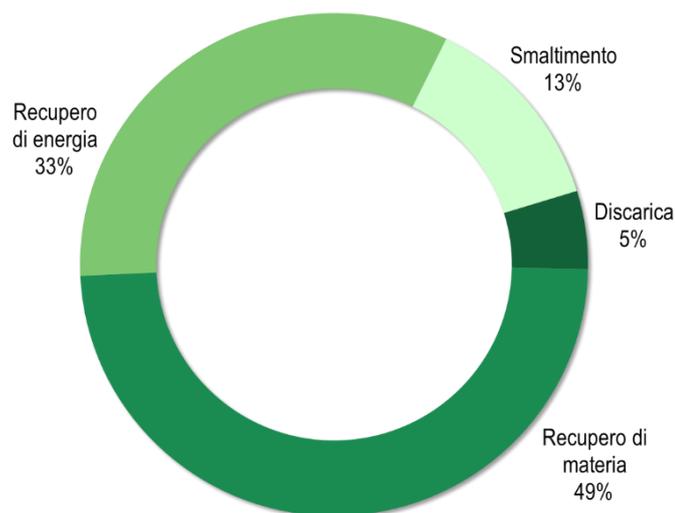
## RIFIUTI GESTITI PER TIPOLOGIA (t)



La componente differenziata dei rifiuti può essere avviata 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.

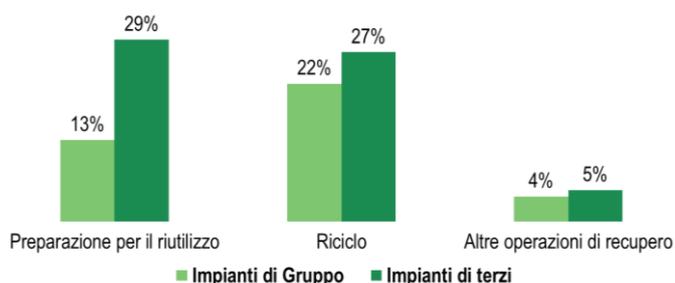
La componente indifferenziata dei rifiuti raccolti è destinata a diverse modalità di smaltimento, nella ricerca della migliore valorizzazione della risorsa rifiuto che vede nel recupero di energia, attraverso la termovalorizzazione, la soluzione più efficace dal punto di vista ambientale. Il Gruppo ha strutturato alcuni impianti per la preventiva selezione meccanica che consente di intercettare una frazione umida, ricca di sostanza organica, da stabilizzare biologicamente.

## DESTINAZIONE DEI RIFIUTI GESTITI (%)



Il 49% dei rifiuti gestiti dal Gruppo nel 2020 è stato destinato alla filiera del recupero di materia, in impianti di Gruppo e di terzi.

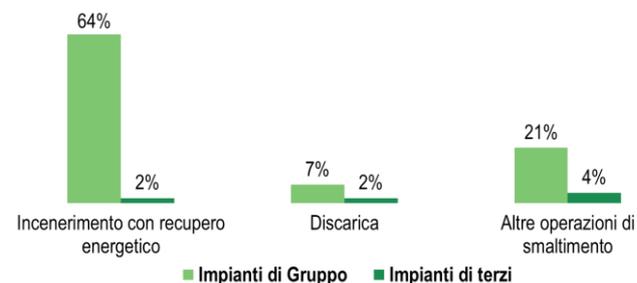
## RIFIUTI AVVIATI A RECUPERO MATERIA (%) <sup>(1)</sup>



<sup>(1)</sup> Circa 2.640 t sono costituite da rifiuti pericolosi, pari allo 0,2% del totale.

La quota di rifiuti non recuperabile come materia è stata avviata per il 66% a recupero energetico e per la parte restante – che rappresenta il 17,7% del totale dei rifiuti gestiti – a smaltimento.

## RIFIUTI AVVIATI A SMALTIMENTO (%) <sup>(1)</sup>



<sup>(1)</sup> Circa 37.970 t sono costituite da rifiuti pericolosi, pari al 3% del totale. Nessun rifiuto è stato inviato a incenerimento senza recupero energetico.

Nel Piano Industriale al 2025, il Gruppo ha dimostrato l'impegno crescente nella chiusura del ciclo dell'economia circolare, prevedendo investimenti in diversi nuovi impianti per il recupero della frazione organica, con produzione di compost e biometano, per il recupero di carta, plastica e legno, con la produzione di materiali che vengono reintrodotti sul mercato.

### IL RECUPERO DELLA PLASTICA CON I.BLU

I.Blu attraverso l'impianto di Costa di Rovigo e quello di San Giorgio di Nogaro (UD) (entrata in funzione prevista per il 2021), trasforma le plastiche miste derivanti da raccolta differenziata in *Blupolymer®* e nell'agente riducente secondario *Bluair®*: il primo consiste in un granulo di plastica riciclata dai molteplici utilizzi, come la costruzione di edifici e infrastrutture resistenti, contenitori e sacchetti per la raccolta differenziata e molti altri oggetti; il secondo è un *tecno-polimero* studiato per l'industria siderurgica, che agisce come agente riducente andando a sostituire il combustibile fossile e migliorando significativamente efficienza e impatto ambientale.

Uno dei principali obiettivi di medio e lungo termine del Gruppo è l'incremento della capacità di recupero dei rifiuti in impianti di proprietà: si prevede di arrivare a 1,6 milioni di tonnellate nel 2025 e circa 2 milioni nel 2035. Nel 2020, grazie all'acquisizione degli impianti di I.Blu e al pieno consolidamento delle operazioni avvenute nel corso del 2019 (CMT e Ferrania Ecologia), la quantità di rifiuti trattati in impianti del Gruppo è cresciuta del 62% rispetto al 2019.



Il 2020 è stato anche l'anno dell'avvio di Justiren, un progetto di digitalizzazione che renderà sempre più efficiente la gestione dei servizi di raccolta rifiuti. Il progetto è partito nella città di Torino e sarà progressivamente esteso a tutti gli altri territori.

# PRODUZIONE E SERVIZI ENERGETICI

## FONTI RINNOVABILI E ASSIMILATE

Gli impianti di produzione di energia del Gruppo sono costituiti principalmente da impianti, idroelettrici e fotovoltaici, che utilizzano fonti rinnovabili e da impianti termoelettrici in cogenerazione, che producono mediante cicli combinati, tra le tecnologie a più alto rendimento ad oggi disponibili sul mercato. Inoltre, la cogenerazione è collegata al servizio di teleriscaldamento urbano che, rispetto ai sistemi di riscaldamento tradizionali, consente di ridurre i consumi energetici e di migliorare le performance ambientali.

Nel 2020 il Gruppo Iren ha prodotto 10.110 GWh di energia elettrica, di cui più del 73% da fonte rinnovabile (idrica, solare, biomasse o rifiuti) e da cogenerazione ad alto rendimento.

I tre termovalorizzatori del Gruppo hanno prodotto 598 GWh di energia elettrica, in linea rispetto all'anno precedente, così come la quantità di rifiuti trattati; la variazione significativa rispetto al 2019 si registra nella produzione di energia termica, che, grazie all'allacciamento del termovalorizzatore di Torino alla rete di teleriscaldamento, è aumentata di oltre 27%.

Per incrementare la produzione idroelettrica, che nel 2020 è stata di circa 1.295 GWh, proseguono i progetti per la riattivazione degli impianti di Noasca (TO) e di Giffoni (SA) e di installazione del gruppo generatore della traversa di San Mauro (TO).

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

Per quanto concerne lo sviluppo del teleriscaldamento, nel 2020 sono proseguiti i seguenti progetti previsti nel Piano Industriale:

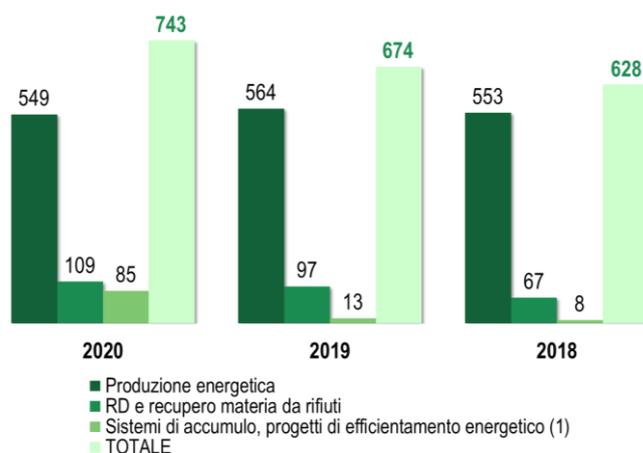
Progetto	Descrizione del progetto	Avanzamento nel 2020
Saturazione rete di Torino	estensione degli allacciamenti che porteranno l'area torinese ad una volumetria di 64 milioni di metri cubi e alla saturazione della capacità del sistema di teleriscaldamento, senza la realizzazione di nuovi siti produttivi	allacciati circa 1,1 milioni di metri cubi di volumetria e posati 5,6 km di rete, raggiungendo il valore progressivo di 8,7 milioni di metri cubi
Estensione Torino Nord fase 1	circa 5 milioni di metri cubi di nuove volumetrie teleriscaldate, con l'obiettivo di saturare la capacità residua del sistema di teleriscaldamento, mediante l'ottimizzazione dei sistemi di accumulo	allacciati 170 mila metri cubi (valore progressivo raggiunto di 1,4 milioni) e posati 4,4 km di rete
Torino San Salvario	estensione delle volumetrie teleriscaldate (circa 3,5 milioni di metri cubi) e realizzazione di un nuovo sistema di accumulo interamente mascherato da un sistema di superfici verdi e alberi ( <i>Giardino del Calore</i> )	allacciati circa 90 mila metri cubi di nuove volumetrie e posati circa 4,6 km di rete
Termovalorizzatore di Torino	collegamento del termovalorizzatore di Torino con le reti di teleriscaldamento di Beinasco e Grugliasco per aumentare le volumetrie servite senza la realizzazione di nuovi impianti	entrata in esercizio dell'impianto con allacciamento di 30 mila metri cubi di volumetrie a Beinasco; a Grugliasco sono stati posati 800 m di rete
Termovalorizzatore di Piacenza	collegamento della rete di teleriscaldamento con il termovalorizzatore di Piacenza con incremento della volumetria teleriscaldata per circa 1 milione di metri cubi	allacciati circa 140 mila metri cubi e posati 500 metri di rete

## EFFICIENZA E RISPARMIO ENERGETICO

L'uso efficiente e il risparmio delle risorse energetiche sono tra i principali obiettivi del Piano Industriale di medio e lungo termine del Gruppo Iren, perseguiti in tutte le Business Unit con una sempre maggiore efficienza di processi e servizi, attraverso soluzioni per garantire agli stakeholder una riduzione dei consumi energetici e l'impiego di sistemi tecnologici, il monitoraggio e l'indirizzo di corretti comportamenti.

Il risparmio energetico complessivo generato dal Gruppo nel 2020 si attesta a 742.885 Tep, con contributi che derivano da diverse aree di intervento.

### RISPARMIO ENERGETICO COMPLESSIVO 2020 (kTEP)



(1) Oltre ai progetti di risparmio energetico riportati a pag. 88-89, sono inclusi i risparmi ottenuti dalla distrettualizzazione delle reti, dalle cassette dell'acqua, dai progetti di riduzione degli impatti legati alla mobilità dei dipendenti (IrenGo, Ecoviaggio, smart working e telelavoro), i titoli di efficienza energetica ottenuti dalla realizzazione di particolari progetti e, in aggiunta rispetto agli anni precedenti, l'impatto positivo derivante dalla vendita di energia elettrica certificata green.



## RISPARMIO ENERGETICO DALLA PRODUZIONE

Produzione di energia e risparmio energetico <sup>(1) (2)</sup>	u.m.	2020	2019	2018
<b>Produzione da impianti idroelettrici e fotovoltaici</b>				
Energia elettrica prodotta	GWh	1.316	1.352	1.528
Energia risparmiata	Tep/000	228	235	264
Energia risparmiata	GJ	9.555.816	9.822.759	11.068.510
<b>Produzione da impianti di cogenerazione, caldaie e termoelettrico</b>				
Energia elettrica prodotta	GWh	8.161	8.392	6.875
Energia termica prodotta	GWh	2.763	2.853	2.799
Energia risparmiata	Tep/000	253	255	220
Energia risparmiata	GJ	10.594.244	10.676.558	9.195.890
<b>Produzione da termovalorizzatori e discariche</b>				
Energia elettrica prodotta	GWh	626	634	599
Energia termica prodotta	GWh	181	142	133
Energia risparmiata	Tep/000	65	65	62
Energia risparmiata	GJ	2.725.300	2.734.936	2.589.899
<b>Produzione da impianti a biogas</b>				
Energia elettrica prodotta	GWh	6,9	4,02	0,03
Energia risparmiata	Tep/000	2,8	1,7	0,9
Energia risparmiata	GJ	118.533	70.357	41.002

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

- 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;
- 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 avrebbero registrato per produrre le stesse quantità di energia elettrica e termica;
- termovalorizzatori e discariche: somma della produzione di energia elettrica e termica (per il PAI di Parma il coefficiente di conversione di energia termica in elettrica è pari a 6,88, mentre per il termovalorizzatore TRM di Torino è pari a 4,5) moltiplicata per il coefficiente per l'energia elettrica (187 Tep/GWh);
- 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.

## PROGETTI DI EFFICIENZA ENERGETICA

Il Gruppo Iren investe sempre di più in progetti e iniziative per il **risparmio energetico**, sia internamente, in termini di efficientamento energetico dei processi produttivi, sia esternamente, offrendo prodotti e servizi che consentono a clienti e cittadini di ridurre il proprio impatto ambientale. I progetti sono descritti nella tabella seguente.

*Il Gruppo Iren, attraverso i progetti attuati nel 2020, ha consentito un risparmio energetico di quasi 15.000 Tep/annue*

### LE COMUNITÀ ENERGETICHE

Nel 2020 è stato avviato un progetto di sviluppo delle Comunità Energetiche e dei sistemi di Autoconsumo Collettivo, con l'obiettivo di promuovere la diffusione di impianti a fonte rinnovabile su immobili condominiali, di piccole e medie imprese e della Pubblica Amministrazione. Attraverso le Comunità Energetiche più utilizzatori possono condividere l'energia elettrica prodotta da un uno o più impianti fotovoltaici, con immediati benefici sia in termini economici che ambientali.

Progetto	Descrizione	Risparmi ottenuti
<b>Impatti esterni</b>		
<b>Termostato intelligente</b>	Commercializzazione di termostati per l'efficienza energetica che assicurano l'accensione della caldaia per il tempo minimo necessario a mantenere la temperatura desiderata. Il risparmio energetico è calcolato stimando il consumo medio di gas per famiglia e applicando una riduzione del 22% dei consumi derivanti dall'utilizzo del termostato intelligente	370 Tep
<b>Caldaia a condensazione</b>	Commercializzazione di caldaie a condensazione di ultima generazione che permettono di risparmiare fino al 25% rispetto ai consumi attuali. Grazie al recupero di parte del calore latente dei fumi e, di conseguenza, al minor utilizzo di combustibile, le caldaie permettono un risparmio e un minor inquinamento ambientale	173 Tep
<b>Impianti fotovoltaici</b>	Progettazione, realizzazione e installazione di impianti fotovoltaici chiavi in mano per i clienti. L'energia prodotta, pulita e sostenibile, può essere conservata grazie al sistema di accumulo e utilizzata soltanto quando serve. Il risparmio energetico è calcolato stimando i kWh prodotti dagli impianti fotovoltaici venduti	128 Tep
<b>Infissi e serramenti</b>	Sostituzione di infissi e serramenti per i clienti. L'energia risparmiata viene calcolata stimando la differenza di trasmittanza tra infissi/serramenti sostituiti con i nuovi elementi dalle performance elevate	11 Tep

Progetto	Descrizione	Risparmi ottenuti
<b>Pompe di calore</b>	Pompe di calore di ultima generazione, che permettono di gestire al meglio l'utilizzo del gas e di risparmiare fino al 40% rispetto ai consumi attuali	13 Tep
<b>Centrali termiche di edifici comunali</b>	Proseguimento degli interventi di riqualificazione (rewampin 2 e 3) sugli impianti termici di edifici del Comune di Torino	784 Tep
<b>Illuminazione pubblica a led</b>	Sostituzione di lampade tradizionali degli impianti di illuminazione pubblica cittadina con apparecchi a led. L'efficienza e l'affidabilità delle nuove lampade garantiscono una riduzione dei consumi energetici superiore al 50%. Il progetto principale riguarda la città di Torino; sono stati realizzati interventi anche nei comuni di Alba, Asti, Biella, Fidenza, Vercelli e altri comuni di piccole dimensioni	7.096 Tep
<b>Valvole termostatiche e ripartitori</b>	Installazione di circa 520 valvole termostatiche e ripartitori in contesti condominiali, che consentono la riduzione dei consumi nei singoli appartamenti. Il risparmio è calcolato sulla base dei dati storici dei condomini, confrontando i consumi pre e post intervento	9 Tep
<b>Gestione calore edifici privati</b>	Sostituzione di 306 caldaie a gasolio e tradizionali con caldaie a condensazione ad alto rendimento energetico in edifici condominiali. Il risparmio è calcolato dal confronto tra i dati di targa della caldaia sostituita e quella ad alto rendimento, oltre a misurazioni realizzate prima o dopo l'installazione, a parità di condizioni d'uso e metereologiche	1.538 Tep
<b>Riqualificazione energetica degli edifici</b>	Interventi di riqualificazione energetica sull'involucro di 20 edifici (cappotto termico, insufflaggio, isolamento) e avvio di numerosi cantieri che genereranno un risparmio a partire dal 2021	27 Tep
<b>Impatti interni</b>		
<b>Efficientamento energetico degli impianti di produzione</b>	Interventi di efficienza energetica realizzati su impianti del Gruppo (es. depuratori, trasformatori, stabilizzatori di tensione), con un risparmio di 377 Tep, e sui termovalorizzatori di Parma e di Piacenza per la riduzione dei consumi energetici, con un risparmio di circa 2.000 Tep.	2.376 Tep
<b>Dematerializzazione bollette e solleciti</b>	La forte spinta alla dematerializzazione delle bollette, grazie al progressivo passaggio a strumenti di comunicazione e pagamento digitali, consente una significativa riduzione nell'utilizzo di carta	7 Tep
<b>Certificazione UNI EN ISO 50001</b>	Interventi di efficienza energetica previsti nell'ambito della Certificazione ISO 50001 per gli impianti di produzione energetica: nel 2020 il risparmio ottenuto è pari a 2.350 Tep. Il valore previsto a regime (dal 2021) è pari a 3.000 Tep/anno	2.350 Tep

### SMARTFLOWER: UN NUOVO FOTOVOLTAICO

Nel 2020 il Gruppo Iren ha installato a Torino un nuovo ed innovativo impianto fotovoltaico che richiama nella forma e nei movimenti l'idea di un girasole. Si tratta dello Smartflower, un impianto di ultima generazione che insegue il sole durante la giornata, da est a ovest, e anche durante le stagioni: in estate si dispone su un piano quasi orizzontale e in inverno su un piano quasi verticale. Questo consente di arrivare a produrre il 40% di energia in più rispetto ad un impianto fotovoltaico convenzionale di pari caratteristiche e posizionato su un tetto esposto a sud. L'impianto è dotato di celle fotovoltaiche monocristalline posizionate sui suoi petali, per una potenza nominale di 2,3 kW e una produzione annua di energia di 4.500 kWh.

### TITOLI DI EFFICIENZA ENERGETICA (TEE)

Grazie alla cogenerazione ad alto rendimento dell'impianto Torino Nord, nel 2020 si sono ottenuti 104.640 titoli di efficienza energetica (TEE), equivalenti ad altrettante Tep. Il Gruppo Iren, inoltre, ha implementato altri progetti che, per il 2020, hanno determinato 11 TEE.

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 2020 (con scadenza 31 maggio 2021).

Sono stati, inoltre, acquistati circa 28.084 Titoli di Efficienza Energetica al prezzo medio di 259,71 euro/TEE per adempiere all'obbligo di annullamento previsto annualmente per il distributore.

Nell'anno sono state acquistate circa 3,23 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.

*Nel 2020 il Gruppo Iren ha ottenuto titoli di efficienza energetica equivalenti a 104.640 Tep*

### INCENTIVI PER RISPARMIO ENERGETICO

I Certificati Verdi sono stati sostituiti da incentivi equivalenti che, nel 2020, sono stati maturati dal Gruppo Iren nei quantitativi indicati nella seguente tabella.

Incentivi per impianti (n.)	2020
<b>Idroelettrici</b>	<b>259.757</b>
Bardonetto	16.186
Valsoera, Telessio, Eugio, Ceresole, Rosone	209.172
Tanagro	13.193
Canate	21.206
<b>Termovalorizzatori (TRM)</b>	<b>238.436</b>
<b>TOTALE</b>	<b>498.193</b>

# BIODIVERSITÀ

Proteggere la biodiversità, a fronte del continuo degrado degli habitat naturali e delle minacce che gravano su talune specie, è uno dei 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 selvatiche sul territorio degli stati membri.

A tale scopo è stata creata a livello europeo la rete di zone protette "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 (D.P.R. 357/97 "Regolamento recante attuazione della Direttiva 92/43/CEE relativa alla conservazione degli habitat naturali e seminaturali, nonché della flora e della fauna selvatiche" e D.P.R. 120/2003).

La normativa stabilisce 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, interno o esterno a tali aree, 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. Preliminarmente alla fase di realizzazione di nuovi interventi, di sviluppo di nuove reti e di attività manutentive di una certa rilevanza (*revamping/repowering*), che possano determinare impatti di tipo ambientale in aree protette "Natura 2000", occorre sottoporre l'intervento a valutazioni preventive al fine di salvaguardare l'integrità dell'area. Occorre inoltre verificare il possesso dei requisiti ambientali di macchinari, impianti e attrezzature oggetto dell'intervento, nonché la valutazione dei potenziali impatti conseguenti all'utilizzo di sostanze pericolose e l'adozione di adeguate modalità gestionali. In particolare, la Valutazione di Incidenza (D.P.R. 357/1997 all'art. 5) è il procedimento che va attivato nei casi in cui un intervento possa avere incidenza significativa su un sito segnalato come SIC o ZPS della rete "Natura 2000". Il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare pubblica, con propri decreti, le liste dei SIC italiani.

La realizzazione e la gestione di impianti, attività e progetti deve avvenire secondo quanto previsto dalla normativa italiana e le norme in materia ambientale (D.Lgs. n. 152/2006) che prevedono l'integrazione di aspetti ambientali nello sviluppo di piani e programmi e la Valutazione di Impatto Ambientale (VIA), allo scopo di individuare e valutare in via preventiva gli effetti sull'ambiente di determinati progetti pubblici o privati – nella loro fase di avvio o in caso di variazioni significative di progetti già esistenti – e di identificare le misure atte a prevenire, eliminare o rendere minimi gli impatti negativi sull'ambiente, prima che questi si verifichino effettivamente, analizzando l'impatto in termini di emissioni in atmosfera, prelievi e scarichi idrici, rifiuti, rumore, odori.

## POLITICA DEL GRUPPO E PRINCIPI

Nel 2020 il Gruppo Iren ha formalizzato, nella Politica sulla Biodiversità, l'impegno verso la conservazione della biodiversità nei territori in cui opera, che si fonda sull'adozione di un modello di gestione efficace, coerente con la Strategia Nazionale per la Biodiversità, con gli obiettivi strategici europei (*European Green Deal* e *EU Biodiversity Strategy to 2030*) e con quelli di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite (*Sustainable Development Goals – SDGs*).

I principi su cui si fonda la politica del Gruppo sono:

- **conservazione** della biodiversità degli ecosistemi, in particolare per le attività svolte nelle aree naturali sensibili o protette;
- **monitoraggio** e **mitigazione** degli impatti delle attività sulla biodiversità;
- **promozione del miglioramento** dell'ambiente attraverso azioni volte a proteggere le aree ad alto valore ecologico e a diffondere una cultura della biodiversità;
- crescita della **consapevolezza** e della **conoscenza** sulla biodiversità, sulla salvaguardia e sulla conservazione di essa, incoraggiando le migliori pratiche e trasmettendole all'interno e all'esterno;
- **collaborazione** con associazioni e comunità locali in azioni e progetti volti a sensibilizzare gli stakeholder sull'importanza della protezione della biodiversità.

## ATTIVITÀ IN AREE PROTETTE O DI INTERESSE AMBIENTALE

Le attività del Gruppo, per la loro natura, hanno un impatto diretto o indiretto sull'aria, sulle risorse idriche, sul suolo, sugli ecosistemi e sulle specie che li abitano. Proprio per questo Iren, consapevole del fatto che la conservazione dell'ecosistema naturale è essenziale per la sostenibilità globale di lungo periodo, promuove lo sviluppo sostenibile delle proprie attività.

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 in termini di emissioni acustiche. 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 D.M. 152) con i relativi studi di incidenza per quelli che interessano aree SIC. Le principali fonti idriche interessate dal prelievo di acqua presso gli impianti di produzione del Gruppo sono il Mar Ligure, il fiume Po, il canale Naviglio Grande e prelievi da falda tramite pozzo per uso industriale. Il quadro completo delle acque derivate (dighe e traverse) per la produzione di energia idroelettrica interessa i fiumi Orco, Dora Riparia, Po, Maira, Brugnato, Secchia, Bussento, Tanagro, Tusciano, Calore, Picentino e Terza.

Gli scarichi idrici recapitano nel Mar Ligure, nel bacino dei fiumi Po, Ticino, Dora Riparia e Secchia, nel lago piemontese del Pian Telesio, nei torrenti Chisola e Piantonetto, 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.

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), Stupinigi (SIC), Lama del Badiotto (ZPS) e Garzaia della Brarola (ZPS). 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 climax vegetazionale in cui sono ubicati, con funzioni di mitigazione visiva ed ambientale. Annualmente vengono esaminati gli impatti correlati alle attività svolte presso i siti con l'obiettivo di verificare il risultato degli interventi svolti e di avere a disposizione tutti gli elementi necessari per confermare/modificare il sistema implementato, per valutare la conformità con norme e autorizzazioni richieste dalla legislazione ambientale e per verificare lo stato di avanzamento e definire/aggiornare i piani di miglioramento dei sistemi di gestione, compresi quelli legati alle prestazioni ambientali.

Il **Polo Ambientale Integrato di Parma (PAI)** opera in una zona prevalentemente industriale ed è dotato di un sistema del verde, che oltre ad ottemperare alla richiesta di mitigazione delle polveri, svolge funzione di ripristino di alcuni habitat e di collegamento ecologico tra biotipi diversi che porterà alla creazione di un ecosistema di superficie elevata che può rappresentare una grande risorsa per il recupero complessivo del valore paesaggistico ed ecologico del territorio. Annualmente viene eseguita una campagna di monitoraggio del contenuto di polveri raccolte dalle piante messe a dimora presso il PAI, al fine di stimare i benefici ambientali in termini di rimozione del particolato atmosferico.

L'area del **termovalorizzatore di Piacenza** non risulta soggetta ad alcun vincolo urbanistico, paesaggistico, idrogeologico, sismico o territoriale e non sono presenti in tale area tutele a parchi, oasi o ad altre zone protette dalla normativa.

Il **termovalorizzatore di Torino (TRM)** ha ottenuto il parere positivo di compatibilità ambientale con un iter che ha previsto uno Studio di Impatto Ambientale le cui conclusioni, in tema di vegetazione, flora, fauna ed ecosistemi, hanno evidenziato che il sito si colloca all'interno di un'area fortemente antropizzata dove, dal punto di vista vegetazionale e faunistico, non sono state rilevate tipologie di particolare pregio naturalistico. Per quanto emerso in fase di Valutazione d'Impatto Ambientale, l'introduzione dell'impianto non fa prevedere la comparsa di significativi sintomi di stress su ecosistemi che hanno già subito un impatto antropico; le emissioni non arrecano alcun disturbo alla fauna presente in area vasta, comprese le aree di particolare interesse naturalistico rappresentate dal Parco Naturale di Stupinigi e dal sistema delle aree protette della fascia fluviale del Po.

Le attività inerenti al servizio **distribuzione gas** non comportano particolari impatti sulla biodiversità. Nelle attività di realizzazione, manutenzione e gestione dell'infrastruttura ci si attiene rigorosamente al quadro normativo in tema di impatto ambientale. Annualmente vengono effettuate, all'interno delle aree naturali in cui sono presenti degli impianti, ispezioni a piedi e al termine della stagione invernale in modo da non danneggiare la vegetazione.

Per quanto riguarda il **servizio idrico integrato**, tutti i corpi idrici ricettori delle acque reflue trattate dal Gruppo sul territorio emiliano e piemontese ricadono nel bacino del fiume Po. Il territorio rientra in area dichiarata sensibile, 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 del territorio ligure avviene nelle acque marine costiere del Mar Ligure (principalmente Golfo di Genova, Golfo del Tigullio e Golfo di La Spezia). Le attività svolte sono per loro natura tese al mantenimento di condizioni ambientali ottimali. In particolare, la tutela delle aree su cui insistono le fonti di prelievo idrico riveste la massima importanza per la gestione del servizio idrico integrato. Allo stesso modo, l'attività di depurazione ha proprio come primario obiettivo che gli scarichi siano opportunamente trattati per essere resi compatibili con gli habitat naturali dei corpi idrici recettori. Screening e valutazioni di impatto ambientale sono svolti nei termini previsti dalla normativa vigente, sia sui depuratori sia sui prelievi idrici.

Nel 2020 si sono concluse le attività di ripristino della completa funzione depurativa dell'impianto di Sturla, nell'area ligure, danneggiato dalla mareggiata del 2018. È stato, inoltre, avviato il nuovo depuratore di Rapallo. Entrambe le attività hanno contribuito al miglioramento delle condizioni ambientali in prossimità dei punti di scarico.

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). I depuratori gestiti nella provincia della Spezia sono collocati nei pressi del Parco Nazionale delle Cinque Terre/Area Marina Protetta Cinque Terre, del Parco Naturale Regionale di Portovenere, del Parco Naturale Regionale di Montemarcello-Magra-Vara e dell'area di Tutela Marina regionale Isole di Portovenere.

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

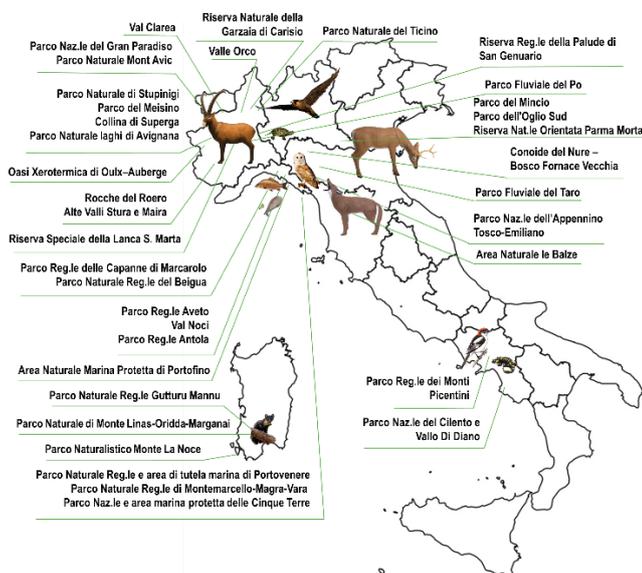
## PRINCIPALI AREE E SPECIE PROTETTE

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

Si impegna, inoltre, ad estendere sempre di più la mappatura e localizzazione di impianti e reti, al fine di individuare le potenziali interferenze che essi generano nei confronti delle aree protette in cui sono situati o che si trovano in loro prossimità.

La cartina rappresenta i principali Siti di Importanza Comunitaria e Zone di Protezione Speciale nei pressi dei quali sono presenti impianti e/o infrastrutture gestite dal Gruppo Iren. Le specie protette elencate

nelle liste rosse IUCN nazionale e internazionale sono circa 305 (di quelle citate nella documentazione disponibile online). Tra queste specie circa il 25% risulta tra le seguenti categorie della Lista IUCN: estinte nella regione (RE), vulnerabili (VU), in pericolo di estinzione (EN), in pericolo critico (CR) e quasi minacciate (NT).



Inoltre, al fine di assicurare un percorso di crescita aziendale sostenibile e improntato al principio del miglioramento continuo, sono impegnate risorse nello sviluppo della produzione di energia da fonti rinnovabili (idroelettrico, solare e biomasse), assimilabili alle rinnovabili (rifiuti) e ad alta efficienza (cogenerazione) e nella promozione del teleriscaldamento, nonché nell'adozione delle migliori tecnologie impiantistiche disponibili sul mercato, per garantire un minor impatto ambientale.

In merito ai **servizi ambientali** è a disposizione di cittadini e Autorità pubbliche un contact center ambientale al quale possono essere rivolte anche segnalazioni di eventuali violazioni e/o criticità di tipo ambientale. Nelle province di Piacenza, Parma e Reggio Emilia, inoltre, sono attivi gli "Accertatori Ambientali" che presidiano i territori di competenza per la rilevazione di discariche abusive, rifiuti abbandonati, anche pericolosi per l'ambiente. Una volta ricevute le segnalazioni, gli Accertatori Ambientali organizzano le attività di verifica e trattamento necessarie alla risoluzione dei problemi evidenziati, secondo le corrette procedure. Oltre a questo tipo di segnalazioni, gli Accertatori si occupano anche di fornire informazioni ai cittadini sulle corrette modalità di differenziazione dei rifiuti e l'utilizzo del servizio di raccolta dei rifiuti. Inoltre, specifiche procedure forniscono indicazioni agli operatori circa gli interventi da attuare 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. I valori sono pubblici e possono essere visionati quotidianamente sui siti web. Per assicurare il rispetto delle prescrizioni AIA in merito alla comunicazione delle anomalie, è istituito un servizio di reperibilità 24 ore su 24 dei tecnici.

Nel **servizio idrico integrato** l'intero ciclo è sottoposto al monitoraggio costante dei parametri di funzionamento, anche attraverso sistemi di telecontrollo degli impianti, provvedendo all'esecuzione di decine di migliaia di determinazioni analitiche di laboratorio e al miglioramento continuo dell'utilizzo di risorse idriche, sia in termini di prelievo e utilizzo, sia di rilascio e scarico. Inoltre, si provvede al rinnovamento degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane ricercando le migliori tecnologie disponibili per migliorare la qualità dell'acqua effluente e minimizzare le emissioni. 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 2020 il Gruppo ha ricevuto e pagato 51 multe e sanzioni, per un valore complessivo circa 150.358 euro, per mancata rispondenza a leggi e regolamenti in materia ambientale (D.Lgs. 152/2006) e a regolamenti comunali o norme del codice della strada nella gestione dei cantieri. Le violazioni sono per lo più legate a mancate autorizzazioni allo scarico di alcuni impianti di trattamento reflui, il superamento dei limiti tabellari dei reflui in uscita e difformità o ritardi rispetto alle autorizzazioni nell'esecuzione di alcuni lavori.

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

Il Gruppo Iren adotta un Sistema di Gestione Ambientale conforme alla norma ISO 14001: tutti i dipendenti 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.

Tutti i processi sono svolti nel pieno rispetto della legislazione ambientale e il Gruppo contribuisce alla ricerca e allo sviluppo di tecnologie avanzate volte alla salvaguardia delle risorse e alla riduzione dell'impatto ambientale e dei rischi connessi. Inoltre, le attività del Gruppo sono gestite nel pieno rispetto delle normative in materia di prevenzione e protezione dagli infortuni e di sicurezza sul lavoro.

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 trasmesse agli uffici competenti, che provvedono ad eseguire gli opportuni accertamenti e, infine, ogni stakeholder riceve una risposta per quanto segnalato.

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 (si veda pag. 120).

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.

# Clienti e Comunità

## TEMI RILEVANTI



Efficienza e affidabilità dei servizi



Qualità del servizio, orientamento al cliente e alla sua evoluzione



Gestione responsabile delle filiere di business



Comunicazione interna ed esterna



Sviluppo delle comunità locali



Gestione delle emergenze



Educazione alla sostenibilità



Dialogo con Enti Pubblici



Gestione sostenibile della catena di fornitura



## RELAZIONE CON I CLIENTI

Il cliente è da sempre al centro dell'attenzione e del lavoro quotidiano del Gruppo Iren, la sua soddisfazione, assieme ad un elevato livello qualitativo del servizio, sono pilastri che sostengono le strategie di crescita di Iren. Nei rapporti con i clienti il Gruppo ha trasformato il proprio ruolo da semplice fornitore ad esperto di servizi legati all'energia, di prodotti innovativi per la casa e di soluzioni per la mobilità elettrica, adottando un nuovo modello di relazione orientato al dialogo ed alla consulenza. Una nuova relazione che evolve nel tempo e che si adegua ai diversi stili di vita, proponendo esperienze e servizi personalizzati alle famiglie.

Nel 2020 l'emergenza Covid-19 ha fortemente impattato sulla vita delle persone e il Gruppo Iren, per fornire un costruttivo supporto, ha da subito attivato una serie di attenzioni per ridurre gli impatti di questa situazione sul rapporto con i propri clienti.

Nella prima fase dell'emergenza, i punti di contatto fisico che il Gruppo ha attivato all'interno delle sedi di alcuni Comuni dei territori serviti, sono rimasti aperti con l'adozione di specifiche attenzioni come l'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale (DPI), l'accesso limitato nei locali, il distanziamento, le barriere di protezione in plexiglass, sistemi digitali per la gestione delle code e degli appuntamenti, dispenser disinfettanti, sanificazioni dei locali e *contact tracing* dei visitatori.

Dal 9 marzo 2020, come misura cautelativa e nello spirito delle norme emanate dal Governo, sono stati chiusi tutti gli sportelli commerciali del Gruppo. Nei comuni in cui le Autorità locali hanno concesso la possibilità di effettuare il servizio, i punti di contatto con i cittadini, necessari per la continuità di servizi essenziali quali i Centri di raccolta o i "Punto Ambiente", sono rimasti aperti nel rispetto delle vigenti normative

Dal 5 maggio 2020 i principali sportelli nei comuni capoluogo sono stati riaperti con le nuove modalità di accesso già applicate ai punti di contatto presenti nei Comuni, dal 18 maggio tutti gli sportelli hanno ripreso a funzionare regolarmente.

Contemporaneamente il Gruppo Iren ha rafforzato e promosso l'utilizzo dei canali digitali, come il sito web [irenlucegas.it](http://irenlucegas.it) e l'App IrenYou – che permettono di effettuare operazioni collegate alla gestione dei contratti, per esempio comunicare la lettura del contatore, pagare le bollette, ecc. – o la pagina Facebook Iren luce gas e servizi, per avere una prima risposta alle richieste più semplici. Inoltre, per evitare attese presso gli sportelli, ha implementato la nuova App UFirst, che consente di prendere un appuntamento con gli uffici del Gruppo ed evitare così assembramenti.

Confermando l'attenzione ai territori e alle persone in difficoltà, da marzo il Gruppo ha interrotto tutte le nuove azioni di sospensione o riduzione delle forniture (gas, luce, acqua e teleriscaldamento) dovute a situazioni di morosità e, per far fronte ai problemi di recapito delle bollette da parte dei servizi postali, ha prontamente agito rafforzando la comunicazione sulla possibilità di ricevere fatture digitali e allungando i termini di pagamento.

In attesa di specifici provvedimenti da parte del Governo e dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), il Gruppo ha offerto a tutti i clienti, famiglie e imprese, che hanno subito un'oggettiva situazione di difficoltà economica, la possibilità

di richiedere il rinvio di 30 giorni della scadenza del pagamento delle fatture, oppure la rateizzazione per le bollette di gas, luce, acqua, teleriscaldamento e rifiuti in regime di tariffazione puntuale corrispettiva o commerciale. Questa opzione è stata applicata, su richiesta, per le fatture in scadenza dal 13 marzo al 30 aprile, senza l'applicazione di interessi passivi per il ritardato pagamento.

A supporto delle iniziative avviate dal Gruppo, sono successivamente intervenute le delibere di ARERA che hanno previsto: il blocco delle sospensioni per morosità e l'obbligo rialimentazione delle utenze sospese dal 10 marzo al 3 maggio per luce, gas e acqua; condizioni di rateizzazione favorevoli (per i clienti in regime di tutela del servizio energia elettrica e utenti acqua); sospensione dei termini di pagamento delle utenze nei Comuni della "prima zona rossa" con eventuale rateizzazione delle stesse; incentivo alla digitalizzazione delle bollette.

Le attività dei call center sono state sempre garantite a pieno regime. Nonostante i momenti di forte criticità causati dalla situazione, i fornitori che supportano il Gruppo nell'erogazione dei servizi di customer service, hanno rapidamente attivato lo smart working per i propri addetti, grazie al quale si è garantito un livello di servizio in linea con i parametri del Gruppo Iren.

## CONDOTTA COMMERCIALE

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 accoglie pienamente le direttive del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e gas naturale ai clienti finali, formulato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), che disciplina le attività di vendita al di fuori dei locali commerciali della Società, vale a dire sia l'attività delle agenzie fisiche porta a porta e presso stand commerciali sia l'attività di *teleselling* e *webselling* per la promozione dei contratti energetici.

Il Gruppo, nell'ambito del rapporto contrattuale, richiede alle società esterne di promozione (agenzie porta a porta, stand commerciali, *teleseller* e *webseller*) di attenersi alle norme e procedure del settore e più nello specifico richiede il rispetto del Codice di condotta commerciale di ARERA, del Codice del Consumo, oltre che del Codice Etico, del Modello 231 e della politica della qualità del Gruppo Iren. Inoltre, i sistemi di controllo del Gruppo sulle attività di promozione dei contratti sono più stringenti rispetto a quanto previsto dalla normativa di settore.

Il processo di selezione delle agenzie avviene sulla base di una rigorosa disamina dei requisiti, che devono prevedere:

- il possesso di tutte le autorizzazioni, licenze e iscrizioni per l'esercizio dell'attività di agente di commercio (compresa l'iscrizione al Ruolo Nazionale Agenti di Commercio);
- la disponibilità di una struttura di *back office* per il controllo e la formazione degli agenti, il controllo preliminare dei contratti acquisiti e la verifica della consapevolezza del cliente attraverso *check-call*;
- la conoscenza del mercato locale e le capacità tecnico-organizzative.

Solo a esito positivo delle verifiche formali e tecniche, si provvede alla stipula del contratto di agenzia o di collaborazione commerciale.

Tutti i collaboratori delle agenzie ricevono un'adeguata formazione sulle norme regolanti il settore e sui codici di comportamento da adottare. Tale formazione è suddivisa in diverse unità (mercato gas, mercato elettrico, tipologie di offerta, Codice di condotta commerciale) e la prima sessione avviene in presenza di personale commerciale del Gruppo.

L'attività delle agenzie è supervisionata e controllata a diversi livelli e in modo differente in funzione della tipologia di attività svolta. Il Gruppo, al fine di verificare il corretto operato dei fornitori, come previsto dal mandato, effettua controlli 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. In alternativa, dal 2018, è stata introdotta la cosiddetta *instant call*, cioè una *quality call* effettuata mediamente entro 2 ore dalla contrattualizzazione, per un controllo più tempestivo ed efficace dell'attività di vendita. Per quanto riguarda i *teleseller* e le 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*, *courtesy call* e *confirmation call*).

Perseguendo una politica di trasparenza e di tutela dell'effettiva volontà del cliente, il Gruppo Iren offre al cliente sottoscrittore di un ordine vocale, la possibilità di riascoltare la propria registrazione telefonica, accedendo ad una sezione dedicata del sito aziendale con credenziali personali.

Infine, per verificare che l'operato delle agenzie sia conforme agli obblighi contrattuali e, in particolare, alla documentazione di autoregolazione aziendale (Codice Etico, Modello 231, procedure operative), sono periodicamente effettuate visite presso le strutture commerciali, i cui risultati sono presentati e discussi in occasione del comitato di processo.

L'organizzazione di Iren Mercato prevede una struttura dedicata all'analisi dei reclami dei clienti relativi alle attività dei canali esterni di vendita. Tali reclami possono comportare l'addebito di penali e, nei casi più gravi, l'allontanamento dell'agente, con interdizione ad operare per Iren Mercato anche tramite altre agenzie, sino alla possibile chiusura del mandato di agenzia.

Le attività commerciali e di marketing sono condotte secondo principi di correttezza e trasparenza, nel pieno rispetto delle disposizioni del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), del D.Lgs. 196/2003 e di ogni legge e provvedimento in materia di protezione dei dati personali. Al fine di garantire il rispetto della normativa in materia di privacy:

- è garantito il trattamento dei dati personali dei clienti in conformità ai consensi liberamente prestati e raccolti;
- è consentito il trattamento dei dati personali per conto di Iren Mercato esclusivamente a soggetti nominati, con atto scritto, responsabili esterni del trattamento (art. 28 del GDPR);
- vengono svolte azioni commerciali o promozionali esclusivamente nei confronti di soggetti che abbiano espresso consenso informato a seguito della presa visione di specifica informativa privacy (artt. 13-14 del GDPR).

Al fine di garantire l'esercizio dei diritti previsti dal GDPR, Iren ha messo a disposizione canali di comunicazione e strutture dedicati alla ricezione e alla gestione di richieste in merito ad accesso, rettifica, cancellazione, limitazione del trattamento, portabilità e opposizione al trattamento dei propri dati personali.

Nel rispetto dei principi di tutela della concorrenza, Iren Mercato non svolge alcun tipo di azione commerciale o promozionale nei confronti dei clienti che fanno parte del mercato a maggior tutela, limitando le proprie attività ai propri clienti del mercato libero oppure a contatti *prospect* acquisiti conformemente alla normativa.

## SALUTE E SICUREZZA DEL CLIENTE

Il Gruppo Iren da sempre, mette in campo soluzioni per minimizzare gli impatti che le proprie attività possono avere sulla salute e sulla sicurezza dei clienti e delle comunità. Di seguito una sintesi per settore operativo.

**Ambiente:** il Gruppo ha sviluppato strumenti per il monitoraggio delle prestazioni quali la valutazione degli 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. Il 70% di prodotti e servizi del settore ambiente sono sottoposti a valutazione dell'impatto sulla salute e la sicurezza del cliente.

**Energia e smart solutions:** il modello di gestione adottato tiene conto della salute e sicurezza dei clienti, valutando anche gli aspetti ambientali, di analisi e di 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.

Iren Smart Solutions sviluppa e fornisce prodotti e servizi che rispondono alle esigenze di sicurezza e benessere dei clienti, come ad esempio: gli interventi di edilizia antisismica e riqualificazione energetica; la realizzazione di sistemi di illuminazione che aumentino il comfort visivo; la gestione di impianti termici che rendono più sicuri e confortevoli gli ambienti interni, migliorando la distribuzione del calore.

Per quanto riguarda i servizi tecnologici gestiti per le pubbliche amministrazioni, l'inquinamento luminoso degli impianti di illuminazione pubblica (alterazione dei livelli di luce naturalmente presente nell'ambiente notturno) e il conseguente rischio fotobiologico (danno che la visione diretta delle sorgenti luminose, in particolare led, può arrecare all'occhio umano), sono parametri monitorati mediante l'inserimento di requisiti costruttivi stringenti nell'acquisto degli apparecchi di illuminazione. Inoltre, per il servizio di illuminazione pubblica e semaforica della Città di Torino è disponibile una App attraverso cui i cittadini possono segnalare in tempo reale eventuali guasti o malfunzionamenti. Per il servizio di global service sugli edifici pubblici di Torino è previsto un dettagliato processo per la segnalazione del guasto/malfunzionamento, la gestione delle chiamate e la risoluzione del problema, con tempi di risposta per ogni tipo di istanza, analisi e valutazione del livello di servizio. Per la gestione delle centrali termiche condominiali è previsto un servizio di reperibilità 24 ore su 24, con intervento entro 3 ore dalla segnalazione.

**Servizio idrico integrato:** nella fornitura idrica ad uso idropotabile, la salute e la sicurezza del cliente sono una priorità assoluta. Tale finalità è garantita attraverso la verifica costante, anche oltre gli obblighi di legge, della qualità dell'acqua lungo tutto il ciclo di fornitura: captazione, trattamento, disinfezione, distribuzione.

**Distribuzione gas:** la sicurezza del cliente è il tema dominante nella gestione del servizio. L'impiego di risorse competenti e adeguatamente formate, insieme ad un continuo monitoraggio della rete, sono elementi che contribuiscono in maniera determinante alla prevenzione degli incidenti. Questi elementi sono oggetto di continua analisi e miglioramento al fine di aumentare la loro efficacia nel rispetto dell'efficienza.

**Distribuzione energia elettrica:** per la salvaguardia della salute dei clienti vengono attuate iniziative volte a garantire il rispetto dei limiti dei campi elettromagnetici per quanto riguarda gli impianti di produzione energetica e di distribuzione. In particolare, nelle cabine elettriche si procede tramite misure puntuali su ogni nuova cabina realizzata, verificando il posizionamento della stessa e del macchinario elettrico al suo interno, rispetto ad eventuali locali sensibili adiacenti. Analogamente negli impianti si procede con misure delle emissioni acustiche verso l'esterno al fine di verificare l'assenza di situazioni di inquinamento acustico verso la popolazione.

**Teleriscaldamento:** il Dipartimento di Ingegneria dell'Ambiente, del Territorio e delle Infrastrutture (DIATI) del Politecnico di Torino ha effettuato, a partire dal 2017, alcuni studi sulle conseguenze dei possibili benefici ambientali, in termini di qualità dell'aria, dei sistemi di teleriscaldamento delle città di Torino, Reggio Emilia, Parma e Piacenza. Le analisi sono state condotte mediante la comparazione tra gli impatti ambientali di uno scenario caratterizzato da un sistema di teleriscaldamento rispetto ad uno scenario pregresso caratterizzato da un sistema di riscaldamento basato su impianti autonomi decentralizzati. I risultati hanno evidenziato una sostanziale riduzione degli impatti ambientali sull'atmosfera grazie all'estensione delle reti di teleriscaldamento alimentate da centrali di cogenerazione. L'entità di tale riduzione, oltre che in termini di concentrazioni medie di inquinanti in atmosfera, è stata calcolata anche in termini economici, ovvero stimando i costi sociali evitati grazie alla riduzione di effetti negativi sulla salute.

**Mercato:** tutta la gamma di prodotti resi disponibili nelle offerte commerciali di IrenGO ed IrenPlus, promuovono il miglioramento della salute e sicurezza del cliente, a partire dalla sicurezza della casa fino a quella della persona.

## COMUNICAZIONE ESTERNA E RELAZIONE CON I CLIENTI

Il Gruppo Iren dedica grande attenzione alla comunicazione relativa ai propri piani di sviluppo, ai prodotti e ai servizi offerti, favorendo un'informazione puntuale e trasparente attraverso una pluralità di canali.

La comunicazione di Iren nel 2020 è stata fortemente influenzata dal rebranding lanciato il 1° luglio. Il nuovo logo, che ha mantenuto traccia del precedente, ha segnato un deciso passo in avanti per un Gruppo dinamico nel quale i servizi offerti, simboleggiati dalla varietà dei colori, sono maggiormente integrati e connessi, con una fluidità di forme che simboleggia la capacità di adattarsi a esigenze in continuo mutamento, pur senza dimenticare i valori e gli obiettivi che hanno guidato e guideranno il futuro del Gruppo: l'attenzione per l'ambiente, per le persone e il contatto con i territori. Il nuovo brand e la derivata immagine coordinata sono stati applicati su tutti i mezzi di comunicazione, all'interno degli spazi aziendali e sulla documentazione contrattuale e commerciale. Questa attività ha

permesso di concentrarsi sulla revisione grafica complessiva dei materiali per una maggiore omogeneità e coerenza con il nuovo logo.

Il rebranding è stato anche l'occasione per una campagna istituzionale uscita sulle principali testate nazionali a supporto della successiva campagna commerciale televisiva. Nel 2020 è continuato il trend di crescita di followers sui canali social del Gruppo e di visitatori sui siti internet. Anche la comunicazione di prodotto svolta nell'anno è stata improntata alla nuova prospettiva nazionale avviata con la campagna "Go National".

A supporto dell'azione commerciale oltre i territori storici di riferimento del Gruppo, è stata intrapresa un'importante campagna di comunicazione per il posizionamento di *Iren luce gas e servizi* come marca a livello nazionale: nei mesi di luglio e settembre sono stati trasmessi spot televisivi multisoggetto su tutte le maggiori emittenti nazionali, raggiungendo un pubblico più ampio e diverso da quello dei territori storici. Il passaggio televisivo è stato integrato da un'intensa campagna digitale, rivolta a segmenti di pubblico diversi, oltre che da un importante intervento di brandizzazione in piazza Maggiore a Bologna, nella stazione ferroviaria e metropolitana di Roma Termini e nella metropolitana di Milano-Duomo. Nell'ultimo semestre dell'anno, sono state inoltre programmate uscite sulle principali testate nazionali e sui più importanti quotidiani a stampa locali.

In occasione del restyling e dell'apertura di nuovi store e spazi commerciali (store Iren a Sanremo, spazio commerciale Green Pea a Torino e la futura apertura di un nuovo store a Reggio Emilia nel 2021), sono state definite nuove linee guida per la comunicazione instore e l'allestimento degli spazi commerciali orientate da una forte attenzione ai temi ambientali. La scelta e l'uso dei materiali per gli allestimenti, laddove possibile, segue criteri di ecosostenibilità ambientale, in linea con quanto fatto in particolare per il nuovo store Iren presso Green Pea (il primo green retail park), dove, in un prestigioso contesto interamente focalizzato sul tema del rispetto e della sostenibilità, sono stati utilizzati materiali naturali o riciclati.

Parallelamente all'apertura di nuovi store, è proseguita l'attività di allestimento di corner all'interno di centri commerciali e di nuovi spazi espositivi focalizzati sulla vendita dei prodotti e-mobility e per l'efficientamento energetico.

Costante nell'anno è stata l'attenzione all'efficacia di tutti i canali di comunicazione e contatto con i clienti, che hanno richiesto maggior presidio in relazione all'emergenza Covid-19.

**Numero verde unico per i servizi commerciali:** nell'anno si è registrato, rispetto al 2019, un incremento del traffico telefonico in entrata, conseguente alla chiusura degli sportelli fisici a causa del lockdown. Sebbene il numero di chiamate sia aumentato del 22,4% (2.705.887 i clienti che hanno parlato con un operatore del Gruppo Iren) le performance hanno rispettato i target richiesti da ARERA, con una percentuale di risposta pari al 91,3% sulle chiamate in entrata, con un tempo di attesa medio di 60 secondi.

Inoltre, sono stati sviluppati alcuni progetti per migliorare le funzionalità del servizio telefonico: per evitare un'attesa prolungata al cliente, è stato integrato nell'area web riservata, l'Assistente Virtuale, un canale automatico di Intelligenza Artificiale in grado di comprendere le domande più comuni del cliente. Inoltre, è stato adottato in modo sistematico l'utilizzo della *call back*, che consente al cliente di prenotare la chiamata da parte dell'operatore del call center quando la linea telefonica è occupata, al fine di evitare tempi di attesa prolungati.

**Contact center servizi ambientali:** il servizio offre informazioni ai clienti sui servizi di raccolta e gestione dei rifiuti. Tutti i contatti in entrata, siano essi telefonici, e-mail, web, vengono tracciati su un apposito gestionale che attraverso il relativo data base consente una successiva consuntivazione e rielaborazione statistica. Le segnalazioni e le richieste vengono automaticamente trasmesse ai Servizi Ambientali territoriali di competenza. Il Gruppo ha svolto nel 2020 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'obiettivo di programmare azioni mirate a fasce di clientela specifiche, e comunicazioni modulate a seconda dei bisogni. Le chiamate presso il call center sono state 578.220 (in crescita del 24% rispetto al 2019) e 101.744 sono stati i contatti via e-mail e web (+26% rispetto al 2019).

La consistente crescita di chiamate e contatti è stata determinata essenzialmente dalla gestione delle risposte alle richieste di specifici servizi di raccolta rifiuti in situazioni di positività al Covid-19 o quarantena, oltre che dall'attivazione del servizio di raccolta con utilizzo di badge personale su alcuni quartieri di Torino. Nonostante l'incremento delle chiamate in entrata, l'85,4% dei clienti che hanno contattato telefonicamente il servizio ha parlato con un operatore, con un tempo di attesa medio di 54 secondi, sostanzialmente in linea con i 53 secondi del 2019.

Nel 2020 è proseguito il percorso di integrazione dell'attività di customer care rivolta agli abitanti dei comuni gestiti dalla società SETA.

**Sistema integrato di customer relationship management (CRM):** il nuovo sistema di Customer Relationship Management è integrato con 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. Prevede l'invio di comunicazioni multicanale di tipo proattivo (e-mail, sms, posta), consentendo ai clienti di ricevere aggiornamenti sullo stato di avanzamento delle loro pratiche o richieste in modo continuativo fino alla risoluzione delle stesse, e di ricevere notifiche riguardo la loro fornitura.

**Sportello, spazio Iren per i clienti:** il 2020 ha registrato una diminuzione del numero di contatti presso gli sportelli generata da fattori derivanti dalla pandemia Covid-19. Iren ha servito 386.090 clienti rispetto ai 607.469 del 2019 (-36,4%), negli 82 punti fisici dislocati sul territorio.

Nonostante la criticità del periodo, si è proceduto con il piano di ottimizzazione degli sportelli, con l'obiettivo di garantire efficienza e riposizionamento commerciale, trasformando un canale di accoglienza e gestione in strumento per rafforzare il brand e cogliere le opportunità per promuovere prodotti e servizi pensati per il cliente, mantenendo fermo l'obiettivo di miglioramento continuo della qualità del servizio. Lo sportello si è di conseguenza evoluto a luogo di consulenza, che favorisce il dialogo e la vicinanza tra clienti e Iren, capitalizzando il ruolo della figura umana come veicolo di fiducia, di supporto ed esperienza specializzata.

*Una rete di Spazi Iren che cresce: 82 punti fisici per la gestione delle richieste e la consulenza professionale ai clienti*

Nel 2020, il numero degli sportelli ha subito un notevole incremento dovuto a due nuovi punti attivati da Salerno Energia Vendite, due nuove aperture a Torino, tra cui lo store all'interno di Green Pea, due

aperture a Sanremo e una in provincia di Reggio Emilia. Inoltre, sui territori piemontesi e nello spezzino, alla fine del 2020 è stata avviata un'integrazione tra gli sportelli di Iren Mercato e gli spazi che offrono servizi ambientali.

Attività di sportello	2020	2019	2018
Sportelli (n.)	82	68 <sup>(1)</sup>	73
Clienti serviti (n.)	386.090	607.469	584.508
Tempo medio attesa (min.)	5,5 <sup>(2)</sup>	12,0	13,9

<sup>(1)</sup> Il dato del 2019 ha subito un restatement.

<sup>(2)</sup> Il dato è influenzato dalla chiusura degli sportelli per 2 mesi, causa emergenza Covid-19, e dalla riapertura con accessi gestiti solo su appuntamento.

**Canali di contatto diretti:** si è proceduto con continuità, pur con modalità da remoto, a favorire l'interazione con gli amministratori di condominio e con le Associazioni di Consumatori. Per far fronte al protrarsi dell'emergenza Covid-19, è stato infatti introdotto un nuovo canale informale di contatto tra Iren Mercato e le Associazioni di Consumatori presenti sul territorio, attraverso un indirizzo e-mail, che ha sviluppato un volume di circa 500 richieste gestite.

Il Gruppo ha continuato, inoltre, a promuovere sessioni di incontro, principalmente con le Associazioni di Consumatori, per discutere tematiche di particolare importanza come ad esempio le attività promozionali, il rispetto del Codice di condotta commerciale o le modalità di contrattualizzazione a mercato libero.

**Siti web:** per consentire una sempre maggiore fruibilità del sito irenlucegas.it sono stati rivisti i menu e i contenuti, semplificando la navigazione e offrendo al cliente più informazioni in modo chiaro e organizzato. È stata ottimizzata la *live chat*, per offrire assistenza nella ricerca di informazioni o nel percorso di acquisto di servizi e prodotti. Al fine di ottenere una maggiore visibilità sulla rete, con un buon posizionamento nei principali motori di ricerca, tutte le pagine del sito sono state ottimizzate in ottica SEO.

**Social network:** è proseguito il percorso di crescita sui social che ha portato ad un incremento nel loro utilizzo soprattutto per tematiche *caring*. Attraverso i canali social, (in particolar modo Facebook), il Gruppo, grazie ad un approccio *friendly* e più informale, diffonde messaggi sul mondo dell'energia, dei servizi, della normativa e della sostenibilità ambientale. Il linguaggio usato è un linguaggio semplice e vengono presentati quiz o moduli di gamification che favoriscono l'interazione con i clienti. Attraverso i canali social, il Gruppo si racconta in modo più immediato, anche attraverso video e fotografie, e risponde ai clienti grazie ad un'interazione rapida e semplice.

**App mobile:** ad aprile 2020 Iren Mercato ha lanciato IrenYou, la nuova applicazione accessibile da smartphone o web che permette ai clienti di gestire direttamente tutte le forniture: luce, gas, acqua, teleriscaldamento e rifiuti. I clienti possono scaricare la bolletta online, evitando il documento cartaceo, verificare i propri consumi, comunicare la lettura del proprio contatore ed essere informati sulle iniziative del Gruppo. Tra le novità più apprezzate dalla nuova applicazione c'è la possibilità di utilizzare pagamenti digitali quali IrenPAY o carta di credito. L'obiettivo è quello di mettere a disposizione dei clienti un'interfaccia più intuitiva e con più funzionalità che offra un'esperienza personalizzata. I clienti registrati a fine anno sono 457.454, in crescita del 28% rispetto al 2019 quando era ancora operativa la precedente applicazione (ClickIren). L'App dopo circa 6 mesi dal rilascio ha registrato un elevato gradimento da parte degli utilizzatori, dimostrato non solo da un maggior numero di

download ma anche dalla valutazione registrata nei principali store (4 su 5). Per supportare l'utilizzo e la conoscenza del nuovo strumento, è stata avviata una campagna informativa digitale, attraverso la quale sono stati inviati video tutorial direttamente ai clienti. I video sono stati caricati anche sul sito e sul canale YouTube del Gruppo Iren e sono stati proiettati sui monitor presenti all'interno degli sportelli territoriali.

*Ecolren* è la App che fornisce ai cittadini e clienti informazioni utili sui servizi ambientali e sui distributori Acquapubblica del territorio e 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.

**Pagamenti digitali:** nel 2020 Iren Mercato, a seguito delle possibilità concesse dalla normativa europea PSD2 (Payment Services Directive 2), ha sviluppato il servizio IrenPAY che permette ai clienti di pagare le bollette direttamente tramite il conto di pagamento online della propria banca. Per aiutare i clienti a comprendere la semplicità e il livello di sicurezza del nuovo servizio offerto è stata avviata una campagna digitale che mostra attraverso un video come funziona e come utilizzare il servizio.

**Piattaforma IrenCollabora.it:** è lo strumento, nato nell'ambito dei Comitati Territoriali Iren (si veda a pag. 108), 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 sostenere ed avviare progetti di sostenibilità ambientale e sociale.

## ATTIVITÀ COMMERCIALI

Il Gruppo Iren propone ai propri clienti un portafoglio d'offerta completo che, partendo dalle attività storicamente gestite, 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 è caratterizzato da un'efficiente rete di vendita a supporto della clientela, costituita da una capillare rete di sportelli e call center a disposizione delle famiglie e delle piccole attività, oltre che da specialisti dedicati alle grandi imprese, in grado di affiancare alla fornitura di energia anche tutta l'attività di consulenza e assistenza in materia tariffaria e contrattuale.

Il Gruppo offre inoltre ai propri clienti energia elettrica pulita certificata, assicurata con l'approvvigionamento da fonti rinnovabili.

Nel settore Ambiente, il Gruppo opera secondo una logica di trasversalità sui territori di interesse, attraverso una rete utile ad individuare e valutare opportunità di business presenti sul mercato, anche al di fuori dei territori di riferimento (gare a valenza nazionale).

## CLIENTI RETAIL

Per quanto riguarda il segmento retail, le attività commerciali sono volte sia alla fidelizzazione sia allo sviluppo in nuovi ambiti territoriali. La strategia del Gruppo, volta alla proposta delle offerte commerciali e dei servizi su tutto il territorio nazionale (*Go National*), ha portato ad una progressiva omogeneizzazione del portafoglio di offerte e servizi al cliente. Sono state consolidate le attività di vendita attraverso canali già attivi di *teleselling* e agenzie fisiche, con massima attenzione al monitoraggio e controllo dei partner di vendita.

Nel 2020 è cresciuto considerevolmente il canale di vendita web, disponibile sia in modalità *self*, sia in modalità assistita tramite chat,

arrivando a coprire una rilevante quota delle contrattualizzazioni totali. Al fine di incrementare il traffico sul proprio sito internet, nel 2020 Iren Mercato ha confermato l'affiancamento alle campagne pubblicitarie sul motore di ricerca Google (Google Ads) dell'attività di SEO (Search Engine Optimization), con lo scopo di migliorare il posizionamento del sito nei risultati dei motori di ricerca. Nell'anno le visite al sito *irenlucegas.it* sono più che raddoppiate e le attività di Google Ads e SEO hanno avuto un notevole impatto anche sulla *brand awareness* di Iren Mercato.

Inoltre, con le stesse finalità, Iren Mercato ha consolidato la partnership con i principali siti comparatori di tariffe energetiche, promuovendo le proprie offerte anche relativamente ai nuovi servizi e prodotti extra commodity Iren Plus.

## IREN PLUS

Nel 2020 il Gruppo ha consolidato la propria gamma di offerte Iren Plus: servizi casa, prodotti di domotica, connessione internet e prodotti per l'efficientamento energetico. Lo sviluppo della gamma di offerte è continuato in coerenza agli anni scorsi con l'obiettivo di offrire soluzioni di prima qualità, con una forte attenzione all'efficientamento energetico, alla razionalizzazione dei consumi e alla sostenibilità ambientale. Nell'ambito dei **servizi casa**, sono stati lanciati diversi nuovi prodotti e offerte:

- **Casa h24**, un pacchetto di servizi di assistenza per la casa forniti da Covercare con l'inclusione di una polizza assicurativa AXA Assistance per la copertura sui guasti degli elettrodomestici;
- **Iren Revolution Luce**, fornitura di energia elettrica con l'inclusione di una polizza assicurativa AXA Assistance che garantisce 24 ore su 24 l'intervento di artigiani necessari per i piccoli guasti della propria abitazione;
- **manutenzione caldaia e manutenzione climatizzatori**, in combinazione con la copertura assicurativa di Casa h24, prevedono la manutenzione bi-annuale della caldaia o del climatizzatore per assicurare il miglior livello di performance.

Attraverso "Iren casa online", in partnership con Linkem, Iren si propone come unico punto di accesso per i suoi clienti che desiderano avere un unico fornitore per la **connettività ad internet** e per l'energia elettrica. Il cliente che sottoscrive l'offerta ha così un accesso prioritario per l'assistenza Linkem.

Nell'ambito della **domotica** l'attenzione è stata focalizzata sull'integrazione di device tecnologici di ultima generazione (Smart Kit) in un servizio di controllo della casa. Grazie all'App dedicata, i clienti possono gestire in autonomia e da remoto l'illuminazione, abbattendo i costi per le inefficienze, controllare eventuali fughe di gas o acqua e verificare intrusioni esterne. A questi si aggiungono le smart led gestibili attraverso App e assistenza vocale.

Oltre al controllo dell'abitazione e alla gestione dell'illuminazione, Iren propone ai propri clienti sistemi (device, valvole termostatiche, pompe di calore, climatizzatori, infissi) per la gestione intelligente, anche da remoto, dell'**efficienza energetica** a livello domestico.

Completano la gamma, prodotti consolidati quali le **caldaie** a condensazione e l'installazione di **impianti fotovoltaici**.

I prodotti e servizi Iren Plus sono proposti attraverso i canali di vendita tradizionali, *teleselling*, agenzie fisiche, e-commerce, call center, sportelli e, per i prodotti definiti "complessi" come il fotovoltaico e le caldaie, attraverso una rete di vendita di agenti esterni.

Per il lancio di ogni nuovo prodotto è stato svolto un market test prima della commercializzazione. Questa metodologia ha permesso di mettere a punto gli elementi distintivi dell'offerta, verificare la qualità del prodotto e degli eventuali servizi accessori ed infine controllare la filiera dal produttore al cliente finale. Durante la fase di procurement, sono stati applicati standard qualitativi e quantitativi utili per la definizione dei parametri di selezione dei fornitori, con particolare attenzione alla presenza di certificazioni ambientali e legate alla sicurezza dei prodotti. Per quanto riguarda l'attività di post-vendita sono stati scelti un unico canale di assistenza e una rete di partner per la fornitura del servizio di installazione dei prodotti Iren Plus.

## IRENGO (E-MOBILITY)

Il 2020 è stato l'anno del consolidamento della linea di business della mobilità elettrica IrenGO, che propone non solo prodotti e servizi ma anche una consulenza completa a tutti i clienti target: consumer, business e pubblica amministrazione, in linea con gli orientamenti del Gruppo per la sostenibilità e l'innovazione.

IrenGO, anche grazie a partnership e accordi specifici, ha costruito un'ampia gamma di infrastrutture di ricarica (wall box e colonnine), con varie performance e potenze, a cui sono stati affiancati servizi chiavi in mano di progettazione, installazione e manutenzione attraverso imprese selezionate in grado di garantire interventi sull'intero territorio nazionale. Inoltre, IrenGO sta installando infrastrutture di ricarica pubblica nelle principali città dei territori di operatività del Gruppo, che costituiranno un'importante parte della rete di stazioni di ricarica pubblica. I principali progetti in corso in questo ambito riguardano le città di Torino e Parma, mentre a Vercelli le installazioni sono già state completate.

IrenGO si è anche dotata di una propria piattaforma software di gestione, attraverso la quale interagire con i sistemi di ricarica e sta sviluppando una App per l'erogazione del servizio di ricarica.

Per la mobilità sostenibile dei clienti, IrenGO propone auto elettriche a noleggio e mezzi di mobilità leggera come biciclette a pedalata assistita e monopattini elettrici. Il Gruppo Iren è anche partner di MiMoto nell'erogazione del servizio di *scooter sharing* a Torino e a Genova e di Dott per lo *sharing* di monopattini a Torino e, dal 2020, a Roma.

L'energia che alimenta i mezzi elettrici e i sistemi di ricarica è certificata 100% da fonti rinnovabili. Per rafforzare questo elemento di coerenza col progetto di mobilità sostenibile, sono state sviluppate formule di fornitura di energia elettrica da fonti rinnovabili che il cliente consumer o business può abbinare direttamente alle offerte di prodotti di mobilità elettrica come la formula "Ricarica l'auto Luce Verde".

Nel 2020 sono state anche sviluppate offerte di prodotti e servizi che beneficiano dei vantaggi fiscali previsti dal Governo attraverso diversi programmi come il Superbonus 110% e l'Ecobonus. In entrambi i casi il cliente retail può richiedere la stazione di ricarica domestica per auto elettriche, inclusa l'installazione, con l'incentivo della cessione del credito e lo sconto in fattura.

## TELERISCALDAMENTO

Nel 2020 è proseguita l'attività di sviluppo commerciale nell'area di Torino, sia sulle nuove zone di estensione della rete (Torino Nord e S. Salvario) sia sulle zone già raggiunte dal servizio, mentre nell'area emiliana è proseguita l'attività di consolidamento e incremento delle volumetrie allacciate e la campagna di commercializzazione a Piacenza. Da ottobre, il Gruppo commercializza il servizio di teleriscaldamento anche nei comuni di Rivoli, Collegno e Grugliasco.

Il piano di ampliamento delle volumetrie teleriscaldate consentirà, anche nei prossimi anni, di offrire ai cittadini l'opportunità di contribuire al miglioramento della qualità dell'aria in ambito urbano.



## CLIENTI BUSINESS

Nonostante lo scenario del mercato delle commodity sia stato caratterizzato da estrema volatilità, il Gruppo ha consolidato, grazie ad un efficace portafoglio offerte dedicato, la propria presenza sul segmento dei grandi clienti gas ed energia elettrica, sostenendo la promozione di "offerte verdi" per la fornitura di energia elettrica prodotta interamente da fonti rinnovabili, che consentono ai clienti business di promuovere il proprio impegno ambientale.

Grazie ai propri asset produttivi da fonte rinnovabile, Iren, infatti, può offrire energia "100% verde" certificata attraverso l'uso del marchio "Iren Verde" e della relativa certificazione di garanzia d'origine, a conferma delle proprie politiche di sostenibilità.

Iren ha ratificato nel 2020 l'aggiudicazione, avvenuta già nel 2019, di un lotto della Gara Consip EE17 per un volume di oltre 500 GWh e un fatturato stimato di circa 100 milioni di euro, confermandosi così come fornitore di riferimento per le Pubbliche Amministrazioni del Nord Ovest, a cui è offerta la possibilità di approvvigionarsi sia a prezzi fissi sia a prezzi variabili legati al prezzo "spot" dell'energia nella Borsa elettrica.

## CAMPAGNE DI MARKETING E CARING

Il lancio commerciale di nuovi prodotti per la domotica e l'efficientamento energetico ha costituito un'ulteriore occasione di affinamento e applicazione del nuovo layout grafico, adottato in tutte le attività di comunicazione post-rebranding. Nel 2020 è stato, inoltre, consolidato il progetto social media con lo sviluppo di nuove campagne finalizzate a tre diversi obiettivi: coinvolgimento ed aumento dei follower, azioni di marketing rivolte a potenziali clienti interessati a prodotti come Iren Plus ed IrenGO, brand awareness per rafforzare l'identità del marchio. Tali attività proseguiranno nel 2021, anche con la collaborazione di *influencer* e con una programmazione mirata al raggiungimento di un'audience più ampia. Nell'anno sono stati organizzati eventi digitali di settore, aperti al grande pubblico, dedicati alla presentazione di servizi e prodotti legati alla mobilità elettrica e all'efficientamento energetico, con particolare attenzione all'introduzione e divulgazione degli aspetti normativi e di processo previsti per l'accesso alle agevolazioni fiscali recentemente introdotte.

Oltre al programma fedeltà "Iren con Te", il Gruppo sta sviluppando un nuovo programma fedeltà, più coerente con il nuovo posizionamento di Iren, che verrà rilasciato nel 2021 anche con l'obiettivo di avvicinare i clienti ai valori del Gruppo.

## SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

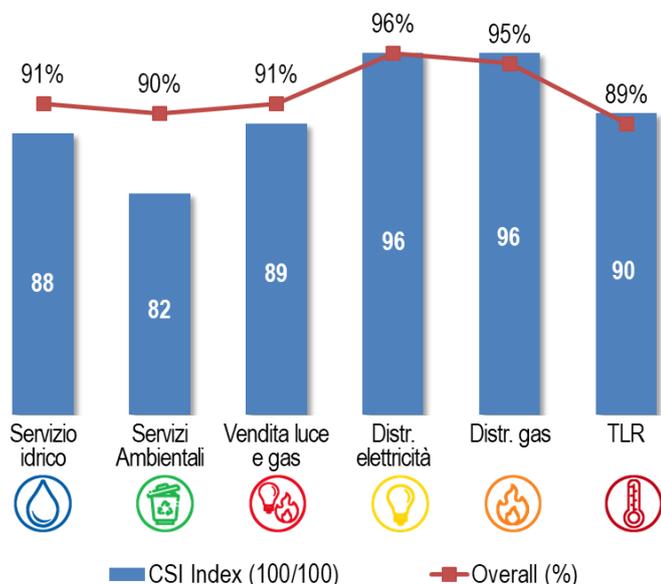
Il Gruppo Iren ha strutturato un sistema di rilevazione annuale della valutazione della qualità dei servizi erogati, al fine di individuare azioni di comunicazione e interventi operativi di miglioramento continuo.

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 sulla soddisfazione dei clienti 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.

L'indagine 2020 mostra complessivamente risultati positivi, sostanzialmente in linea con le passate rilevazioni.



## 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 2020 il Gruppo Iren ha ricevuto complessivamente 37.214 reclami – di cui 14.111 relativi ai servizi ambientali, 18.137 per i servizi energetici (gas, energia elettrica e teleriscaldamento) e 4.966 per il servizio idrico integrato – in crescita rispetto al 2019. Relativamente alla vendita di energia elettrica e gas, l'incremento si è riscontrato in particolar modo su tematiche di fatturazione e contrattualizzazione, mentre si è registrata una diminuzione dei reclami inerenti a morosità e sospensione della fornitura. Per quanto riguarda il servizio idrico, i reclami hanno riguardato prevalentemente la fatturazione, mentre nei servizi di igiene ambientale sono stati principalmente connessi alla fase iniziale di trasformazione dei servizi di raccolta differenziata da stradale a personale. Nell'anno si è osservata, infine, una riduzione dei reclami relativi al teleriscaldamento, dove i temi ricorrenti hanno riguardato prevalentemente la fatturazione e aspetti tecnici del servizio.

A seguito dell'entrata in vigore del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), con il termine reclamo, relativamente alle questioni inerenti alla privacy devono intendersi le richieste inoltrate dalle persone fisiche interessate dal trattamento di dati personali, rivolte al Garante per la protezione dei dati personali, a fronte di una possibile violazione della normativa in materia da parte del titolare del trattamento. Nel 2020 sono stati 26 i reclami relativi a violazioni della privacy dei clienti. Non sono invece giunte segnalazioni relative a perdite e furti di informazioni riguardanti i clienti.

Il Gruppo Iren non ha registrato nel 2020 violazioni in materia di pratiche discriminatorie verso i clienti. Parimenti, non sono stati registrati casi di non conformità, con relative sanzioni, per quanto riguarda la salute e sicurezza di prodotti e servizi, le comunicazioni di marketing e le attività di promozione e sponsorizzazione. Risulta ancora pendente il giudizio avviato, a seguito del ricorso presentato da Iren Mercato, relativo al procedimento attivato dall'Antitrust nel 2016, per presunte pratiche commerciali scorrette riguardanti l'acquisizione di alcuni clienti energia elettrica e gas. Nel 2019 è stato proposto da un concorrente, presso il Tribunale Civile, un ricorso per presunte condotte anticoncorrenziali, che è stato accolto e rispetto al quale Iren Mercato ha presentato reclamo, respinto dal Tribunale. Il ricorrente ha quindi citato in giudizio Iren Mercato per ottenere risarcimento danni. L'udienza, inizialmente fissata per aprile 2020 è stata rinviata d'ufficio ad ottobre 2020, Iren Mercato si è costituita in giudizio e le parti hanno ottenuto la concessione per il deposito di ulteriori memorie istruttorie. La prossima udienza è fissata per marzo 2021.

# CLIENTI E SERVIZI

	2020	2019	2018
Clienti retail energia elettrica	970.663	910.830	876.190
Clienti retail gas	906.152	904.971	906.376
Abitanti serviti teleriscaldamento	895.745	879.070	868.130
Abitanti servizio idrico integrato	2.765.363	2.791.927	2.829.798
Comuni servizio idrico integrato	241	242	265
Abitanti serviti igiene urbana <sup>(1)</sup>	3.061.547	3.057.857	2.320.687
Comuni serviti igiene urbana <sup>(1)</sup>	307	297	165

<sup>(1)</sup> La consistente variazione del dato 2019 è determinata dall'ingresso nel Gruppo della società San Germano.

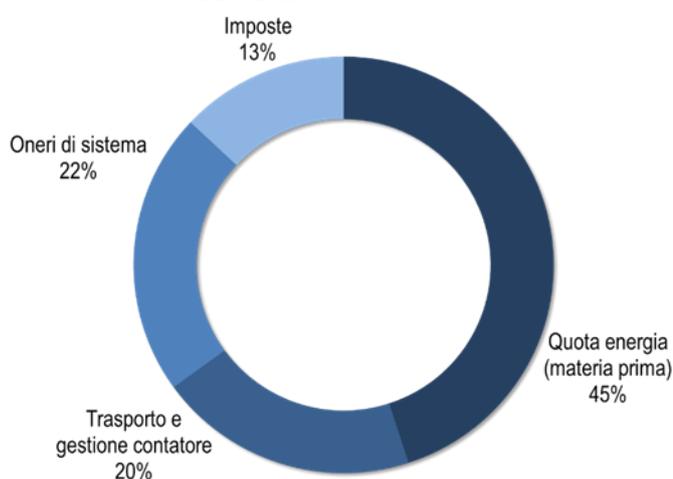
## ENERGIA ELETTRICA

### TARIFFA ENERGIA ELETTRICA

Le tariffe elettriche sono composte dai costi legati all'energia e alle attività commerciali in capo alla società di vendita (approvvigionamento e commercializzazione), dagli oneri legati al trasporto dell'energia elettrica sulle reti nazionali e di distribuzione locale, dai costi di gestione delle attività di misura, dagli oneri generali di sistema e dalle imposte.

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

### COMPOSIZIONE MEDIA FATTURA ENERGIA A MAGGIOR TUTELA 2020



Il costo globale nel quarto trimestre 2020 per cliente tipo (contatore da 3 kW e consumo annuo di 2.700 kWh) servito in maggior tutela si è attestato a 0,192 €/kWh (fonte: ARERA), in diminuzione di circa il 6% rispetto allo stesso trimestre del 2019.

### BONUS SOCIALE ELETTRICO

Il bonus elettrico è stato introdotto dal Governo, e reso operativo da ARERA 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. È previsto anche per i casi in cui una grave malattia costringa all'utilizzo di apparecchiature elettromedicali indispensabili per il mantenimento in vita (disagio

fisico). Per accedere al bonus, le famiglie che rientrano nei previsti parametri di reddito e/o socio-sanitari, devono presentare richiesta al Comune. I valori del bonus che anche nel 2020 hanno consentito una riduzione del 30% sulla bolletta, sono stati:

- 125 euro per una famiglia di 1 o 2 persone;
- 148 euro per una famiglia di 3 o 4 persone;
- 173 euro per una famiglia con più di 4 persone.

### QUALITÀ DEL SERVIZIO ENERGIA ELETTRICA

#### STANDARD DI QUALITÀ PER LA VENDITA

Gli standard di qualità commerciale sono dettati da ARERA (Del. 413/2016 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 fatturazione, 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 di una determinata percentuale di prestazioni e non sono previsti indennizzi automatici). I dati relativi alle singole aziende di vendita sono pubblici per consentire ai clienti di confrontare la qualità del servizio offerto.

Il dato del 2020 mostra un allungamento dei tempi di risposta, riconducibile prevalentemente all'aumento dei reclami rispetto all'anno precedente, in relazione a tematiche di fatturazione e contrattualizzazione, e al ritardo nello smistamento delle richieste da parte di Atena Trading, a causa di un virus informatico che ha colpito la Società a dicembre 2019, al quale si è aggiunta l'emergenza sanitaria Covid-19, che ha determinato una carenza temporanea di organico per il gestore esterno del call center, penalizzando la gestione delle pratiche.

Risposta a reclami scritti (gg.)	2020	2019	Tempo max ARERA
Tempo medio di risposta	27,9	16,7	30

Per il costante monitoraggio della qualità commerciale, il Gruppo Iren considera strategica anche la rilevazione della soddisfazione della propria clientela (si veda al proposito pag. 100).

## STANDARD DI QUALITÀ PER LA DISTRIBUZIONE

La qualità dei servizi di distribuzione dell'energia elettrica è definita da ARERA (Del. 566/2019/R/eel) che ha approvato il "Testo integrato della regolazione *output-based* dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica" per il periodo 2020-2023 e che regola la continuità del servizio e della qualità della tensione, i 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 del Gruppo Iren, considerati rilevanti per gli impatti che possono avere sui clienti finali o sull'ambiente.

Iren mantiene un livello di **perdite di rete** costantemente al di sotto della media nazionale. ARERA fissa convenzionalmente le perdite standard della rete elettrica, 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	2020	2019	2018
Gruppo Iren	2,91%	4,23%	4,17%
Media nazionale <sup>(1)</sup>	6,40%	6,40%	6,40%

<sup>(1)</sup> Ultimo dato disponibile da Bilancio energia elettrica GSE del 31 dicembre 2018.

Il **numero medio di interruzioni per cliente BT (bassa tensione) (N1)** è l'indicatore relativo alle interruzioni senza preavviso, lunghe o brevi (superiori a 1 secondo e inferiori ai 3 minuti), imputabili al distributore. La **durata cumulata (D1)** misura il numero medio di minuti di interruzione, per cliente in bassa tensione, delle interruzioni senza preavviso lunghe imputabili al distributore.

ARERA fissa per tali indicatori dei valori obiettivo in relazione alla dimensione delle aree servite: alta concentrazione (comuni con più di 50.000 abitanti), media concentrazione (comuni con più di 5.000 abitanti) e bassa concentrazione (comuni con meno di 5.000 abitanti).

Se il distributore consegue miglioramenti degli indicatori, rispetto all'anno precedente, riceve un premio da parte di ARERA, in caso contrario può incorrere in una sanzione con relativa penalità.

Numero medio interruzioni per cliente BT - N1 <sup>(1)</sup>	2020	2019	2018	Obiett. ARERA 2020 <sup>(2)</sup>
Torino alta concentrazione	1,47	1,43	1,37	1,27
Parma alta concentrazione	1,32	0,98	1,80	1,20
Parma bassa concentrazione	4,01	2,23	2,59	4,30
Vercelli media concentrazione	0,81	0,75	1,25	2,25

<sup>(1)</sup> I dati 2020 sono stimati. Sono oggetto di verifica e subordinati alla consegna ad ARERA il 31/03/2021 per l'esercizio 2020.

<sup>(2)</sup> I valori obiettivo validi fino al 2019 erano 1,00 per alta concentrazione, 2,25 per media concentrazione e 4,00 per bassa concentrazione.

Nel 2020 ARERA ha elevato il livello dell'obiettivo se all'interno del calcolo per il numero medio di minuti di interruzione il distributore inserisce anche le cause esterne, ossia eventi di disservizio causati da terzi (es. danneggiamenti a cavi a seguito di lavori di scavo da parte di terzi che non operano per conto del distributore; disservizi provocati da guasti verificatisi su impianti privati sottesi alla rete).

Durata cumulata - D1 (min./utente) <sup>(1)</sup>	2020	2019	2018	Obiett. ARERA 2020 <sup>(2)</sup>
Torino alta concentrazione	26,81	25,70	28,70	28,00
Parma alta concentrazione	34,90	23,00	34,21	28,00
Parma bassa concentrazione	72,91	48,06	36,61	68,00
Vercelli media concentrazione	11,57	8,12	11,23	45,00

<sup>(1)</sup> I dati 2020 sono stimati. Sono oggetto di verifica e subordinati alla consegna ad ARERA il 31/03/2021 per l'esercizio 2020.

<sup>(2)</sup> I valori obiettivo validi fino al 2019 erano 25,00 per alta concentrazione, 45,00 per media concentrazione e 60,00 per bassa concentrazione.

Nel 2020 si è registrato un incremento del numero delle interruzioni a Torino e a Parma, che hanno determinato un innalzamento dei valori N1 e D1. A Torino si sono verificate più interruzioni concentrate nello stesso periodo dell'anno, generando i cosiddetti "periodi perturbati" (non inclusi nei conteggi della durata cumulata D1, secondo le disposizioni ARERA), mentre a Parma si sono verificate interruzioni in diversi periodi dell'anno, la cui minore concentrazione non ha determinato dei periodi perturbati e che pertanto vengono considerate anche nel conteggio del valore medio annuo della durata (D1).

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.

## 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 nel Comune di Vercelli.

La consistenza degli impianti di proprietà del Gruppo al 31 dicembre 2020 è sintetizzata nella tabella seguente:

Impianti rete distribuzione	u.m.	Parma	Torino	Vercelli
Stazioni AT/MT	n.	5	10	1
Cabine primarie MT/MT	n.	-	21	1
Cabine secondarie MT/BT	n.	1.209	3.495	187
Trasformatori AT/MT	n.	13	24	2
Trasformatori cabine secondarie MT/BT	n.	1.415	3.100	303
Linee AT	km	-	22	10,8
Linee MT (aeree e non)	km	915	2.065	203
Linee BT (aeree e non)	km	1.623	2.624	332
Contatori elettronici	n.	138.856	591.855	31.990

Il piano annuale di manutenzione, sulle reti secondarie di distribuzione dell'energia elettrica, prevede l'ispezione delle cabine e delle linee aeree in media tensione (MT), con articolazione differente per i territori di riferimento:

- per le cabine elettriche, l'ispezione ogni tre anni per Parma, ogni due anni per Torino e ogni anno per Vercelli. Nel 2020 sono state ispezionate 2.008 delle 5.692 cabine totali (oltre alle cabine

primarie MT/MT e secondarie MT/BT, sono calcolate anche le cabine di consegna MT e le cabine di conversione per alimentazione tramvie), pari al 35%;

- per le linee aeree in media tensione (MT), il controllo visivo ogni tre anni per Parma, ogni sei mesi per Torino e una volta all'anno per Vercelli. La rete elettrica aerea è circa 1.384 km e nel 2020 ne è stata ispezionata poco più del 15%.

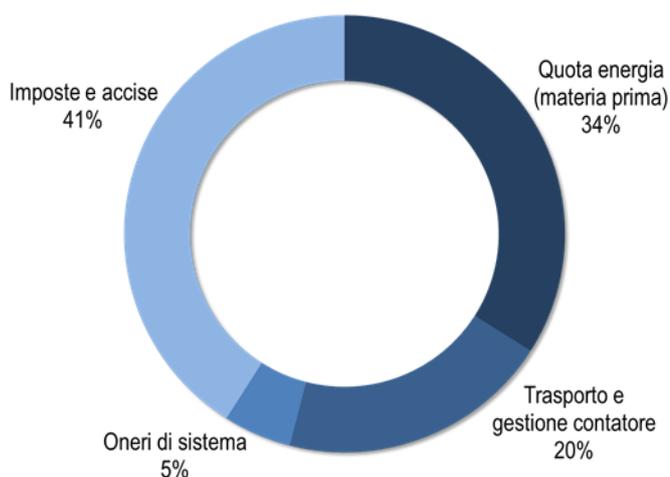
Integralmente eseguito nel 2020, il piano di ispezione prevede controlli trimestrali degli impianti ad aria compressa nell'area di Torino, l'ispezione generale di ogni impianto con frequenza quadrimestrale, il controllo termografico delle parti attive degli impianti con frequenza semestrale, il controllo 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 (Testo Integrato Vendita Gas – TIVG e dal Testo Unico - TUDG / RTDG), a quanto stabilito dalla normativa dello Stato in merito alle Accise Gas, all'IVA ed alla normativa delle Regioni in merito all'addizione ARISGAM sul gas metano. Le tariffe gas sono composte dai costi legati all'energia e alle attività commerciali in capo alla società di vendita e dalla componente legata agli oneri di trasporto del gas sulle reti nazionali e sulle reti di distribuzione locale, che coprono i costi del trasportatore nazionale e del gestore della rete locale. A queste si aggiungono le imposte nazionali e le addizionali regionali oltre agli oneri generali di sistema. Nel mercato libero il venditore esprime la sua offerta differenziandosi dalla concorrenza nella quota dei costi di approvvigionamento e commercializzazione, in quanto le altre componenti sono soggette a norme e a tariffe uniche nazionali stabilite da ARERA e dallo Stato.

### COMPOSIZIONE MEDIA FATTURA GAS CON TARIFFA DI TUTELA 2020



Il costo globale nel quarto trimestre 2020 per il cliente tipo (consumo annuo di 1.400 smc) con tariffa di Tutela si è attestato a 0,671 €/smc (fonte: ARERA), in diminuzione di circa il 9% rispetto allo stesso trimestre del 2019.

## BONUS SOCIALE GAS

Il bonus gas è previsto per le famiglie in condizioni di disagio economico (individuato in funzione dell'indicatore ISEE) e vale esclusivamente per il gas metano distribuito a rete per i consumi dell'abitazione di residenza e non per il gas in bombola o per il GPL. Le famiglie hanno il diritto di accedere, secondo criteri e procedure deliberate da ARERA, ad un contributo che mitighi l'onere economico derivante dall'uso del gas. L'accesso al bonus 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 quest'ultimo provvede a versare al cliente finale.

## QUALITÀ DEL SERVIZIO GAS

### STANDARD DI QUALITÀ PER LA VENDITA

Come per l'energia elettrica gli standard di qualità per la vendita gas sono dettati da ARERA (Del. 413/2016 Testo Integrato Qualità Vendita - TIQV) e prevedono il rispetto, da parte del venditore, di standard specifici e standard generali nell'esecuzione di alcune prestazioni richieste dal cliente.

Il dato del 2020 mostra un allungamento dei tempi di risposta riconducibile prevalentemente all'aumento dei reclami rispetto all'anno precedente.

Risposta a reclami scritti (gg.)	2020	2019	Tempo max ARERA
Tempo medio di risposta	27,0	20,0	30

### STANDARD DI QUALITÀ PER LA DISTRIBUZIONE

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

- reti di distribuzione del gas naturale di alimentazione principale (pressione maggiore di 5 bar), reti in media pressione (maggiore di 0,04 bar fino a 5 bar) e reti in bassa pressione (fino a 0,04 bar);
- cabine RE.MI. (acronimo di Regolazione e Misura) o di primo salto dove viene operata una prima riduzione della pressione del gas prelevato dai gasdotti ad alta pressione di Snam Rete Gas. L'impianto RE.MI. è costituito dal complesso delle apparecchiature ove il gas è sottoposto a filtrazione, preriscaldamento, riduzione della pressione, misura e odorizzazione;
- impianti di derivazione d'utenza, il complesso di tubazioni e dispositivi accessori che costituiscono le installazioni necessarie a fornire il gas al cliente finale. L'impianto di derivazione d'utenza ha inizio dall'organo di presa (la parte dell'impianto utilizzato per prelevare il gas dalla tubazione principale convogliandolo, attraverso una tubazione di diametro inferiore, verso il contatore) e si estende fino al gruppo di misura (contatore).

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, redditività e della riservatezza dei dati aziendali allo scopo di promuovere la concorrenza, l'efficienza e adeguati livelli di qualità del servizio.

L'impiego di tecnologie innovative per la posa e la manutenzione delle reti consente di effettuare le necessarie attività riducendo al minimo tempi, costi e disagi alla cittadinanza. La sicurezza è garantita dai sistemi di telecontrollo degli impianti, un servizio di pronto intervento 24 ore su 24, la protezione catodica delle reti in acciaio, l'utilizzo di gas odorizzato e l'ispezione sistematica e programmata della rete.

Il Gruppo gestisce anche la distribuzione del GPL, in particolare in provincia di Reggio Emilia attraverso 14 centrali di stoccaggio e in provincia di Genova, attraverso 7 centrali di stoccaggio, ubicate nelle diverse località dei Comuni non ancora raggiunti dalla rete del gas naturale. I fornitori consegnano il GPL già odorizzato nei serbatoi, il Gruppo lo distribuisce ai clienti alla pressione di 30 mbar e garantisce la sicurezza grazie al telecontrollo degli impianti. L'attività di distribuzione del GPL è strettamente connessa a quella di una progressiva "metanizzazione" del territorio.

Il Gruppo sta procedendo alla progressiva installazione dei contatori elettronici che, oltre a mettere a disposizione dati reali per la fatturazione dei corrispettivi dovuti e a velocizzare alcune attività (attivazione o disattivazione di una fornitura, voltura, ecc.), contribuiscono a rendere i cittadini più consapevoli dei propri consumi, favorendo comportamenti tesi alla riduzione e a un migliore utilizzo del gas, con conseguenti benefici ambientali.

Contatori gas installati (n.)	2020	2019	2018
Totale contatori gas	811.606	809.899	807.479
- di cui elettronici	675.041	613.303	476.869
<b>% contatori elettronici</b>	<b>83,1%</b>	<b>75,7%</b>	<b>59,0%</b>

Per i parametri di qualità commerciale della distribuzione gas, ARERA ha definito standard per cui sono previsti indennizzi automatici al cliente in caso di mancato rispetto.

Standard qualità commerciale (gg. lavorativi)	2020	2019	Tempo max ARERA
Preventivazione lavori semplici	7	9,9	15
Preventivazione lavori complessi	12,5	10,4	30
Esecuzione lavori semplici	7	6,5	10
Attivazione fornitura	4,2	5,4	10
Disattivazione fornitura	3,6	4,4	5
Riattivazione a seguito di disattivazione per morosità	1,3	2,3	2 feriali

## DISPERSIONI NELLA RETE GAS E INTERRUZIONE DEL SERVIZIO

Le interruzioni 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. Il Gruppo interviene, in misura sempre maggiore quando possibile, utilizzando un'apparecchiatura che consente la sostituzione senza interrompere l'erogazione del gas.

Le interruzioni si dividono in **interruzioni programmate**, se i lavori sono 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 tre giorni prima dell'interruzione.

Le interruzioni con preavviso vengono effettuate utilizzando sistemi che permettono le lavorazioni senza sospensione del flusso di gas. L'utilizzo di sistemi di tamponatura con by-pass infatti, limita le interruzioni al minimo indispensabile: grazie all'utilizzo di tecnologie di "tamponatura" è possibile eseguire i lavori senza il disagio dell'interruzione del servizio al cliente finale.

Nel 2020 l'emergenza Covid-19 ha determinato una diminuzione del numero di scavi da parte di imprese terze – causa principale dei danni alle tubazioni e della conseguente interruzione del servizio senza preavviso – e ha portato, quindi, a una notevole riduzione del numero delle interruzioni senza preavviso.

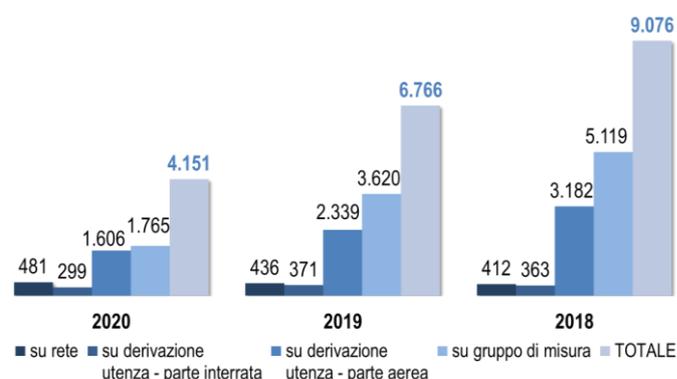
Interruzioni del servizio rete gas (n.)	2020	2019	2018
Interruzione senza preavviso	662	1.266	990
Interruzione programmate	1.023	1.376	1.652
<b>TOTALE</b>	<b>1.685</b>	<b>2.642</b>	<b>2.642</b>

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

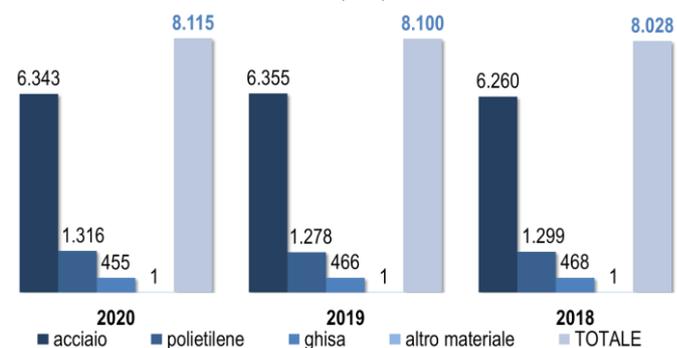
Nel 2020, oltre alla ricerca delle dispersioni sulla rete interrata imposta da ARERA, è proseguita la ricerca sistematica delle dispersioni anche ai gruppi di misura sia in territorio emiliano che in territorio ligure.

In riferimento alle perdite di gas, si può notare dal grafico seguente la consistente riduzione delle perdite rispetto al 2019 (-61,3%) e che, anche nel 2020, le perdite numericamente più significative provengono dal gruppo di misura.

## PERDITE DI RETE (n.)



## COMPOSIZIONE RETE GAS (km)



Anche nel 2020 è proseguita l'attività di sostituzione della rete gas con nuova rete in acciaio e polietilene.

Rete gas sostituita (km)	2020	2019	2018
Rete in acciaio	15	16	16
Rete in polietilene	0	0	0
Rete in ghisa	3	4	3
<b>TOTALE</b>	<b>18</b>	<b>20</b>	<b>19</b>

## SICUREZZA DELLA RETE GAS

L'ispezione delle reti, un efficace servizio di pronto intervento e una giusta concentrazione del livello di odorizzante sono elementi basilari per una corretta gestione del sistema di distribuzione del gas, a cui viene affiancato il continuo ammodernamento delle reti. ARERA stabilisce gli obblighi di servizio relativi alla sicurezza, tra cui l'ispezione delle reti.

Nel 2020 il Gruppo Iren ha ispezionato 8.016 degli 8.115 km di rete gas gestita. L'ispezione programmata ha come effetto anche un maggior controllo sulle dispersioni.

Rete gas ispezionata	2020	2019	Obbligo ARERA
Rete di bassa pressione	97,6%	84%	almeno 25%
Rete di media e alta pressione	100%	95%	almeno 33%
<b>Rete totale ispezionata</b>	<b>98,8%</b>	<b>88%</b>	

*Nel 2020 è stato ispezionato il 98,8% delle reti gas: più del doppio di quanto previsto da ARERA*

ARERA impone anche livelli minimi di odorizzante per la sicurezza del servizio e la salvaguardia di persone e cose. Nel 2020 il Gruppo Iren ha immesso nella rete più di 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.

Anche il servizio di Pronto Intervento è fondamentale per garantire la sicurezza dei cittadini e dei luoghi. Le performance del Gruppo Iren in questo ambito sono significativamente migliori rispetto a quanto stabilito da ARERA. Nel 2020 il Pronto Intervento gas ha gestito 7.528 chiamate, con un tempo medio di arrivo sul luogo che varia nel range indicato nella tabella seguente, in relazione ai diversi territori serviti.

Pronto intervento	2020	2019	Obbligo ARERA
Tempo medio di arrivo su luogo di chiamata (min.)	30,6-36,5	26,8-35,0	60
Rispetto tempo medio di arrivo su luogo di chiamata (%)	98,7%	97,6%	90,0%

## TELERISCALDAMENTO

Con il servizio di teleriscaldamento, il Gruppo Iren, produce e fornisce ai clienti l'energia termica necessaria per il riscaldamento degli ambienti e per la produzione di acqua calda igienico sanitaria.

ARERA ha definito (Del. 661/2018) la regolazione della qualità commerciale del teleriscaldamento e teleraffrescamento, valida fino a fine 2021, rispetto alla quale il Gruppo ha provveduto ad adeguare i processi tecnico-amministrativi e ad aggiornare la Carta del servizio

teleriscaldamento, presente sul sito irenlucegas.it dove sono state integrate anche le apposite sezioni informative. La Carta del servizio costituisce l'impegno a soddisfare le esigenze del cliente e a garantire l'affidabilità della prestazione, la sicurezza nell'utilizzo del servizio, la correttezza e l'equità nei rapporti contrattuali. I parametri in essa contenuti consentono valutazioni oggettive circa il rispetto degli standard garantiti.

Il Gruppo Iren monitora costantemente il livello di qualità e di efficienza dei servizi, incluso il teleriscaldamento, con l'obiettivo di adattare le scelte strategiche alle aspettative del cliente, in una logica di miglioramento continuo (si veda pag. 100).

## 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 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 dello 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, Beinasco, Grugliasco, Collegno, Rivoli, Moncalieri, Genova, Reggio Emilia, Piacenza e Parma è lunga poco più di 1.064 km e nel 2020 è stata completamente ispezionata.

## 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.

A titolo generale, la tariffa del servizio idrico è costituita da:

- una **quota di servizio fissa**, dovuta indipendentemente dai consumi
- 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, inoltre, previste di diverse tipologie di uso: domestico residente, domestico non residente, industriale, artigianale e commerciale, agricolo e zootecnico, pubblico non disalimentabile, pubblico disalimentabile, altri usi (categoria residuale).

Nella tabella seguente sono riportate le tariffe medie, definite dalle Autorità di regolazione, relativamente ai servizi gestiti in ogni territorio (distribuzione dell'acqua potabile, collettazione fognaria e depurazione).

Nelle aree servite in provincia di Savona e Imperia la gestione del Gruppo Iren è parziale e riguarda prevalentemente il servizio acquedotto.

Tariffa media SII (euro/mc) <sup>(1)</sup>	2020
Provincia di Asti <sup>(2)</sup>	2,55
Provincia di Cuneo <sup>(2) (3)</sup>	1,77 - 1,79
Provincia di Genova	2,27
Provincia della Spezia	2,10
Provincia di Parma <sup>(3)</sup>	1,67 - 2,36
Provincia di Piacenza <sup>(3)</sup>	1,77- 2,29
Provincia di Reggio Emilia	2,11
Provincia di Vercelli <sup>(3)</sup>	0,58 - 1,73

<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> Confermati i valori del 2019, la tariffa per l'anno 2020 non è ancora stata approvata.

<sup>(3)</sup> Valore minimo e massimo delle differenti tariffe presenti sul territorio

Nel 2020 sono stati installati 936.348 contatori di acqua, il 10% dei quali sono elettronici. Si tratta di contatori di nuova generazione che, oltre a mettere a disposizione dati reali per la fatturazione dei corrispettivi dovuti, contribuiscono a rendere i cittadini più consapevoli dei propri consumi, favorendo comportamenti tesi alla riduzione e a un migliore utilizzo dell'acqua, con conseguenti benefici ambientali.

## BONUS IDRICO

ARERA ha introdotto (Delibera 897/2017) il bonus sociale idrico a favore delle utenze in condizione di disagio economico. Hanno diritto a chiedere il bonus gli utenti con Isee inferiore a 8.107,5 euro (o inferiore a 20.000 euro in caso vi siano più di 3 figli a carico) e altre specifiche categorie. Il bonus copre il consumo di 50 litri al giorno pro capite di servizio idrico integrato.

Per sostenerne il costo, è stata introdotta una specifica componente tariffaria (UI3) pari a 0,005 euro/metro cubo venduto, per l'anno 2020. A questo importo, gli Enti di Governo dell'Ambito possono sovrapporre un bonus integrativo finanziato dalla tariffa dell'Ambito ed erogato secondo modalità stabilite dall'Ente stesso. A differenza dello scorso esercizio, ATERSIR (Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti) non ha deliberato per il 2020 il Bonus integrativo, in quanto l'ammontare messo a disposizione nei precedenti anni non è stato completamente utilizzato. Gli Enti di Governo dell'Ambito di Genova e La Spezia hanno deliberato per

l'anno 2020, rispettivamente un importo pari a 400.000 euro e 220.000 euro.

## QUALITÀ NEL SERVIZIO IDRICO

Le Carte del servizio idrico integrato del Gruppo Iren recepiscono gli indicatori e le tempistiche definite da ARERA (Determina 655/15). Nel 2020 è stata effettuata la rendicontazione dei dati relativamente all'annualità 2019 che conferma un rispetto molto elevato delle tempistiche previste, mediamente oltre il 90% delle prestazioni.

Per un costante monitoraggio della qualità dei propri servizi, inoltre, 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. 100).

## 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 normativa, 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. 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. La numerosità dei campioni e dei relativi parametri analizzati deriva da piani di campionamento predisposti per tutti i territori gestiti. I controlli interni sono più numerosi rispetto a quanto previsto dalle norme vigenti e dai protocolli siglati con Autorità d'Ambito, ARPA e Province.

Controlli effettuati su acque potabili e reflue (n.) <sup>(1)</sup>	2020		2019		2018	
	Campioni	Parametri	Campioni	Parametri	Campioni	Parametri
Emilia-Romagna	36.769	435.516	36.159	426.542	36.325	424.060
Piemonte/Valle D'Aosta	5.371	63.865	5.199	64.046	5.132	66.615
Liguria	13.512	287.345	14.216	279.693	12.883	275.437
Lombardia <sup>(2)</sup>	473	7.947	485	7.925	994	21.078
Veneto	-	-	-	-	182	4.472
<b>TOTALE</b>	<b>56.125</b>	<b>794.673</b>	<b>56.059</b>	<b>778.206</b>	<b>55.516</b>	<b>791.662</b>

<sup>(1)</sup> Dal 2019 non sono più inclusi i territori in cui il Gruppo ha cessato la gestione del servizio: Aosta, Alessandria, Novara, Brescia, Pavia, Verona e, dal 2020 Bolano.

<sup>(2)</sup> Il dato è relativo ai Comuni di Viadana e Gazzuolo (MN) e solo a campioni e parametri effettuati su acque potabili poiché il Gruppo non gestisce il servizio acque reflue.

*Oltre 56.000 campioni e 794.000 parametri  
analizzati su acque potabili e reflue per la sicurezza  
dei cittadini*

## 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 2020, sono state effettuate 1.248 interruzioni programmate nei territori gestiti, vale a dire sospensioni della fornitura idrica 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 2020 le rotture di rete sono state complessivamente 8.737 con riparazioni 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 106 minuti.

Nel 2020 su 19.944 km di rete idrica gestita sono stati controllati più di 14.229 km (oltre il 70% del totale) per la rilevazione di perdite: 4.039 km (circa il 20%) con la tecnica delle ricerche acustiche svolte sul campo e 10.190 km (oltre il 50%) attraverso il monitoraggio delle portate notturne, un'attività strutturale che permette di analizzare i distretti di distribuzione e verificare eventuali anomalie.

## SERVIZI AMBIENTALI

L'emergenza prodotta dalla pandemia Covid-19, ha richiesto al Gruppo di attivare tempestivamente, anche nell'ambito dei servizi ambientali, interventi significativi a supporto dei cittadini.

I Punti Ambiente per la distribuzione dei materiali indispensabili alla raccolta differenziata dei rifiuti sono rimasti aperti anche nei mesi di lockdown. L'accesso dei cittadini è stato contingentato, garantendo il distanziamento previsto dalla normativa, mentre gli sportelli sono stati muniti di tutti i dispositivi per la sicurezza sanitaria (plexiglass, dispenser disinfettanti, mascherine e guanti per gli operatori).

In alcuni territori è stato strutturato un servizio di accesso ai Centri di Raccolta su appuntamento, al fine di evitare assembramenti all'ingresso.

Il Gruppo ha recepito e gestito tempestivamente le richieste dei Comuni di posticipare la scadenza degli avvisi di pagamento dei servizi ambientali, scaglionando le scadenze sia per le utenze domestiche sia per le utenze non domestiche.

Al fine di fronteggiare le necessità dettate dall'emergenza sanitaria, sono stati predisposti servizi specifici di raccolta domiciliare del rifiuto indifferenziato, si sono intensificati i servizi di lavaggio stradale e di igiene urbana ed è stato realizzato un servizio dedicato per la raccolta dei "rifiuti Covid-19".

Su richiesta delle Amministrazioni locali e attraverso protocolli concordati con gli organismi regionali, sono stati predisposti servizi ad hoc, tra i quali i servizi di "ritiro al piano" dei rifiuti e il raddoppiamento della frequenza di vuotatura del rifiuto indifferenziato. Il servizio di "ritiro al piano", per le famiglie con situazioni di positività al Covid-19, è stato attivato in caso di oggettiva e comprovata impossibilità delle persone di uscire dal proprio appartamento o dalla proprietà privata per esporre il contenitore o raggiungere il cassonetto stradale più vicino e ha previsto l'ingresso dell'operatore in area privata per il ritiro del rifiuto. I cittadini hanno potuto richiedere il servizio tramite il contact center ambientale del Gruppo da cui hanno ricevuto indicazioni sulle modalità e sui tempi di esposizione dei rifiuti sulla porta di ingresso per il prelievo da parte degli operatori ambientali. Per la gestione del rifiuto è stato fornito, in occasione del primo ritiro, un kit per la raccolta composto da sacchi neri e da un vademecum contenente le indicazioni necessarie per le nuove modalità di raccolta. A distanza di un mese dall'attivazione del "ritiro al piano", il contact center ha provveduto a ricontattare i cittadini per verificare la necessità di confermare il servizio oppure procedere alla sua sospensione.

L'attività degli operatori del contact center, effettuata in lavoro da remoto, ha permesso di gestire anche tutte le chiamate da parte dei soggetti che hanno necessitato di raccolte rifiuti dedicate a fronte di situazioni di positività al Covid-19 o quarantena.

## 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
- 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. L'importo medio delle tariffe raccolta rifiuti e igiene ambientale per Torino, La Spezia, Vercelli, Parma, Piacenza e Reggio Emilia è in linea con quelle degli anni passati.

Di seguito la tabella che riporta la media TARI 2020 per i principali comuni serviti.

Tipo utenza domestica	La Spezia	Parma	Piacenza	Reggio Emilia	Torino
	euro/anno	euro/anno	euro/anno	euro/anno	euro/anno
Famiglie di 1 componente	173,34	131,03	123,79	176,58	131,66
Famiglie di 2 componenti	224,58	212,70	218,46	268,02	246,55
Famiglie di 3 componenti	239,37	244,59	271,00	345,46	294,66
Famiglie di 4 componenti	252,30	284,99	299,74	395,18	325,77
Famiglie di 5 componenti	265,24	333,32	359,15	446,60	381,37
Famiglie di ≥ 6 componenti	276,02	378,44	404,80	468,36	431,64

## EFFICIENZA ENERGETICA

Nel 2020 sono stati avviati circa 110 cantieri per il recupero delle facciate esterne e la riqualificazione energetica di edifici (prevalentemente condominiali) attraverso l'utilizzo di bonus fiscali statali quali il Bonus Facciate o l'Ecobonus. Sono state avviate circa 300 progettazioni per la riqualificazione energetica di condomini con l'utilizzo della detrazione fiscale "Superbonus" al 110%, introdotta nel Decreto legge del 19 maggio 2020 (cosiddetto Decreto Rilancio).

Queste attività sono svolte dalla controllata Iren Smart Solutions, secondo un modello di *General Contractor* che offre un pacchetto chiavi in mano, comprensivo di sconto in fattura/cessione del credito come previsto dalla normativa. Grazie alla collaborazione con subappaltatori, professionisti e imprese qualificate in Albo fornitori che effettuano i lavori, il Gruppo Iren si pone come unico interlocutore nei confronti del cliente.

Inoltre, attraverso la partnership con società specializzate nell'efficienza energetica, sono stati realizzati nel 2020 interventi di relamping LED, riqualificazione di impianti termici con pompe di calore e realizzazione di impianti fotovoltaici. È stato anche avviato un progetto di sviluppo delle "comunità energetiche" e dei sistemi di "autoconsumo collettivo", con l'obiettivo di promuovere la diffusione di impianti a fonte rinnovabile verso condomini, Pubbliche Amministrazioni e piccole e medie imprese. Attraverso le "comunità energetiche" più utilizzatori possono condividere l'energia elettrica prodotta da uno o più impianti fotovoltaici, con immediati benefici sia in termini economici che ambientali. Il primo progetto pilota è stato avviato in un condominio di Parma, adottando un sistema di gestione che, sulla base del consumo istantaneo delle utenze condominiali e dei singoli appartamenti, gestisce automaticamente l'energia prodotta dall'impianto fotovoltaico massimizzando l'autoconsumo energetico.

Il Gruppo ha avviato iniziative per far conoscere l'importanza e i vantaggi della riqualificazione energetica degli edifici, anche attraverso webinar dedicati, promuovendo la sostenibilità ambientale, il corretto utilizzo delle risorse e la riqualificazione urbana.

## TELECOMUNICAZIONI

Nel 2020 si sono intensificate le attività in ambito IoT (Internet of Things), si sono completate le attività sperimentali iniziate nel 2019 per l'attivazione di nuovi sensori sulle reti gas e sono iniziate le sperimentazioni per l'utilizzo delle nuove tecnologie di connettività mobili Narrow Band IoT. Sono inoltre state completate le infrastrutture

per accedere a servizi Cloud con una nuova interconnessione in fibra sui datacenter di Francoforte.

Nella gestione del servizio ai clienti del Gruppo, nel 2020 si è assistito ad un aumento importante dell'utilizzo della banda per le connessioni internet e, a tal fine, sono state implementate nuove connessioni di qualità a 10Gbps, grazie alle quali molti clienti hanno potuto lavorare senza difficoltà in smart working, modalità di lavoro implementata durante il periodo di lockdown. La soddisfazione dei clienti monitorata è costante rispetto agli anni passati ed è comprovata dal rinnovo dei contratti dei principali clienti. Infatti, gli indicatori di retention hanno confermato le aspettative, e i risultati commerciali hanno rispettato i budget attesi.

## ATTENZIONE ALLE COMUNITÀ E AL TERRITORIO

La grande importanza che le comunità locali rivestono per il Gruppo Iren è confermata nel Piano Industriale al 2025 che destina una parte rilevante degli investimenti allo sviluppo territoriale, generando un importante volano di crescita sulle economie locali, con ricadute positive in termini sociali, economici e ambientali. Inoltre, il 61% degli investimenti previsti nel Piano sono destinati a iniziative di sostenibilità.

## PROGETTUALITÀ DEI COMITATI TERRITORIALI IREN

La strategia di sviluppo sostenibile del Gruppo è gestita anche attraverso i Comitati Territoriali, 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 di progettazione partecipata 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 per il Gruppo e 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, in qualità di invitato permanente.

Ogni Comitato, attraverso specifici gruppi di lavoro interni, presidia le attività per la miglior attuazione dei progetti, proposti dagli stessi componenti dei Comitati o dai cittadini attraverso Irencollabora.it.

Nel 2020 i progetti incubati dai Comitati di Genova, Parma, Piacenza, Reggio Emilia e Torino sono stati 27, di cui 12 già realizzati nel corso dell'anno e gli altri in fase di sviluppo, e hanno riguardato temi di natura ambientale, sociale e educativa. A fine 2020 i Comitati territoriali hanno portato a compimento complessivamente 53 progetti visibili su Irencollabora.it. Di seguito il dettaglio dei 12 progetti conclusi nel 2020.

## PROGETTI REALIZZATI NEL 2020

Progetto (attuatore)	Comitato Territoriale	Descrizione
<b>Parma City Camp 2020 (CSV Emilia)</b>	Parma	Il progetto ha fornito un importante sostegno alle famiglie nella gestione dei figli e della graduale ripresa della loro socialità nel periodo estivo post lockdown determinato dall'emergenza Covid-19. Sono stati quindi attivati 26 Camp estivi nei comuni di Parma, Collecchio e Salsomaggiore per portare la cultura, la sensibilità ambientale e la solidarietà a misura di bambino e di bambina, seguendo i temi dell'Agenda 2030. Il progetto ha coinvolto 40 enti del terzo settore e 100 volontari, che hanno guidato 180 bambini e ragazzi tra i 6 e i 14 anni nei luoghi culturali più rappresentativi del territorio.
<b>Riparchiamo (UISP Reggio Emilia)</b>	Reggio Emilia	Laboratori di attività motoria all'aperto per la ripresa della socialità e di stili di vita sani sono stati gli ingredienti del progetto, rivolto ai residenti in sei quartieri cittadini interessati da problematiche legate alla cura dell'ambiente e delle aree verdi, alla non adeguata differenziazione dei rifiuti e alla pulizia degli spazi comuni. Alle attività motorie si è quindi abbinato un percorso di educazione civica e ambientale. Le attività si sono svolte fino a fine settembre 2020 e hanno coinvolto bambini e ragazzi dai 6 ai 17 anni, anche con il coinvolgimento dei servizi sociali territoriali del Comune di Reggio Emilia, Acer, tecnici Uisp, circoli ARCI, Ausl, Luoghi di Prevenzione e LILT per una comune programmazione.
<b>eXnovo fragole - frutti del lavoro dal carcere di Piacenza (Coop. soc. L'Orto Botanico)</b>	Piacenza	Agricoltura sociale e sostenibile è l'obiettivo del progetto che, attraverso la coltivazione di fragole all'interno del carcere di Piacenza, offre opportunità lavorative a persone detenute, prossime alla scarcerazione, consentendo loro di apprendere un mestiere, ottenere un reddito e essere accompagnati, attraverso il lavoro, in un percorso di riabilitazione sociale e morale, di rieducazione alla legalità e alla responsabilità. Grazie al progetto lavorano all'interno della Casa Circondariale, con regolare assunzione, 6 persone detenute, mentre altre 2 persone hanno ottenuto l'affidamento sociale. La sostenibilità delle pratiche di coltivazione si basa su tecnologie all'avanguardia e su tecniche di coltivazione più efficienti, grazie al contributo dell'Università Cattolica del Sacro Cuore - sede di Piacenza che, insieme all'azienda di consulenza agronomica Geoponica, ha prodotto una ricerca scientifica di comparazione tra coltivazione in campo e fuori suolo e un protocollo di buone pratiche disponibile sulla piattaforma irencollabora.it.
<b>Celocelo Food (Agenzia per lo sviluppo locale San Salvario Onlus)</b>	Torino	Celocelo Food ha introdotto un sistema di recupero di eccedenze di cibo, donato da imprese di piccola dimensione del settore alimentare, che grazie alla piattaforma celocelo.it vengono intercettate e ridistribuite ad una rete ampia e flessibile di soggetti no-profit che erogano supporto alimentare a persone in difficoltà economica: mense, Case di Ospitalità notturne, strutture di ospitalità in alloggio, ecc. L'attività ha anche permesso di sensibilizzare imprese e cittadini sul tema della riduzione degli sprechi alimentari e della donazione delle eccedenze.
<b>Centro Polifunzionale di via Ferro (Comunità di S. Egidio - Genova)</b>	Genova	Il progetto ha visto la ristrutturazione di un immobile destinato ad attività di sostegno per le fasce deboli della popolazione, quali mensa sociale, raccolta deposito e distribuzione di coperte, giacche, scarpe. Oltre ai lavori di ristrutturazione è stata allargata la platea delle imprese donatrici al fine di aumentare in termini quantitativi e di differenziare i generi da mettere a disposizione delle famiglie in difficoltà, anche con la creazione di eventi in collaborazione con gli esercenti e/o le strutture produttive.
<b>Pensa che Mensa (Slowfood Piacenza)</b>	Piacenza	La mensa scolastica rappresenta un'importante occasione educativa e conviviale attraverso cui sviluppare educazione all'alimentazione, al consumo sostenibile e consapevole, alla lotta allo spreco alimentare. Su questi temi è stata effettuata la mappatura delle mense scolastiche in provincia di Piacenza, per individuare linee guida per valutarne i criteri di sostenibilità, le zone di criticità e gli spazi di miglioramento. La mappatura ha fornito la base su cui elaborare il "Vademecum per la mensa buona e giusta" che può fungere da supporto a tutti gli attori della ristorazione scolastica.
<b>Un Chiosco per Orti Generali (Associazione Coefficiente Clorofilla)</b>	Torino	Il progetto, selezionato dal Bando AmbientAzioni 2019 di Torino, ha permesso di riqualificare, raggiungendo l'autonomia energetica, e recuperare ad uso ricreativo la Cascina situata nel Parco Piemonte nel quartiere di Mirafiori Sud, creando un cantiere partecipato per valorizzare il lavoro di volontari e persone svantaggiate e sensibilizzare la cittadinanza sui temi dello Sviluppo Sostenibile. Il progetto rappresenta un valido esempio di collaborazione tra associazioni, istituzioni e cittadini per la conservazione e il miglioramento di beni comuni.
<b>Green Generation (Liceo Scienze Umane – Polo Mattei di Fiorenzuola)</b>	Piacenza	Docenti e studenti hanno elaborato un calendario in carta riciclata sul tema del risparmio energetico che illustra comportamenti green da promuovere o non-green da combattere. I beneficiari del progetto sono stati gli studenti e le loro famiglie, sensibilizzati a praticare piccoli gesti quotidiani per essere veramente testimoni di una Rivoluzione Green. Associazioni ed Enti del territorio hanno supportato la divulgazione del calendario per promuovere una sensibilità green presso la comunità.

Progetto (attuatore)	Comitato Territoriale	Descrizione
<b>Volo con te</b> (Fondazione Bet She Can)	Torino	Partendo dal libro-progetto "Volo con te", è stato attivato un percorso rivolto a bambine e bambini tra i 7 e gli 11 anni, di consapevolezza e scoperta di sé, rimettendo in discussione etichette e stereotipi. Il racconto di un viaggio alla ricerca di un amico permette di scoprire la forza dell'amicizia tra due bambine, la bellezza e la ricchezza della diversità e come le esperienze, i viaggi e il confronto possono togliere le "etichette" che condizionano, portare alla scoperta di chi si è e di chi si vuole diventare. Il progetto ha coinvolto 2.500 persone (bambini, insegnanti, famiglie), 10 scuole primarie in 5 spazi comunali o associativi di Torino.
<b>Un ponte tra Genova e l'Africa Sub Sahariana</b> (Consorzio SPeRA)	Genova	Lo scambio culturale, sociale e gastronomico/alimentare per creare un ponte tra Genova e l'Africa Sub Sahariana, in una sorta di gemellaggio tra scuole africane e scuole genovesi, mediante un laboratorio creativo. Attraverso scambi di elaborati grafici, messaggistica e social network è stata veicolata la narrazione delle abitudini alimentari e culturali dei ragazzi italiani e africani, con una restituzione grafica di quella che rappresenta la giornata tipo di un ragazzo/a dei due paesi, raccontata attraverso il cibo.
<b>Fatti i fatti tuoi - Rendi l'ambiente digitale più sostenibile</b> (Fact Checkers di Genova)	Genova	Progetto di educazione all'uso delle informazioni che ha condotto i ragazzi a familiarizzare con i principi della verifica delle informazioni digitali e l'analisi della veridicità dei contenuti. I laboratori, che si sono tenuti presso gli Istituti Comprensivi Teglia e Bertani per i ragazzi di terza media, hanno utilizzato come materiali didattici una guida interattiva e una serie di altri strumenti gratuiti e disponibili sul web.
<b>Il Sentiero dei Ducati</b> (CAI Reggio Emilia)	Reggio Emilia	Il progetto ha supportato il recupero e rilancio del Sentiero dei Ducati, immerso nella natura lungo la valle del fiume Enza, per orientarlo a divenire uno strumento per lo sviluppo sostenibile dei territori che attraverso, contribuendo così a promuoverne la conoscenza a livello locale, nazionale ed internazionale. Il progetto ha visto la realizzazione di un sito web dedicato, completo di cartografia e guide digitali, che valorizza il percorso inserito nel contesto dei cammini storici e naturalistici di interesse regionale.

## PROGETTI IN ELABORAZIONE NEL 2020

Progetto (attuatore)	Comitato Territoriale	Descrizione
<b>Plastic on the road</b> (Associazione CISV Fraternità)	Torino	Sensibilizzazione ed educazione al risparmio di risorse e rifiuti sono al centro di questo progetto, uno dei selezionati nell'ambito del Bando Ambientazioni 2020 di Torino, che consiste nella costruzione/acquisto (in collaborazione con realtà del territorio esperte nella costruzione e implementazione di attrezzature a fini dimostrativi) dei macchinari per il riciclo creativo della plastica per la realizzazione di nuovi oggetti, attraverso l'impiego di materiali inutilizzati. Rivolto soprattutto ai giovani, il progetto è caratterizzato da un approccio laboratoriale ed itinerante, con una connotazione che promuove la cittadinanza attiva, permettendo ai ragazzi di vedere in prima persona come i materiali plastici inutilizzati possano essere frammentati, fusi in appositi stampi e trasformati in nuovi oggetti utili.
<b>The river box per una didattica fluida</b>	Torino	Una proposta didattica che vede, nell'era del distanziamento imposto dal Covid-19, la possibilità di cercare una modalità di insegnare esperienziale, utilizzando strumenti educativi innovativi in cui vengono stimolati la creatività e l'apprendimento. Attraverso questa proposta didattica gli studenti di tutti gli ordini scolastici sono sensibilizzati su temi d'importanza mondiale come l'uso responsabile delle risorse idriche, il cambiamento climatico e il monitoraggio della qualità dei fiumi. Il progetto è uno dei tre selezionati nell'ambito del Bando Ambientazioni 2020 di Torino.
<b>Lead Nature</b> (AIESEC Torino)	Torino	Il progetto, per il quale sono coinvolti AIESEC Torino, Legambiente, volontari internazionali e la cittadinanza, si sviluppa attraverso azioni che mirano a sostenere organizzazioni e associazioni che si impegnino nel campo della sostenibilità ambientale e del cambiamento climatico (Obiettivo Sviluppo Sostenibile 13 dell'Agenda 2030), collaborando con volontari internazionali per educare e sensibilizzare la cittadinanza su tematiche ambientali e alla riduzione degli impatti sul territorio. Lead Nature si sviluppa in 2 anni, attraverso 2 gruppi di realizzazione per ogni anno in cui sono coinvolti complessivamente 40 volontari internazionali. Un progetto pilota replicabile in altri contesti territoriali.
<b>Acque Chiare</b> (Pro Natura Reggio Emilia)	Reggio Emilia	Obiettivo del progetto è produrre una sistematica catalogazione e localizzazione delle zone umide presenti nella collina reggiana, avviando ad una lacuna nella conoscenza del patrimonio naturalistico provinciale e mettendo a disposizione degli enti di gestione del territorio un importante strumento che li agevoli nella attività di pianificazione e salvaguardia del territorio. Il progetto prevede una campagna di catalogazione di circa un centinaio di zone umide di interesse naturalistico, per ognuna delle quali viene prodotta una scheda dettagliata.
<b>EcoSII</b> (Istituto d'Istruzione Superiore Marconi)	Piacenza	Creazione di una serra all'interno della scuola finalizzata alla depurazione dell'aria in una parte del plesso scolastico, con la messa a dimora di piante adatte allo scopo. Il progetto nasce dall'esigenza di migliorare la vita scolastica partendo dalle basi, ovvero dall'aria che si respira, per rendere più vivibile l'ambiente scolastico. In prossimità della serra verranno installati dei piedistalli sui quali sarà narrato il progetto, la sua funzionalità e i benefici che porta all'ambiente. Saranno inoltre organizzati lavori di gruppo per far partecipare attivamente i ragazzi ai lavori di allestimento della serra.
<b>Da Rifiuto a Risorsa</b> (Istituto Professionale Agrario "Raineri Marcora")	Piacenza	Presentato da 5 classi dell'Istituto Professionale di Cortemaggiore capitanati da alcuni docenti, è strettamente legato al tema della conservazione e della valorizzazione dell'ambiente e della cittadinanza attiva globale. Il progetto si articolerà principalmente in due attività consequenziali: la produzione di compost e la coltivazione delle fragole in serra. La distribuzione della produzione avverrà in loco o sarà direttamente recapitata presso il domicilio dei richiedenti impossibilitati.

Progetto (attuatore)	Comitato Territoriale	Descrizione
<b>Portina.io</b> (CNA Reggio Emilia)	Reggio Emilia	Rappresenta una risposta alle tante criticità e ai nuovi bisogni emersi dall'emergenza Covid-19, per meglio indirizzare il sostegno a fragilità vecchie e nuove. Le attività prevedono l'attivazione di un presidio di portineria a Reggio Emilia, in zona "Polveriera", per accompagnare e supportare gli abitanti del quartiere nella conoscenza e fruizione dei servizi di prossimità, attraverso anche il supporto di una piattaforma digitale. La creazione di un network di professionisti per l'erogazione di servizi di prossimità e l'attivazione di percorsi formativi sono volti a rispondere alle esigenze della comunità, in particolare degli abitanti più vulnerabili. Il progetto potrà essere replicato e trasferito ad altri quartieri partendo da quelli limitrofi, facendo perno su "centri sociali" di riferimento.
<b>L'orto collettivo</b> (Orti Generali APS)	Torino	Gestione di un orto di 250 mq a Torino in un'ottica di inclusione sociale, contrasto alla povertà, educazione ambientale, mettendo al centro la relazione tra persone svantaggiate e disabili, volontari, studenti e famiglie. L'attività prevede la gestione innovativa del semenzai dell'orto collettivo, il sostegno alimentare, attraverso la fornitura dei prodotti dell'orto, ai cittadini del quartiere in difficoltà economica, l'educazione ambientale e l'acquisizione di competenze in campo vivaistico da parte dei partecipanti. Completa il progetto la proposta di un'attività formativa per gli studenti delle scuole primarie e secondarie del territorio.
<b>Consolidamento e sviluppo del trasporto socio-sanitario</b> (Associazione Giovani Amici Uniti Genova)	Genova	Potenziare il servizio assistenziale e di trasporto rivolto alle persone anziane non autosufficienti o parzialmente autosufficienti residenti a Genova, con particolare attenzione al territorio del Municipio 4 Media Valbisagno, per migliorarne la qualità di vita e incrementare momenti di integrazione e socializzazione. Il progetto prevede l'acquisto di un'auto elettrica a zero emissioni per consolidare e sviluppare questi servizi in un'ottica di sostenibilità ambientale.
<b>Siamo in ascolto</b> (Associazione Diritti degli Anziani La Spezia)	Genova	Creare a La Spezia un centro di ascolto qualificato, un telefono amico, per aiutare le persone anziane a ritrovarsi tra le maglie della burocrazia, a dare sicurezza sociale e un aiuto materiale. Anche attraverso il supporto di uno psicologo, si intende fornire un punto di riferimento e di mediazione culturale su come affrontare la situazione di emergenza da Covid-19; un modo per condividere le proprie emozioni al fine di ridurre la sensazione di isolamento, traendo beneficio dal confronto. I 10 volontari coinvolti nel progetto sono formati all'emergenza in corso e, naturalmente, sono muniti di dispositivi di sicurezza personale.
<b>Gli anziani in Valpolcevera tra Ponte Morandi e Covid-19</b> (Associazione Diritti degli Anziani Genova)	Genova	Fornire una risposta alla necessità degli anziani di avere un punto di riferimento nella situazione emergenziale da Covid-19, gestito da coetanei che possono dare al meglio riscontri concreti e suggerimenti. Si tratta di un aiuto alla popolazione anziana della Valpolcevera a ritrovarsi tra burocrazia, sicurezza sociale e sanitaria, attraverso il contributo di alcuni volontari formati allo scopo.
<b>Very Informal People di Quartiere</b> (CSV Emilia di Parma)	Parma	Creazione di una rete di prossimità in grado di supportare coloro che in un periodo della loro vita hanno bisogno di aiuto per ragioni economiche, di salute, di solitudine o di temporanea dipendenza dal prossimo. La rete di prossimità è costituita da una pluralità di persone con diverse competenze che, su base volontaria, possono fornire supporto e aiuto alle persone più bisognose. I soggetti coinvolti sono quindi i commercianti (cui viene offerto un pacchetto ore di coaching individuale e un pacchetto ore di formazione di gruppo per sviluppare capacità e competenze che aiutino nella funzione di "sentinella" di quartiere), artigiani, esercenti e cooperative (che possano mettere a disposizione a titolo gratuito o a prezzo calmierato, a seconda dei casi, un certo numero di beni e servizi) e gli imprenditori (che promuoveranno modalità di volontariato di impresa per coinvolgere i dipendenti in azioni di corresponsabilità rispetto ai cittadini fragili).
<b>Cafè Alzheimer "Il Piccolo Principe"</b> (Associazione Nuovo CIEP)	Genova	Il progetto intende porre l'attenzione su un problema sempre più diffuso tra la popolazione anziana e che inevitabilmente coinvolge in maniera critica e importante l'intero nucleo familiare: l'Alzheimer e i disturbi cognitivi in ambito geriatrico. Cafe' Alzheimer "Il Piccolo Principe" è un locale di Genova nel quale si alternano volontari e conduttori di laboratorio per attività di socializzazione, arte, creatività e attività di mantenimento delle residualità attentive, cognitive e motorie e in generale per attività di sostegno ai malati e ai loro accompagnatori. In particolare, il progetto si propone di differenziare e meglio qualificare la tipologia di interventi laboratoriali di sostegno all'utenza e di acquisire nuove risorse strumentali, materiali e ausili specifici al sostegno degli anziani partecipanti.
<b>Luce su Ponte Carrega</b> (Associazione Amici di Ponte Carrega)	Genova	Il progetto pone al centro la bellezza e la valorizzazione di un manufatto storico della Val Bisagno, che si trova proprio di fronte alle storiche Officine del Gas Iren di Gavette. L'idea consiste nell'installazione di cinque pali per l'illuminazione, replica dei pali storici degli anni '20, dotati di illuminazione a LED di ultima generazione al posto di quelli presenti oggi, con l'obiettivo di creare bellezza e sostenibilità ambientale grazie all'utilizzo di nuove tecnologie green.
<b>Il Servizio 118 nel Nord del Madagascar</b> (ONG NEXT Onlus)	Genova	Creazione di una rete di soccorso e di servizio medico a Diego Suarez, nel Nord del Madagascar, con la consulenza e l'esperienza del Dipartimento Regionale del Servizio 118 ligure, nel Polo Sanitario NEXT, l'unica struttura medico-sanitaria in loco che offre prestazioni gratuite alle persone indigenti. Il progetto prevede un calendario di formazione dedicato ai medici locali, che può essere usufruito anche a distanza in collaborazione con il Servizio e-learning dell'Università di Genova e Liguria Digitale, nonché con l'Istituto pediatrico Gaslini di Genova.

## ALTRE INIZIATIVE DEI COMITATI TERRITORIALI

**Bando AmbientAzioni.** Nel 2020 è stata lanciata la seconda edizione del Bando Ambientazioni di Torino, rivolto a un target di giovani tra i 18 e i 26 anni, avente come oggetto la progettazione di

strumenti, azioni e iniziative il risparmio di risorse energetiche e idriche, la riduzione della produzione di rifiuti, la riduzione della produzione di CO<sub>2</sub> e la mitigazione e l'adattamento ai cambiamenti climatici. Ai partecipanti è stato chiesto di proporre elaborati innovativi, replicabili in altri contesti, con dimostrabili benefici

economici e sociali per la collettività, e di sviluppare idee progettuali che possano contribuire a mitigare gli effetti negativi della crisi Covid-19, con un particolare apprezzamento per iniziative e azioni effettuabili online.

I Comitati Territoriali nel corso del 2020 hanno affinato ed elaborato le **linee guida per l'incubazione dei progetti**, consultabili sulla piattaforma irencollabora.it, con la duplice finalità di guidare i proponenti nella predisposizione di progetti coerenti con gli obiettivi e gli indirizzi dei Comitati Territoriali e di guidare la discussione in fase di valutazione dei progetti per orientarne la selezione.

I Comitati Territoriali Iren sono stati inoltre luogo di approfondimento e confronto tra il Gruppo Iren ed i propri stakeholder su tematiche quali la valutazione dei temi rilevanti per l'analisi di materialità, il Bilancio di Sostenibilità 2019, il Piano Industriale Iren al 2025, le

azioni intraprese dal Gruppo Iren per l'emergenza Covid-19, la presentazione delle attività di Iren Smart Solutions e della Divisione Ambiente del Gruppo Unieco. Il 2020 ha visto, infine, il rinnovo del mandato triennale del Comitato Territoriale di Piacenza.

## INIZIATIVE PER LE COMUNITÀ E IL TERRITORIO

Nonostante la situazione generata dalla pandemia Covid-19, che nel 2020 ha segnato il corso delle attività, Iren ha realizzato e contribuito alla realizzazione di alcuni importanti progetti di carattere ambientale, sociale e culturale, alcuni dei quali hanno avuto una significativa rilevanza sui territori ove si sono svolti.

### PROGETTI AREA CULTURALE

<b>Libri in Agenda</b>	Progetto di Asvis con il sostegno di Iren e con la consulenza di Salone Internazionale del Libro di Torino, per raccontare in un modo nuovo la sostenibilità: un format che dedica un libro a ognuno dei 17 obiettivi di sviluppo sostenibile, raccontato attraverso la voce di autrici e autori che partecipano e promuovono la cultura del cambiamento. I video sono stati trasmessi in streaming sui canali digitali e social di Asvis e del Salone.
<b>Iren mecenate</b>	Iren condivide i profondi valori della cultura e l'importanza che essi hanno nello sviluppo di un territorio. Per questo motivo da molti dei principali teatri del nord Italia: Fondazione Teatro Regio di Torino, Fondazione I Teatri di Reggio Emilia, Teatro Carlo Felice di Genova e Fondazione Teatri di Piacenza. Sostiene da sempre anche il Teatro Regio di Parma e da diversi anni il Teatro Nazionale di Genova e il Teatro degli Impavidi di Sarzana.
<b>Parma 2020+21</b>	Iren è stata a fianco del grande programma culturale di sviluppo territoriale che ha elaborato la città emiliana in quanto Capitale Italiana della Cultura. Programma che, a causa della pandemia, è stato esteso dal Ministero per i beni e le attività culturali anche al 2021.
<b>Nice - Network for International Circus Excellence</b>	Iren ha sostenuto il progetto della Fondazione Cirko Vertigo, che è stata tra i primi a comprendere la necessità di creare e sviluppare una piattaforma multimediale NICE, dedicata al circo contemporaneo e destinata alla fruizione di contenuti in modalità smart, accessibili a ogni tipo di pubblico, come risposta alle limitazioni dovute al Covid-19.
<b>Premio Nazionale dell'Innovazione</b>	Iren crede fortemente nel ruolo strategico dell'innovazione e della ricerca nel panorama industriale italiano. Per questo ha sostenuto anche nel 2020 il Premio Nazionale dell'Innovazione, ritenendo che sviluppo e crescita dei propri business non possano che trarre giovamento dal confronto e dalla collaborazione con startup innovative, ambiziose e supportate da solidi progetti imprenditoriali. Sempre nel campo dell'innovazione, Iren ha anche sostenuto la "Start Cup" regionale svoltasi in Emilia-Romagna.

### PROGETTI AREA SOCIALE

<b>Babbo Natale in Forma</b>	Iren ha sostenuto la manifestazione "Babbo Natale in Forma", consueto appuntamento natalizio che vede la partecipazione di migliaia di persone vestite da Santa Claus, promosso da FORMA, la Fondazione dell'Ospedale "Regina Margherita", che quest'anno ha preso forme diverse, dovendo evitare gli assembramenti, compresa la proiezione da parte di Iren del logo della Fondazione sulla Mole Antonelliana per ricordare a tutti il prezioso ruolo che Forma Onlus svolge per la salute dei bambini.
<b>Natale Solidale</b>	Iren ha sostenuto il progetto Natale Solidale del Comune di Torino per tutelare le persone e i nuclei in situazione di fragilità personale, sociale ed economica. Un'iniziativa di rete che si è posta l'obiettivo di unire le forze e far fronte alle tante richieste di persone e famiglie che stanno vivendo un momento particolarmente critico della loro esistenza.
<b>Patto per la ripresa</b>	Iren ha contribuito all'iniziativa del Comune di Vercelli a favore dei commercianti colpiti economicamente dall'emergenza Covid-19.
<b>Coordinamento Torino Pride GLBT</b>	Iren ha sostenuto la candidatura di Torino, poi ottenuta, per ospitare nel 2021 l'Annual General Meeting EPOA, la più grande assemblea annuale dell'European Pride Organizers Association (EPOA), il network che coinvolge le principali realtà europee nel campo dell'organizzazione dei Pride.
<b>Iren per lo sport</b>	Grazie al sostegno del Gruppo Iren molte società sportive hanno potuto continuare la propria attività anche nel 2020, spesso con modalità a distanza. Nonostante l'emergenza sanitaria si sono infatti svolte le gare dei campionati nazionali di pallanuoto, basket, football americano e ginnastica ritmica.

### PROGETTI AREA AMBIENTALE

<b>Mobilità Sostenibile</b>	Il Gruppo Iren ha lanciato, in collaborazione con l'Associazione Nazionale Comuni Italiani, il " <b>Progetto Tandem. Bici in Comune</b> " con l'obiettivo di mettere in evidenza buone pratiche di economia circolare, di sostenibilità ambientale e di mobilità alternativa realizzate, o in corso di realizzazione, da parte di piccoli Comuni (sotto i 3.000 abitanti). Oltre 140 le domande presentate e 50 amministrazioni vincitrici che hanno ricevuto 2 bike IrenGO come riconoscimento per il loro ruolo di motore dello sviluppo sostenibile. Anche nel 2020 Iren ha sostenuto <b>Vento Bici Tour</b> , la pedalata collettiva lungo il tracciato della futura dorsale cicloturistica da Torino a Venezia lungo il fiume Po. Per il 10° compleanno dell'iniziativa, Vento e Iren hanno preparato un progetto di racconto del territorio: 10 video per illuminare la tanta bellezza nascosta lungo Vento: chiese, musei, parchi, cibo, architetture rurali, palazzi storici, opere di bonifica... un patrimonio immenso che aspetta di essere scoperto e valorizzato. Il Gruppo è risultato fra gli aggiudicatari del bando di manifestazione di interesse pubblicato dalla Città di Torino per la posa in opera di infrastrutture di ricarica pubbliche per veicoli elettrici e sta inoltre procedendo celermente all'installazione di colonnine di ricarica all'interno delle proprie sedi aziendali al servizio dei mezzi elettrici presenti nella flotta (si veda pag. 82).
-----------------------------	--

## PROGETTI AREA AMBIENTALE

### Efficienza energetica, illuminazione pubblica e artistica

Nel 2020 il Gruppo ha completato i lavori di riqualificazione energetica del Teatro Regio di Torino e ha realizzato in città la consueta illuminazione artistica di tre ponti sul Po e della Mole Antonelliana in occasione del Natale, inoltre il Gruppo ha messo a disposizione il proprio know-how e ha proceduto, su incarico della Città, al miglioramento della resa artistica dell'illuminazione di Piazza Castello e di Piazza Statuto, che produce anche un importante risultato in termini di risparmio energetico.

Nell'anno si è anche concluso il progetto "Led per Torino" che ha previsto la sostituzione con apparecchi a LED di nuova generazione di lampade per l'illuminazione pubblica, lanterne semaforiche e centri di controllo degli incroci semaforizzati, anche in questo caso con consistenti benefici nella riduzione dei consumi energetici.

È proseguito, infine, il progetto Vercelli a LED per la riqualificazione illuminotecnica di una porzione del territorio comunale di Vercelli, attraverso il rifacimento degli apparecchi d'illuminazione obsoleti e non più performanti, e l'installazione di attraversamenti pedonali intelligenti. Il progetto ha ottenuto la menzione speciale per la categoria "illuminazione pubblica intelligente" nell'ambito della XXI edizione dell'Ecohitech Award.

### Acqua

In provincia di Reggio Emilia (Brescello e Fabbrico) sono stati attivati 2 nuovi **distributori di Acqua Pubblica**, con una campagna di sensibilizzazione della popolazione al consumo di acqua di rete. In area emiliana a fine 2020 sono attive 76 "cassette dell'acqua". Il Gruppo ha progettato anche 9 nuove strutture mobili da utilizzare per la distribuzione di acqua di rete, in occasione di fiere, eventi, manifestazioni sui territori emiliani. A Sestri Levante è stata realizzata una campagna di sensibilizzazione all'utilizzo dell'acqua di rete per gli studenti di tutte le scuole del comprensorio.

### Riduzione dei rifiuti

È proseguito a Torino il **progetto "RePoPP"** presso il mercato di Porta Palazzo che mira a raccogliere e redistribuire i prodotti ortofrutticoli ancora valorizzabili attraverso attività di sensibilizzazione ed educazione alla raccolta differenziata dell'organico. Nel mese di febbraio sono state distribuite nella piazzetta esterna del Mercato Centrale, 200 porzioni di zuppa preparata dallo chef stellato Davide Scabin con le eccedenze raccolte al mercato di Porta Palazzo (76 kg. di cibo) e il progetto è stato presentato, come buona pratica, nell'ambito del Festival del giornalismo alimentare. Nell'autunno, il progetto è stato esteso ad altri 4 mercati: corso Cincinnato, via Porpora, Borgo Vittoria e piazza Foroni e a fine 2020 ha permesso di raccogliere e redistribuire più di 250 tonnellate di cibo invenduto.

### Raccolta differenziata

Il Gruppo ha ideato e diffuso, utilizzando una pluralità di strumenti di comunicazione, campagne volte a sensibilizzare la popolazione alla corretta raccolta differenziata e alla lotta all'abbandono dei rifiuti.

Per fronteggiare le conseguenze dell'emergenza sanitaria, sono state promosse su tutti i territori campagne informative con le indicazioni dell'Istituto Superiore di Sanità per illustrare le regole di corretto conferimento dei rifiuti, in particolare per i soggetti positivi, in isolamento o in quarantena, e per disincentivare la dispersione nell'ambiente di guanti monouso e mascherine.

In territorio emiliano, le principali iniziative hanno riguardato:

- implementazione del sistema di raccolta porta a porta dei rifiuti nei comuni di Scandiano e Rolo (RE) e di Sarmato (PC), supportata da attività di informazione ai cittadini, e della tariffazione puntuale nei comuni di Quattro Castella ed Albinea (RE);
- attivazione del sistema premiante nel Centro di Raccolta del comune di Toano (RE) con utilizzo della tessera sanitaria per conferire alcune tipologie di rifiuto ed ottenere punti che generano sconti sulla tariffa rifiuti;
- campagna comunicativa a supporto dell'introduzione alla TARI nei comuni di Collecchio e Traversetolo (PR);
- campagna di comunicazione a supporto dell'avvio della raccolta congiunta di plastica e barattolame nei comuni piacentini di Sarmato, Besenzone, Monticelli d'Ongina, Castelvetro Piacentino, Villanova sull'Arda e Coli;
- organizzazione nel comune di Rio Saliceti (RE), in collaborazione con Legambiente, di un evento in piazza per sensibilizzare i cittadini alla raccolta dell'olio esausto vegetale e posizionamento nel comune di Castelnuovo Sotto (RE) di contenitori per la raccolta stradale dell'olio vegetale esausto;
- campagna di comunicazione in provincia di Reggio Emilia in occasione della riattivazione annuale del Giro Verde (raccolta domiciliare di sfalci e patate);
- campagna di comunicazione nella Piscina Comunale Aquatico di Reggio Emilia con materiali di comunicazione ad-hoc e contenitori per la corretta raccolta differenziata dei rifiuti;
- campagna social e materiali informativi sulla riduzione dei rifiuti e sulla sostenibilità ambientale realizzati in occasione della "Settimana Europea Riduzione Rifiuti", in collaborazione con il comune di Parma;
- avvio a Parma di progetti per la raccolta di abiti usati, olii esausti e per l'introduzione di una raccolta sperimentale dei rifiuti vegetali, realizzazione di video e spot sulle piste ciclabili, sul servizio di spazzamento e sviluppo del progetto deiezioni canine all'interno delle aree cani;
- realizzazione, in collaborazione con l'AUSL di un pieghevole per illustrare le modalità di microraccolta amianto nei comuni di Sorbolo Mezzani, Montechiarugolo, Felino (PR).

Le principali iniziative in Piemonte hanno riguardato:

- campagna informativa a supporto dell'installazione delle "Ecoisole Smart" a Torino che hanno sostituito le attrezzature stradali per la raccolta dei rifiuti con nuovi contenitori utilizzabili solo dai residenti tramite personale tessera elettronica. La campagna ha visto la realizzazione di diversi strumenti di comunicazione, l'organizzazione di punti distributivi per la consegna delle tessere elettroniche e la presenza di operatori nei pressi delle nuove ecoisole per aiutare i cittadini al corretto uso delle stesse;
- campagna di comunicazione "Un vero supereroe non abbandona mai la sua mascherina", in collaborazione con Città di Torino e GTT, per rimarcare la necessità di conferire nel modo corretto mascherine e guanti monouso;
- progetto di comunicazione in lingua (arabo e francese) dedicato ai cittadini stranieri di Torino, valorizzando le skills comunicative dei dipendenti dell'azienda, di origine straniera, che svolgono quotidianamente mansioni operative;
- campagna di comunicazione sul ritiro dei rifiuti ingombranti per sensibilizzare i cittadini vercellesi a corretti comportamenti e incentivare la raccolta dei rifiuti ingombranti, soprattutto nel periodo estivo in cui gli abbandoni sono più frequenti.

In territorio ligure, sono state realizzate attività di comunicazione in alcuni comuni dello Spezzino (Ameglia, Bolano, Carro, Framura, La Spezia, Luni, Pignone e Riomaggiore) a seguito dell'acquisizione del servizio di raccolta da parte del Gruppo o del cambio della modalità di smaltimento dei rifiuti, per informare i cittadini sulle corrette modalità di conferimento dei rifiuti, sulle modalità di differenziazione e sul corretto riconoscimento dei rifiuti.

## PROGETTI AREA AMBIENTALE

### Qualità ambientale

A seguito di un importante intervento di rifacimento dei sottoservizi (rete fognaria e gas) a Vercelli, è stato effettuato il ripristino di 4500 m<sup>2</sup> di manto stradale utilizzando per la prima volta l'additivo green prodotto da I.BLU dal recupero di rifiuti plastici, un materiale altamente performante, ecologico e certificato, che rappresenta un esempio di economia circolare. Il Gruppo inoltre ha partecipato, fornendo anche supporto tecnico, all'iniziativa Puliamo il Po, svoltasi a Polesine Zibello (PR), che ha coinvolto la popolazione e per la quale è stata realizzata un'apposita campagna di comunicazione.

## LIBERALITÀ, DONAZIONI E SPONSORIZZAZIONI

Il Gruppo Iren presta molta attenzione a eventi culturali, ambientali e sportivi con caratteristiche distintive a livello nazionale o che sono radicati nella tradizione dei territori di riferimento. Nel 2020 Iren ha erogato complessivamente 254 liberalità e sponsorizzazioni per oltre 11.440.000 euro – mantenendo un grande impegno verso i territori in un anno di grandi difficoltà dovute alla pandemia – che sono state indirizzate verso alcuni dei pilastri strategici del Piano industriale @2025 e ai temi prioritari ad essi collegati.

Pilastro	Temi	SDGs
People	Diversità e inclusione	5 UOMO E DONNE 10 RIDUZIONE DELLE UGUAGLIANZE
	Sviluppo delle comunità locali	11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI 17 PARTNERISCHI PER LE AZIONI
Crescita	Sviluppo economico e valore per il territorio	2 ENERGIA PULITA 8 LAVORO EGGUO E CRESCITA ECONOMICA
Sostenibilità	Circular economy: gestione, raccolta differenziata e riuso dei rifiuti	12 CONSUMI RESPONSABILI 13 AZIONE CLIMATICA
	Educazione alla sostenibilità	4 QUALITÀ DELL'EDUCAZIONE
Evoluzione tecnol. e efficienza	Innovazione e smart city	9 INDUSTRIA, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE

Tra le iniziative sostenute da Iren, 60 ricadono in ambito culturale (24%), 59 nell'ambito dell'animazione territoriale (23%), 34 nello sport (13%) e 101 nell'ambito della sostenibilità (40%), facendo ricorso, soprattutto per la cultura, all'istituto dell'Art Bonus che permette di godere di importanti benefici fiscali sotto forma di credito di imposta.

Nel 2020 il Gruppo ha confermato il sostegno alle Fondazioni Liriche e Teatrali di Parma, Piacenza, Reggio Emilia, Genova e Torino e alle principali manifestazioni del territorio tra cui: il Premio Nazionale dell'Innovazione, la Start Cup Emilia, La Fondazione Palazzo Ducale (GE), il rinnovo di parte del Palazzo dei Musei Civici (RE), il Festival Verdi (PR), Parma città della Cultura 2020-21, la mostra Vercelli Medievale, le iniziative estive svoltesi a La Spezia.

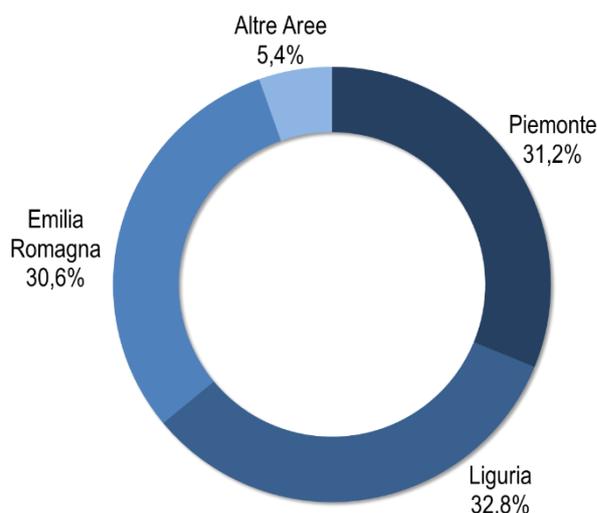
Come ormai avviene da molto tempo, anche quest'anno Iren ha sostenuto il progetto Luci d'Artista di Torino e, per le festività natalizie, ha curato l'illuminazione a Genova e Reggio Emilia, oltre ad aver supportato l'illuminazione in alcuni Comuni della provincia di Salerno. Inoltre, il Gruppo ha sostenuto numerosi progetti di animazione territoriale, incoraggiandone lo svolgimento online a causa della pandemia.

Molte anche le iniziative legate alla sostenibilità e alla sua promozione verso le nuove generazioni tra le quali: i progetti ambientali di numerosi Comuni emiliani, Vento Bici Tour 2020, il progetto Libri in Agenda in collaborazione con ASVIS e il Salone del Libro di Torino,

la XXIII edizione di CinemAmbiente a Torino, l'attività del Centro Remida di Reggio Emilia e di Giocampus a Parma.

Lo sport cosiddetto minore ha ricevuto una particolare attenzione con il sostegno alle stagioni di alcune squadre di hockey, sledge hockey, football americano, pallacanestro maschile e femminile, pallanuoto, ciclismo e basket in carrozzina.

### LIBERALITÀ E SPONSORIZZAZIONI PER TERRITORIO



## EDUCAZIONE ALLA SOSTENIBILITÀ

Eduiren è il settore educational del Gruppo Iren, dedicato alla declinazione della sostenibilità a 360° e per tutti. Un settore che vive di contatti diretti con le scuole e con gli altri soggetti del territorio, attraverso le proprie offerte formative e la progettazione comune di percorsi di sensibilizzazione.

L'emergenza Covid-19 ha da un lato rafforzato nel Gruppo la convinzione che educare alla sostenibilità sia un dovere per costruire un futuro migliore per tutti e dall'altro ha significato un cambio radicale di prospettiva e di strategia. La prima risposta immediata è stata **#iorestoacasaconeduiren**, un'offerta online di materiale didattico per approfondire i temi dell'acqua, energia e rifiuti, un **percorso digitale interattivo** con informazioni e giochi in italiano e inglese ("Sei eco-logico"), una **videoteca** dedicata e offerte di qualità promosse dai soggetti che collaborano con Iren, come la Fondazione Reggio Children e ReMida che hanno condiviso i progetti nel sito nazionale del MIUR, il MACA di Torino e la Città dei bambini e dei ragazzi di Genova.

Sono stati prodotti 3 video per i social, gli **"Ecoconsigli di Eduiren"** con suggerimenti pratici per mantenere comportamenti eco compatibili, anche in una situazione difficile.

Di fronte alla complessità del momento, il primo obiettivo è stato mantenere e rafforzare i rapporti con le scuole e il territorio e per

questo Eduiren ha scelto di mettersi a disposizione dei docenti per strutturare insieme momenti di approfondimento tesi ad **agevolare il processo della didattica a distanza (DAD)**. Un aiuto rispettoso della particolarità di ogni percorso formativo e del lavoro che ogni singolo insegnante stava mettendo in campo con la propria classe.

Parallelamente si è proceduto alla trasformazione in didattica a distanza delle offerte formative del catalogo e alla ristrutturazione del sito [www.eduiren.it](http://www.eduiren.it) per renderlo ancora più di supporto a docenti, studenti e famiglie. Un nuovo sito destinato non solo alla scuola, ma un catalizzatore di strumenti e informazioni, una “cassetta degli attrezzi” per tutte le persone che vogliono occuparsi di **sostenibilità e di Agenda 2030**.

Le lezioni e i progetti online hanno interessato parecchi istituti di tutti i territori in cui opera il Gruppo, si segnalano in particolare quelle con il Politecnico di Torino e l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Piacenza, che si sono sviluppate attraverso visite virtuali agli impianti del Gruppo.

Sperimentare la didattica a distanza e i nuovi strumenti messi a disposizione, ha permesso anche di allargare l'area di intervento di Eduiren e di approfondire nuovi argomenti con pubblici diversi. Si è parlato di sostenibilità del web alla **Milano Digital Week 2020** e di quella degli eventi sportivi al progetto europeo **Sport for Changes/ Shaping Fair Cities**.

È stato sviluppato un confronto con Redooc, una delle principali piattaforme italiane di formazione online sul tema **Green Education e Gamification**, attraverso un webinar dedicato alla didattica a distanza e all'utilizzo di elementi mutuati dai giochi.

Ad Orientamenti 2020 di Genova sono stati approfonditi, insieme a centinaia di ragazzi collegati in remoto, temi quali l'economia multicircolare, il ciclo idrico e la sostenibilità di un cellulare. Con il progetto **“Multisport ne' Monti”**, rivolto a tante scuole dell'appennino reggiano, è stato sperimentato come integrare le informazioni sullo sport a quelle sui servizi gestiti dal Gruppo Iren, trasformando una piscina vuota in una aula online.

Ove possibile, si sono mantenuti con le nuove modalità gli appuntamenti che Eduiren ha concorso a diffondere nel nostro Paese; in occasione del World Fish Migration Day, la tradizionale visita all'impianto mini hydro di La Loggia (Torino) è stata sostituita da un video didattico, realizzato dal Centro Scienza Onlus di Torino, mentre il Remida Day di Reggio Emilia si è trasferito online, con l'arricchimento di interventi di esperti e sportivi. Per il Festival della Scienza di Genova è stata curata l'edizione online del nuovo ecomusical “Un mare senza plastica”, prodotto in collaborazione con la Fondazione Amga e il Teatro dell'Ortica.

*Educare alla sostenibilità per Iren è mantenere un dialogo continuo con diversi pubblici, costruire reti e innovare metodologie e strumenti*

Il percorso di ridefinizione di Eduiren e di un approccio educativo al passo con le nuove sfide, iniziato nel 2019, ha toccato nuove tematiche che si svilupperanno nel 2021 e nuovi strumenti per raccontare l'Agenda 2030. Tra queste, la definizione di una **“cultura del compostaggio”** a supporto della nuova riflessione sul suolo, che anche altri soggetti stanno sviluppando, che si è avviata con la Mostra “ComposTiamo”, prodotta con il Museo della Agricoltura e del Mondo

Rurale di San Martino in Rio (RE), che va alle radici del nostro antico rapporto con gli scarti alimentari e vegetali.

Tra i nuovi progetti del 2020 si colloca **“Libri in Agenda”**, sviluppato in occasione del Festival dello Sviluppo Sostenibile, in partnership con l'Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile (AsviS) e il Salone Internazionale del Libro di Torino, che ha visto la realizzazione di 17 incontri online, ciascuno dedicato, attraverso la scelta di un libro presentato da un autore, all'approfondimento di uno degli obiettivi dell'Agenda 2030. Un formato inedito e trasversale per raccontare gli impegni che ognuno è chiamato ad assumersi per lo sviluppo sostenibile. Un esperimento apprezzato che ha raggiunto **146.870 persone**, con **18.000 visualizzazioni** uniche.

*Eduiren: 71 progetti di educazione alla sostenibilità che hanno raggiunto 179.280 persone*

Il concorso nazionale “Rifiuti Smarriti” è stata la sfida di mantenere viva una riflessione sui rifiuti, soprattutto in un momento così complicato. Il concorso, promosso insieme a Centro Scienza Onlus e lanciato in occasione della Settimana Europea per la riduzione dei rifiuti, è rivolto a scuole e gruppi famiglia con l'obiettivo di scoprire e rigenerare ciò che non viene più utilizzato, i nostri **“Rifiuti smarriti”**. Riscopri, Rigenera, Riprogetta, Riusa: questi i 4 inviti da seguire per partecipare al concorso che si concluderà nel 2021.

Il rapporto con le scuole in tempo di pandemia si è anche concretizzato con la **donazione di strumenti informatici** ad associazioni di volontariato che operano in Piemonte, Liguria ed Emilia. Un primo lotto di 200 computer, dismessi dal Gruppo Iren ma perfettamente funzionanti, è stato reso disponibile a reti di associazioni che, a loro volta, si adoperano per la distribuzione a scuole o a studenti che necessitano di un supporto per dare continuità all'attività didattica.

Nel 2020 Eduiren ha realizzato **71 progetti di educazione alla sostenibilità**, attraverso i quali ha raggiunto 179.280 persone, toccando pubblici nuovi e diversi non solo nei tradizionali territori di riferimento, rafforzando la relazione con i cittadini e con le scuole in un anno segnato dagli effetti del distanziamento prodotto dall'emergenza Covid-19.

## RIDUZIONE DEGLI IMPATTI SUL TERRITORIO E LE COMUNITÀ

Tutte le attività del Gruppo sono pianificate e svolte nella consapevolezza della responsabilità verso le comunità e i territori: produrre ricchezza tutelando l'ambiente e rispettando le aspettative degli stakeholder. Il Gruppo Iren ha infatti sviluppato strumenti per il monitoraggio delle prestazioni quali la valutazione degli impatti ambientali, i controlli analitici, gli audit interni e le verifiche di conformità legislativa. Negli impianti vengono effettuate misure delle emissioni acustiche verso l'esterno, al fine di verificare l'assenza di situazioni di inquinamento verso la popolazione. Anche i prodotti e i servizi offerti, prima di essere immessi nel mercato, sono sottoposti a verifiche e controlli di qualità, oltre che per la salute e sicurezza dei clienti. In caso di guasti il Gruppo adotta specifiche procedure per la tempestiva ed efficace comunicazione di 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. Oltre alla gestione della conformità legislativa, il Gruppo Iren ha sviluppato regolamenti, requisiti interni e procedure e adottato iniziative che mitigano gli impatti derivanti dalle attività svolte sulla salute e sicurezza della popolazione. Le principali attività del Gruppo che impattano sulla comunità e sul territorio sono descritte di seguito.

**Produzione di energia elettrica e calore.** Iren si impegna attivamente nello sviluppo di fonti rinnovabili e assimilate. Le attività di gestione degli impianti di produzione di energia sono proceduralizzate e condotte nel rispetto delle norme. Le emissioni sono costantemente monitorate e controllate. Gli investimenti per 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 sia nel rispetto delle prescrizioni degli Enti di controllo. La produzione combinata di energia elettrica e calore consente di sviluppare il servizio di teleriscaldamento, in una logica di riduzione di utilizzo circolare delle risorse e di riduzione degli impatti ambientali.

**Raccolta e gestione rifiuti.** Il Gruppo Iren gestisce il rifiuto in tutte le sue fasi: raccolta, selezione, trasporto, trattamento e smaltimento, contribuendo al recupero di materia e alla produzione energetica, riducendo così l'impiego di risorse non rinnovabili. L'economia circolare è al centro della strategia di gestione dei rifiuti per la quale il Gruppo si impegna ad accrescere le percentuali di raccolta differenziata, ad incrementare il recupero di materia – in particolare plastica, carta, legno – e la produzione di combustibili da rifiuti biodegradabili presso i propri impianti.

**Servizio idrico integrato.** Il Gruppo monitora costantemente le perdite di rete che possono causare significativi sprechi d'acqua e ha definito specifici obiettivi per ridurre i prelievi di acqua dall'ambiente e le dispersioni in rete. 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 dai 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. Nella depurazione delle acque, il Gruppo si impegna al mantenimento di elevati standard di funzionamento degli impianti, nel rispetto delle autorizzazioni, e a informare la comunità locale in merito al funzionamento degli stessi.

**Distribuzione gas.** Il Gruppo si impegna a ridurre il numero delle dispersioni, attraverso il rinnovamento progressivo della rete. La corretta gestione degli impianti e delle reti gas, l'impiego di risorse competenti e l'utilizzo di strumentazione idonea, insieme al continuo monitoraggio, sono gli elementi principali per garantire la sicurezza dei cittadini, prevenendo potenziali impatti e incidenti. Si tratta di elementi oggetto di continua analisi e miglioramento per 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 adeguate tempistiche.

**Distribuzione energia elettrica.** Nella 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 dei cittadini il Gruppo adotta iniziative volte

a garantire il rispetto dei limiti dei campi elettromagnetici attraverso misure puntuali su tutte le nuove cabine realizzate (si veda pag. 79).

**Illuminazione pubblica.** I fattori che impattano sulla sicurezza e la salute dei cittadini sono l'inquinamento luminoso notturno, dovuto alle irradiazioni di luce artificiale al di fuori delle aree a cui è funzionalmente dedicata (in particolare verso la volta celeste), e il rischio fotobiologico, legato alla possibilità che la visione diretta delle sorgenti luminose possa arrecare danno all'occhio umano. Tali fattori vengono monitorati mediante l'inserimento di requisiti costruttivi stringenti nelle specifiche tecniche di acquisto degli apparecchi di illuminazione (percentuale di flusso luminoso emesso dall'apparecchio di illuminazione nell'emisfero superiore minore o uguale a 1% e assenza di rischio fotobiologico RG=0).

**Gestione dei cantieri.** Nella gestione di cantieri legati ad attività programmate che possono creare disagio alla cittadinanza, il Gruppo opera concordando con gli stakeholder tempi di realizzazione dei lavori, orari, modalità operative e individuando periodi dell'anno strategici (esempio 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.

**Realizzazione di nuovi impianti.** 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 con trasparenza e correttezza. Prima di intraprendere l'iter autorizzativo per costruire nuovi impianti o infrastrutture, il Gruppo ritiene fondamentale effettuare incontri informativi con le comunità locali, illustrando il progetto nel suo dettaglio e l'impatto sul territorio. 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. Per i progetti 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 degli stessi, indicando le condizioni necessarie per ottenere le intese, i pareri, le concessioni, le autorizzazioni, le licenze, i nullaosta, gli assenti richiesti dalla normativa. Per l'esercizio di alcune tipologie di installazioni produttive, che possono generare impatti 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. In fase di realizzazione dei nuovi impianti, vengono valutati tutti gli aspetti esecutivi e gestionali, con particolare attenzione alla valutazione degli impatti generati dalla presenza di cantieri. Per tutte le attività appaltate sono effettuati controlli sull'operato del personale delle imprese nel rispetto delle procedure adottate nell'ambito del Sistema Integrato (Qualità, Ambiente, Sicurezza). Nel 2020 non si segnalano trasferimenti di popolazioni, neppure temporanei, a seguito della costruzione di nuovi impianti.

Nel 2020 si sono registrati due sinistri con riflessi sulla comunità locale nel settore Ambiente: due incendi in impianti di trattamento dei rifiuti nell'area torinese. Si rilevano, inoltre, 41 cause perse nei confronti della comunità o di cittadini, per un importo monetario complessivo di 15.273 euro.

## GESTIONE DELLE EMERGENZE

Le società del Gruppo Iren sono dotate di procedure e prassi che definiscono:

- 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.

Questo per rispondere a potenziali incidenti e situazioni di allarme, che potrebbero determinarsi in seguito a calamità naturali, esplosioni e incendi, e per prevenire e attenuare i danni conseguenti verso le persone e verso l'ambiente.

In tutte le sedi e gli impianti presidiati sono presenti specifici piani d'emergenza che contemplano gli scenari più probabili di emergenza, compresi quelli con possibili impatti ambientali. Presso ogni sede e impianto sono stati individuati gli addetti all'emergenza che sono formati e aggiornati periodicamente. Annualmente vengono effettuate prove di evacuazione che coinvolgono tutte le persone presenti, compresi visitatori, clienti e fornitori. I piani di emergenza dei principali comprensori aziendali individuano un responsabile e un coordinatore dell'emergenza per ogni sito. In fase di ingresso al sito stesso, ai visitatori viene consegnata specifica nota informativa contenente le modalità comportamentali cui attenersi. I piani di emergenza aziendali sono costantemente aggiornati secondo gli indirizzi condivisi per tutte le società del Gruppo.

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.

Per facilitare l'accesso alle informazioni relative ad eventuali situazioni di allerta meteo, gli smartphone aziendali, forniti a tutti i dipendenti, sono dotati di un'apposita applicazione per il collegamento diretto ai siti ufficiali deputati all'emissione delle allerte meteo di tutte le regioni dove il Gruppo Iren è presente. Per il personale che opera prevalentemente all'esterno sono previste specifiche procedure che definiscono gli indirizzi operativi a cui attenersi in relazione alla presenza o meno di situazioni di allerta meteo.

## 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. Azioni che il Gruppo persegue coniugandole con la propria missione e con l'esigenza di autonomia organizzativa e gestionale propria di qualsiasi operatore economico.

## RAPPORTI CON AUTORITÀ D'AMBITO

Il costante confronto con gli Enti Locali e con gli enti d'Ambito, nel 2020 si è sviluppato in particolare sulle seguenti tematiche:

- realizzazione degli interventi previsti dal Piano d'Ambito volti al miglioramento del Servizio Idrico Integrato in ambito ligure (Genova e La Spezia) ed emiliano (Parma, Piacenza e Reggio Emilia);
- distrettualizzazione della rete acquedottistica in territorio ligure ed emiliano, con conseguente monitoraggio e controllo delle perdite di rete ai fini della loro progressiva diminuzione;
- opere previste dal Piano Investimenti di ATO 2 Piemonte 2020 – 2023 per il servizio idrico nel territorio vercellese: adeguamento e razionalizzazione del sistema acquedottistico di Vercelli con realizzazione del nuovo campo pozzi e distrettualizzazione della rete idrica, interconnessioni acquedottistiche tra Vercelli e comuni limitrofi, nuovo pozzo nel comune di Bianzè, sostituzione condotte obsolete e in fibrocemento, adeguamento e razionalizzazione dei sistemi fognari, adeguamento e revamping del depuratore di Saluggia, collegamento dei depuratori secondari a quelli principali, efficientamento energetico degli impianti di sollevamento fognario.
- messa a norma degli impianti di depurazione nell'area della Città Metropolitana di Genova (completamento del depuratore di Rapallo, prosecuzione dell'iter autorizzativo per i depuratori di Sestri Levante e di Chiavari, costruzione del depuratore per i comuni di Arenzano, Cogoleto e Torriglia, aggiudicazione della gara per la realizzazione del depuratore Area Centrale di Genova) per il pieno adeguamento alla Direttiva 91/271 CEE sul trattamento dei reflui;
- ripristino e messa a norma degli impianti di depurazione e delle reti fognarie danneggiati dalla mareggiata del 2018 sul litorale genovese;
- metodo tariffario per gli anni 2020 – 2023 approvato da ARERA per il servizio idrico integrato. L'attività di relazione costante con gli Enti Locali e le Autorità d'Ambito ha consentito di raggiungere un giusto equilibrio tra gli incrementi tariffari e le necessità di investimento sul territorio, rispettando i requisiti richiesti dalla normativa;
- iter autorizzativo, coordinato dalla Provincia di Vercelli, dell'impianto per la trasformazione del legno recuperato in nuovi prodotti finali o semilavorati;
- iter autorizzativo per la realizzazione di un impianto di biodigestione dei rifiuti biodegradabili in provincia della Spezia;
- funzionamento delle 76 cassette dell'acqua che riforniscono di acqua a chilometro zero migliaia di cittadini nelle province di Parma, Piacenza e Reggio Emilia e consentono un minor consumo di bottiglie di plastica e, di conseguenza, una minor produzione di rifiuti;
- visite istituzionali all'impianto di riutilizzo, ai fini irrigui, delle acque del depuratore di Mancasale a Reggio Emilia che rappresenta un'eccellenza a livello nazionale nel settore e permette di recuperare, nella stagione irrigua, 4-5 milioni di metri cubi di risorsa idrica.

## ASSOCIAZIONI E NETWORK A CUI IL GRUPPO PARTECIPA

Il confronto e la collaborazione sulle politiche di sostenibilità e per favorire l'aggiornamento normativo e tecnologico sono di grande rilevanza per il Gruppo Iren che, in coerenza con l'obiettivo dall'Agenda 2030 delle Nazioni Unite di promuovere partnership per lo sviluppo sostenibile, aderisce a diverse associazioni e network in campo nazionale e internazionale.



Associazione/Network	Descrizione
<b>UN Global Compact</b>	Patto mondiale delle Nazioni Unite, nato dalla volontà di promuovere un'economia globale sostenibile: rispettosa dei diritti umani e del lavoro, della salvaguardia dell'ambiente e della lotta alla corruzione. È un'iniziativa volontaria di adesione a un insieme di principi che promuovono i valori della sostenibilità nel lungo periodo e un impegno, siglato con le Nazioni Unite dai top manager delle aziende partecipanti, a contribuire a una nuova fase della globalizzazione caratterizzata da sostenibilità, cooperazione internazionale e partnership in una prospettiva multi-stakeholder.
<b>Fondazione Global Compact Network Italia</b>	La Fondazione nasce con lo scopo primario di contribuire allo sviluppo in Italia del Global Compact delle Nazioni Unite. Il Global Compact Network Italia opera per: promuovere i 10 principi del Global Compact e gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) delle Nazioni Unite, approfondire i temi della sostenibilità e i campi ad essi contigui nell'ambito del framework generale proposto dal Global Compact, affiancare e supportare aziende e organizzazioni nell'implementazione dei 10 principi del Global Compact e degli SDGs nel core business e nella rendicontazione delle loro performance di sostenibilità.
<b>Utilitalia</b>	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.
<b>Confservizi</b> (a livello nazionale e regionale)	sindacato d'impresa che rappresenta, promuove e tutela aziende ed enti che gestiscono i servizi di pubblica utilità come acqua, gas, energia elettrica, igiene ambientale e trasporti locali.
<b>Confindustria</b> (sezioni territoriali di GE, PR, PC, RE SP, TO e VC Valsesia)	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.
<b>Assonime</b>	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.
<b>Anfida</b>	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.
<b>AIRU</b>	Associazione Italiana Riscaldamento Urbano, che rappresenta gli operatori del settore con le finalità di promuovere e divulgare l'applicazione e l'innovazione impiantistica.
<b>EHP - EuroHeat and Power</b>	associazione internazionale che rappresenta il settore del teleriscaldamento e teleraffrescamento e della cogenerazione in Europa.
<b>Elettricità Futura</b>	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.
<b>Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia (FIRE)</b>	associazione senza scopo di lucro attiva nel settore energetico e ambientale, in particolare per: la promozione di buone pratiche per l'efficienza energetica, l'impiego fonti rinnovabili e la sostenibilità; lo studio delle tematiche legate all'impiego e alla generazione di energia; la partecipazione a progetti internazionali mirati a un uso efficiente delle risorse energetiche e ambientali; la qualificazione degli energy manager e delle ESCO; l'attività di informazione, formazione, studio e sviluppo di nuovi strumenti per l'energy management.
<b>Comitato Italiano Gas (CIG)</b>	associazione senza fine di lucro per lo studio dei problemi scientifici e tecnici e la redazione di documenti normativi tecnici per il settore dei gas combustibili. Tra le varie attività il CIG elabora progetti di norme, specifiche e rapporti tecnici, proponendoli all'UNI per la pubblicazione; partecipa, su delega dell'UNI, ai lavori presso Enti normativi (CEN e ISO); collabora con le Amministrazioni dello Stato, con Enti e Associazioni nazionali, europei e internazionali; realizza attività di formazione e informazione.
<b>Fondazione per lo Sviluppo Sostenibile</b>	punto di riferimento per i principali settori e protagonisti della green economy: l'economia di uno sviluppo sostenibile. Mette esperienze e conoscenze al servizio di imprese e organizzazioni che condividono un comune percorso di sostenibilità e di responsabilità. È focalizzata sull'aggiornamento continuo, sulla diffusione di pubblicazioni, di studi e ricerche, su incontri di informazione e confronto, sul coinvolgimento delle istituzioni e delle forze sociali, su reti per promuovere i temi strategici della green economy.
<b>CSR Manager Network</b>	centro di promozione e sperimentazione della sostenibilità che contribuisce attivamente alla diffusione della cultura della sostenibilità a livello nazionale e internazionale. Il network promuove lo sviluppo delle competenze in ambito CSR e il confronto con le best practices italiane ed estere, è organo di rappresentanza e dialogo nei confronti del mondo politico, delle associazioni imprenditoriali e ambientaliste, dei sindacati, delle ONG e del Terzo Settore.
<b>Kyoto Club</b>	organizzazione non profit costituita da imprese, enti, associazioni e amministrazioni locali, impegnati nel raggiungimento degli obiettivi di riduzione delle emissioni di gas-serra assunti con il Protocollo di Kyoto, con le decisioni a livello UE e con l'Accordo di Parigi 2015. In qualità di interlocutore di decisori pubblici, nazionali, europei e della Convenzione quadro delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici, Kyoto Club si impegna, a stimolare proposte e politiche di intervento mirate e incisive nel settore energetico-ambientale.
<b>Corporate Forum for Sustainable Finance</b>	network internazionale delle Società impegnate in prima linea a sostenere e sviluppare la finanza sostenibile come strumento per combattere i cambiamenti climatici e promuovere una società più sostenibile e responsabile.
<b>Valore D</b>	Prima associazione di imprese in Italia – 200 ad oggi, per un totale di più di due milioni di dipendenti e un giro d'affari aggregato di oltre 500 miliardi di euro – che da dieci anni si impegna per l'equilibrio di genere e per una cultura inclusiva nelle organizzazioni e nel nostro Paese.

## 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 da sempre 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, per altro, vengono sempre attuate sulla base di chiara documentazione dell'impiego delle risorse.

## RAPPORTI CON I MEDIA

Il Gruppo gestisce una complessa attività di media relation a livello nazionale e locale, sia nei confronti dei mezzi tradizionali che di nuove realtà editoriali in continua crescita nel mondo dei nuovi media.

In ambito ufficio stampa vengono affrontati aspetti corporate, economico-finanziari, istituzionali, di servizio, delle tematiche connesse alla sostenibilità e, in particolare nel corso del secondo semestre 2020, dell'avvenuto rebranding e della strategia go national in corso. Il Gruppo, grazie alle sue politiche e alle sue caratteristiche di business, ha continuato a rivestire sulla stampa locale e nazionale un ruolo rilevante come player nel campo della gestione dei servizi ambientali, energetici, idrici, dell'innovazione e della sostenibilità.

Le attività di media relation hanno inoltre sostenuto, con una puntuale azione di dialogo con gli operatori dell'informazione, le iniziative di comunicazione commerciale della Business Unit Mercato.

La crescita di Iren, accompagnata da una espansione geografica, ha portato ad una nuova ed intensa attività di news making al fine di sostenere, con una sempre più viva presenza sui media, la strategia di sviluppo su scala nazionale e l'ambizioso piano industriale del Gruppo.

A livello territoriale l'attività di media relation ha privilegiato tematiche connesse al dialogo con i cittadini ed alle iniziative di carattere ambientale, al rapporto con i clienti, al risparmio energetico, alla qualità dell'acqua, al risparmio idrico e alla realizzazione/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 parità di trattamento, disponibilità e trasparenza, nella consapevolezza della vicinanza del Gruppo al territorio e alle esigenze delle comunità. La struttura di Media Relation e Content Factory del Gruppo svolge una continua attività di monitoraggio dei media, tra cui anche quelli online, per garantire al management un ascolto costante dell'opinione pubblica, della comunità finanziaria e dei territori di riferimento, elementi fondamentali per realizzare una strategia di comunicazione sempre proattiva e attenta ai rapidi mutamenti degli scenari di business in cui si muove l'azienda.

## POLITICHE VERSO I FORNITORI

La catena di fornitura è considerata dal Gruppo Iren come parte integrante del processo di sostenibilità, poiché i beni e i servizi acquistati impattano sulla qualità dei servizi e sulla reputazione dell'Azienda.

Le politiche adottate dal Gruppo hanno avuto riflesso anche sulla gestione del rapporto con i fornitori nell'emergenza Covid-19. Tutte le società del Gruppo, infatti, hanno definito una policy comune a sostegno delle imprese appaltatrici che, in particolare, ha riconosciuto loro i costi della sicurezza diretti e indiretti. Per i contratti d'appalto soggetti al Titolo IV D.Lgs. 81/2008 sono stati individuati i dispositivi specifici di contenimento Covid-19 e i relativi prezzi sono stati definiti e inseriti nei contratti stipulati.

Oltre a questo, sono stati definiti altri interventi a sostegno degli appaltatori, quali: la concessione di proroghe del termine contrattuale, la non imputabilità di ritardi nell'esecuzione dei contratti e, di conseguenza, la non applicazione di penali, il riconoscimento degli incrementi di prezzo dei materiali e il pagamento di quanto eseguito ante sospensione delle attività (DPCM 22/03/2020).

Il Gruppo Iren adotta un processo di approvvigionamento strutturato e coerente con i principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza, proporzionalità e pubblicità, nei casi previsti dalla norma, nonché ispirato alla tracciabilità delle informazioni, mediante sistemi informatici opportunamente profilati, alla rotazione dei fornitori, per garantire la migliore dinamica concorrenziale finalizzata all'efficacia e all'efficienza, e alla segregazione dei compiti. Inoltre, tutti i soggetti a qualsiasi titolo coinvolti dal processo di approvvigionamento sono tenuti, ciascuno per quanto di propria competenza, allo scrupoloso rispetto di quanto previsto dalle leggi, dal Codice Etico del Gruppo, dal Modello 231 e dalle procedure aziendali, con particolare riferimento alla trasparenza e alla tracciabilità delle operazioni e alla riservatezza delle informazioni di cui essi stessi vengono a conoscenza.

Il Portale Acquisti telematico del Gruppo, attraverso il quale vengono gestite sia le procedure ad evidenza pubblica sia le procedure ad invito, e l'Albo Fornitori, articolato in categorie merceologiche funzionali alle esigenze del business, consentono un miglior monitoraggio della catena di fornitura, strategica nella gestione dei business di Gruppo.

*Il Gruppo ha adottato diversi strumenti per ampliare il coinvolgimento dei fornitori nell'approccio allo sviluppo sostenibile*

Il Portale Acquisti costituisce un'importante occasione per gli operatori economici interessati a divenire fornitori del Gruppo, ampliandone le opportunità di coinvolgimento. In un'ottica di assoluta trasparenza e conoscibilità delle regole di ingaggio, sul Portale sono pubblicati il regolamento di iscrizione all'Albo Fornitori, il regolamento di partecipazione agli eventi di negoziazione gestiti e le condizioni generali di utilizzo della piattaforma.

## QUALIFICAZIONE, SELEZIONE E MONITORAGGIO DEI FORNITORI

Il sistema di qualificazione dei fornitori del Gruppo ha lo scopo di garantire che i prodotti, i servizi e i lavori siano tali da assicurarne la qualità e l'affidabilità. La selezione e gestione dei fornitori si basa sui 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 e al rispetto 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 OIL 29 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. Nella documentazione di gara può essere richiesto di dichiararne esplicitamente il rispetto. Tutta la contrattualistica del Gruppo richiede che i fornitori attestino il possesso dei requisiti di ordine generale e che, di conseguenza, non siano stati condannati, fra l'altro, per reati di sfruttamento del lavoro minorile e altre forme di tratta di esseri umani definite dal D.Lgs. 4 marzo 2014, n. 24. Inoltre, devono attestare di essere in regola con gli obblighi relativi al pagamento dei contributi previdenziali, vincolo accertato tramite acquisizione del DURC. In caso di gara ad evidenza pubblica l'eventuale accertamento di inadempienza costituisce motivo per procedere alla risoluzione contrattuale e alla segnalazione all'ANAC (Autorità Nazionale Anti Corruzione).

Nell'ambito della contrattualistica pubblica per importi di rilevanza comunitaria, la selezione dei fornitori è 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 sistemi di qualificazione, in luogo del bando di gara, attraverso la pubblicazione di avvisi comunitari. A valle della selezione avvenuta grazie ai sistemi di qualificazione, possono essere effettuate procedure negoziate, secondo la disciplina definita nel regolamento istitutivo del sistema.

Con riferimento agli affidamenti riconducibili alla contrattualistica esclusa (cd "sotto soglia") ovvero estranea al codice degli appalti e concessioni, il Gruppo Iren utilizza procedure di qualificazione dei fornitori che prevedono la compilazione di un apposito questionario suddiviso in capitoli inerenti il profilo aziendale (con attestazione di informazioni relative a fatturato, certificazioni, ecc.), informazioni di capacità economico-finanziaria (indici di bilancio) e informazioni di capacità operativa-organizzativa. Le disposizioni vigenti prevedono l'invito di almeno 5 fornitori tra quelli inclusi nell'Albo Fornitori, la cui gestione è centralizzata nella capogruppo Iren.

Molti appalti prevedono l'attribuzione di punteggi tecnici in funzione del minor impatto ambientale nella conduzione della commessa, ad

esempio premiando l'adozione di misure di mitigazione dell'impatto nei cantieri (polveri, rumore, traffico) o nell'esecuzione del servizio (mezzi meno inquinanti).

La qualificazione in Albo prevede la verifica del possesso e del corso di validità delle attestazioni conferite da organismi indipendenti (ad esempio: certificazioni ISO, attestazioni SOA, ecc.), oltre al possesso di requisiti di idoneità economica adeguata all'appalto. 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 dove è reperibile oppure di allegarne copia o stralcio delle parti significative;
- 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 partecipare, su base annua, all'indagine CSR effettuata da Iren (si veda pag. 121);
- di non aver commesso violazioni gravi, definitivamente accertate, rispetto agli obblighi relativi al pagamento delle imposte e tasse, o dei contributi previdenziali, secondo la normativa 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.

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.).

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.

Il Gruppo Iren ha, inoltre, stipulato con le Prefetture di Reggio Emilia, Parma, Piacenza, Genova e Torino "Protocolli di legalità" che hanno l'obiettivo di ampliare il monitoraggio delle imprese sotto il profilo delle normative antimafia, anche oltre la casistica prevista dalle norme vigenti. In base a tali Protocolli vengono pertanto monitorati appaltatori e subappaltatori che, se non in regola con le informative prefettizie, vengono estromessi dagli appalti.

*Per un più ampio monitoraggio delle imprese fornitrici, il Gruppo ha siglato Protocolli di legalità con le Prefetture*

I fornitori qualificati e aggiudicatari di un appalto sono sottoposti a una valutazione a cura delle funzioni interne che gestiscono i contratti e verificano direttamente il comportamento del fornitore in sede esecutiva. Tale valutazione genera un punteggio che va ad integrare il punteggio di qualificazione. 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.

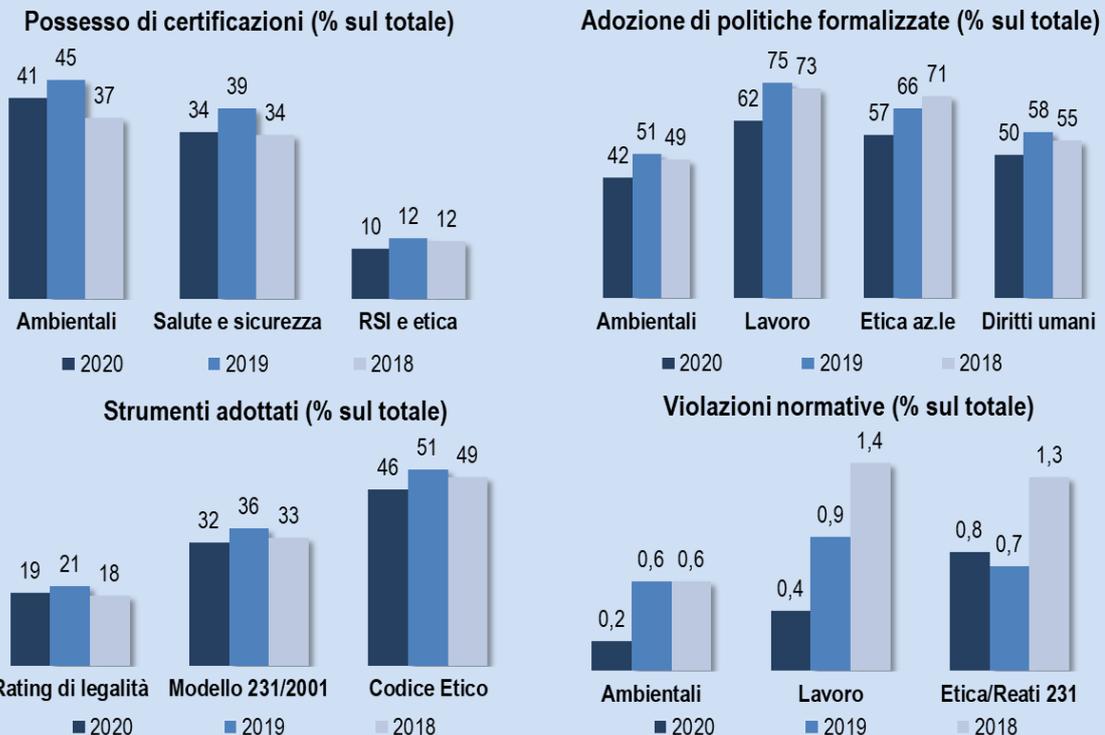
Nel 2020 sono stati verificati complessivamente 1.479 fornitori, di cui 1.279 qualificati. I fornitori qualificati nel settore Ambiente sono 183, nel settore Sicurezza sono 255.

Nei capitolati è richiesto il rispetto delle prescrizioni relative all'ambiente da parte degli appaltatori e dei subappaltatori. La documentazione contrattuale prescrive espressamente che le forniture e le prestazioni oggetto dell'appalto siano effettuate in

conformità con gli standard sociali minimi in materia di diritti umani. Ai fini del monitoraggio della conformità a tali standard, il Gruppo richiede ai fornitori specifici adempimenti. 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.

## INDAGINE CSR SUI FORNITORI (EDIZIONE 2020)

Il Gruppo Iren coinvolge in modo diretto i propri fornitori nei processi di gestione della sostenibilità al fine di realizzare una crescita reciproca, nell'ottica del miglioramento delle prestazioni. Il Gruppo nel 2020 ha realizzato la quarta indagine di *corporate social responsibility* presso 5.674 fornitori, attraverso un questionario che approfondisce come vengono gestite le politiche ambientali, di lavoro, di etica aziendale e di rispetto dei diritti umani. Sono 2.162 i fornitori che hanno risposto al questionario (pari al 38% del totale), in consistente aumento (+144%) rispetto agli 889 rispondenti del 2019, a dimostrazione di un'attenzione e una sensibilità crescente verso le tematiche di sostenibilità. La rilevata variazione del numero dei rispondenti ha visto un maggior coinvolgimento dei fornitori appartenenti alla categoria delle microimprese (meno di 10 occupati e un fatturato entro i 2 milioni di euro), che nell'indagine 2020 rappresentano il 37% dei rispondenti, rispetto al 28% del 2019. La diversa composizione della base delle imprese che hanno partecipato all'indagine si riflette anche sui risultati che sono sintetizzati nei grafici seguenti.



Il 45% dei fornitori rispondenti adotta una politica che impegna i propri fornitori sulle tematiche di sostenibilità.

Inoltre, le aziende che hanno preso parte alla survey nel 2020 hanno assunto 3.046 dipendenti (di cui il 42% a tempo indeterminato, il 36% sotto i 30 anni di età e il 31% donne) ed hanno impiegato 2.105 lavoratori nelle attività svolte per il Gruppo Iren.

In materia di rispetto dei diritti umani si veda anche pag. 52.

*I profili di responsabilità sociale e ambientale dei fornitori sono valutati anche attraverso la qualificazione*

Il 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 di certificazione ISO 14001 (rilasciato da riconosciuto ente di accreditamento), ovvero acquisizione di elementi significativi e tra loro correlati del sistema ambientale;

- possesso di certificazione Emas;
- possesso di 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 alle categorie merceologiche selezionate, di materiale a contenuto di riciclo o riciclabile, a bassa emissività e a basso consumo energetico;
- adozione, con riferimento alle categorie merceologiche selezionate, di specifiche procedure di deposito e raccolta dei materiali riciclabili al fine di garantirne il riciclo;
- disponibilità, con riferimento alle categorie 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;
- evidenza dell'iscrizione all'Albo Nazionale dei Gestori Ambientali.

Dei 1.279 fornitori qualificati nel 2020, 594 hanno evidenziato il possesso di almeno uno dei profili ambientali sopra riportati. Inoltre, 750 fornitori sono stati indagati sotto ulteriori profili ambientali nell'ambito di 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, 49 nuovi fornitori sono stati selezionati sulla base di criteri ambientali.

Tra le attività più significative svolte nel 2020 per migliorare la gestione della *supply chain* si segnalano:

- l'attivazione di un sistema di intelligenza artificiale per le attività attinenti il vendor management;
- l'upgrade e il miglioramento dell'integrazione tra ERP (Enterprise Resource Planning) e il portale telematico di e-procurement;
- l'aggiornamento delle informazioni e della documentazione relativa ai fornitori iscritti all'Albo.

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*. 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 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.

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. Oltre a dare piena attuazione alle norme per la tutela dei lavoratori, in molti appalti il punteggio attribuito dal Gruppo premia l'impegno dell'appaltatore entrante a garantire, compatibilmente con la previsione a livello di contratto collettivo della cosiddetta "clausola sociale" e con l'organizzazione che intende mettere in campo, la salvaguardia occupazionale attraverso l'assunzione del personale dell'appaltatore uscente (quest'ultimo, specularmente, viene premiato in funzione del mantenimento delle risorse impiegate). Inoltre, per quanto riguarda i servizi di Contact Center, le gare di affidamento prevedono la non ribassabilità del costo del personale.

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 di lavoratori disabili. Tutti i capitolati del Gruppo prevedono clausole atte ad arginare il fenomeno del lavoro nero, per quanto concerne appalti, subappalti e subforniture.

In sede di qualificazione in Albo 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 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. Nell'ambito delle gare ad evidenza pubblica viene richiesto, in sede di offerta, di esplicitare il CCNL applicato e il monte ore stimato per l'esecuzione della prestazione contrattuale. 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

Salute e sicurezza sono fondamenti delle politiche del Gruppo Iren che, nella gestione dell'emergenza Covid-19, ha attuato anche in relazione alle imprese fornitrici una serie di misure anti-contagio, pubblicando sul proprio Portale Acquisti informazioni e comunicazioni rivolte ai propri fornitori, finalizzate a definire in maniera dettagliata le regole per gli accessi ai siti del Gruppo e i comportamenti da adottare. Inoltre, relativamente agli appalti in esecuzione, è stato predisposto l'adeguamento dei Piani di Sicurezza e Coordinamento e l'adeguamento dei costi.

Nella gestione ordinaria, nei contratti in appalto vengono richieste specifiche misure per la tutela della salute, sicurezza e igiene del lavoro. Vengono infatti inclusi, nelle documentazioni di gara e nei contratti di appalto, il Piano di Sicurezza e Coordinamento (PSC) e il Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenziali (DUVRI). Ulteriori adempimenti in ottica di sicurezza del lavoro, da attuare in fase di gestione operativa dei contratti, sono definiti da specifiche procedure.

I sistemi certificati BS OHSAS 18001 o ISO 45001, adottati dalle principali società del Gruppo, sono definiti, documentati ed implementati al fine di garantire il controllo sistematico degli aspetti relativi alla sicurezza e salute sia dei dipendenti sia dei lavoratori di imprese terze che operano per conto del Gruppo, anche grazie a procedure di controllo delle modalità operative adottate da lavoratori in appalto, in relazione al rispetto dei requisiti di sicurezza.

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 (si veda pag. 121), emerge che nel 2020 solo il 2% dei dipendenti delle imprese che hanno svolto attività per il Gruppo Iren 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 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 (nel 2020 hanno dichiarato il possesso di un sistema di gestione 212 dei 1.279 fornitori qualificati nel corso dell'anno, per un totale di 1.616 su 6.015 qualificati);
- 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, vengono effettuati dal Gruppo sopralluoghi di vigilanza e controlli sull'attività svolta dal personale delle imprese terze operanti nei cantieri e sugli impianti, relativamente a sicurezza e igiene del lavoro. Il monitoraggio delle attività è garantito dai sopralluoghi interni

di vigilanza da parte della Direzione lavori (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).

In situazioni di appalto/subappalto o, in generale, in situazioni in cui soggetti terzi si trovino ad operare presso luoghi del Gruppo, viene predisposta apposita documentazione finalizzata all'identificazione e alla comunicazione delle informazioni relative ai rischi degli ambienti e alle misure di prevenzione, nonché agli eventuali rischi interferenziali derivanti dall'esecuzione di attività da parte di soggetti terzi negli stessi luoghi. La predisposizione di tale documentazione avviene secondo procedure specifiche per ogni Business Unit, al fine di rendere il processo quanto più possibile adeguato alle caratteristiche delle singole attività affidate in appalto/subappalto.

La procedura di Gruppo per la "gestione infortuni, mancati infortuni - near miss, infortuni imprese", prevede un apposito modulo di segnalazione infortunio personale ditte terze, mediante il quale le imprese/soggetti terzi sono tenuti a informare il Gruppo circa l'accadimento di eventuali infortuni nell'ambito delle attività svolte per conto e/o presso ambienti di cui il Gruppo ha la disponibilità giuridica. La compilazione del modulo prevede il coinvolgimento dell'impresa fornitrice e della Direzione Lavori; le informazioni riguardanti le situazioni di infortunio vengono raccolte in un database ed analizzate in modo approfondito dal Servizio Prevenzione e Protezione di ogni società del Gruppo, anche mediante confronto con la Direzione Lavori. Nel 2020 si sono registrati 33 infortuni di imprese terze, ad esclusione di quelli in itinere, di cui uno mortale.

## FORMAZIONE E INFORMAZIONE

Nel 2020 il Gruppo ha erogato oltre 1.060 ore di formazione a imprese terze, di cui il 12% inerenti alla salute e alla sicurezza sul lavoro, con un coinvolgimento di 113 dipendenti delle imprese stesse. Oltre alla formazione specialistica e all'addestramento operativo sulle procedure relative all'introduzione di nuovi sistemi informatici di gestione delle attività (es. workforce management, customer relation management, Just Iren e Iren Way), è stata data ampia informazione sulle attrezzature di lavoro, sugli impianti e sulle caratteristiche specifiche degli ambienti lavorativi, in termini di salute e sicurezza sul lavoro (es. attività sugli ambienti di lavoro) e sulle misure di prevenzione adottate per fronteggiare l'emergenza Covid-19.

## PORTAFOGLIO FORNITORI E VOLUMI DI ACQUISTO

Nel 2020 sono stati emessi ordini d'acquisto a 4.445 fornitori per oltre 1.283 milioni di euro.

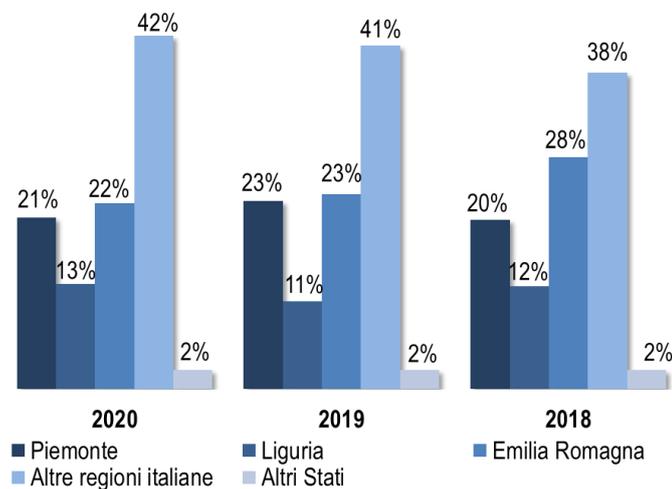
## RICADUTE SUL TERRITORIO

La localizzazione dei fornitori nei territori di riferimento è radicata, sia come numero di fornitori attivi (56%) sia per il valore economico dell'ordinato (60%). Questi dati evidenziano la rilevanza delle ricadute del Gruppo Iren sulle aree territoriali di riferimento.

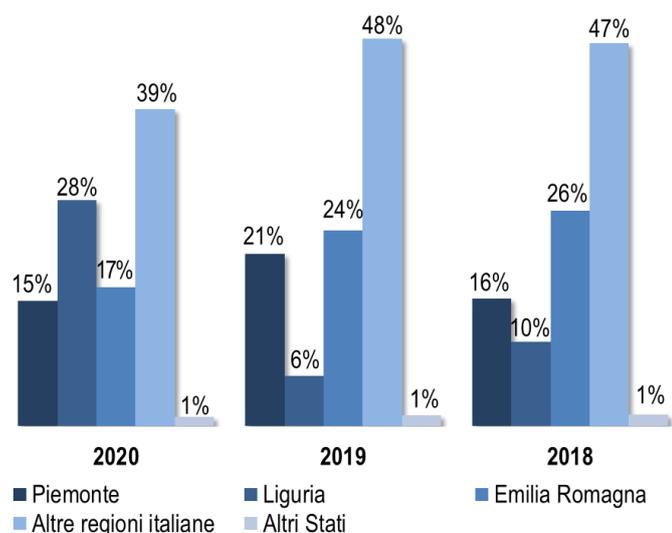
Nell'ambito dei procedimenti di gara ad evidenza pubblica, in ossequio alla normativa e ai principi comunitari, che esigono che tutte le imprese possano concorrere indipendentemente dalla loro localizzazione, il Gruppo non seleziona i fornitori per provenienza geografica, bensì sulla base di criteri 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. Ciononostante, con riferimento agli appalti strumentali 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 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, di praticare prezzi più competitivi in quanto già presenti in loco e di garantire efficienze legate alla conoscenza del territorio. La numerosità dei fornitori per area geografica e i relativi volumi di ordinato, sono di seguito rappresentati e sono riferiti 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)



## COOPERATIVE SOCIALI

Il Gruppo sostiene la cooperazione sociale che ha il compito principale di inserire nel mondo del lavoro persone svantaggiate. Le cooperative sociali operano in particolare nei servizi della raccolta rifiuti e dell'igiene ambientale. 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 (ex art. 4, comma 1 L. 381/1999 "Disciplina delle cooperative sociali").

Nel 2020 sono state acquisite 3 nuove cooperative sociali, per un totale di 41 cooperative presenti nel Portale Acquisti. Di queste, 24 hanno lavorato con le aziende del Gruppo nel corso del 2020. L'importo complessivo di ordini alle cooperative sociali, pari a oltre 22 milioni di euro, rappresenta l'1,7% del valore totale dell'ordinato di Gruppo. L'andamento dell'ordinato può variare sensibilmente da un anno all'altro in relazione alla sottoscrizione di contratti di durata pluriennale, anche per importi significativi.

Coop. Sociali	2020	2019	2018
Fornitori (n.)	24	38	28
Ordinato (euro)	22.209.800	95.414.752	40.865.614

## CONTENZIOSI

Nel 2020 il Gruppo ha perso, in via definitiva, 3 cause promosse da dipendenti di ex fornitori/appaltatori del Gruppo nei confronti del loro datore di lavoro, per mancata corresponsione delle retribuzioni, e in cui il Gruppo Iren è stato chiamato a rispondere ai sensi e per gli effetti della responsabilità solidale.

In tali casi, a fronte della mancata esecuzione della sentenza di condanna da parte del datore di lavoro dei ricorrenti, il Gruppo ha dovuto provvedere direttamente al pagamento delle somme dovute ai lavoratori, somme poi rimborsate per intero dall'obbligato principale.

# Persone Iren

## TEMI RILEVANTI



Occupazione, sviluppo delle risorse umane e welfare



Relazioni industriali



Salute e sicurezza dei lavoratori



Diversità e inclusione



Diritti umani



Comunicazione interna ed esterna



# IL CAPITALE UMANO DEL GRUPPO IREN

La crescita e la valorizzazione dei collaboratori, anche sotto il profilo della diversità e dell'inclusione, sono, insieme alla salute e sicurezza, valori fondamentali del Gruppo Iren: pilastri che traducono la mission e la vision nel Piano Strategico e nell'agire delle persone.

Tali valori sono stati ancor più rilevanti nel 2020 nel contesto caratterizzato dall'emergenza Covid-19, che ha toccato da subito i territori in cui opera Iren.

Dal 21 febbraio 2020, il Gruppo ha immediatamente attivato una **Unità di Crisi** (costituita da: Direttore Personale, Organizzazione e Sistemi Informativi, Responsabile del Personale, Responsabile Welfare e Sicurezza sul Lavoro e Coordinatore dei Medici Competenti del Gruppo) che ha iniziato ad operare in stretto contatto con tutti i Direttori di primo livello per prevenire e monitorare la diffusione del contagio, garantire la continuità dei servizi erogati, oltre ad avviare un dialogo continuo con tutti i dipendenti del Gruppo.

Da subito è stata organizzata una **costante attività di comunicazione interna** attraverso cui sono state diffuse a tutti i dipendenti – mediante intranet aziendale, posta elettronica e segnalazioni via sms – le misure generali da rispettare a scopo preventivo e cautelativo e specifiche misure aggiuntive aziendali per la tutela della salute dei lavoratori e la continuità operativa.

In particolare, **da inizio marzo 2020** con l'ingresso dell'Italia in lockdown, lo **smart working** (che a valle di una prima sperimentazione aveva coinvolto a quella data circa 1.000 dipendenti) si trasforma in una possibilità di lavorare da remoto («remote working»), garantendo continuità di servizio e, contemporaneamente, in un potente mezzo aziendale di contenimento del contagio; nel giro di 3 settimane il numero di persone messe in condizione di lavorare da remoto viene triplicato, arrivando a fine anno a 3.166 persone coinvolte.

Sono stati autorizzati a recarsi al **lavoro in presenza** solo i dipendenti dedicati allo svolgimento di servizi essenziali e di attività indispensabili per la continuità aziendale, per i quali sono state definite procedure e mezzi di protezione adeguati ad operare in presenza, specie in situazioni a maggior rischio (ambienti chiusi) o in punti essenziali per l'erogazione del servizio (es. sale telecontrollo), e sono state attuate misure per evitare il più possibile situazioni di contatto e di affollamento. Ne sono esempi l'incentivazione, ove possibile, della partenza da casa con i mezzi operativi, o lo scaglionamento delle entrate in servizio e un sistema di turni per l'accesso alla mensa; sono stati rafforzati, inoltre, il controllo degli accessi e le operazioni di pulizia giornaliera tramite disinfezione. Nelle sedi aziendali, oltre all'installazione di dispenser con disinfettante, sono stati affissi cartelli indicanti le azioni di profilassi da adottare. È stata, inoltre, predisposta un'apposita App per consentire a ciascun dipendente di segnalare la propria presenza fisica, in modo da poter procedere con immediatezza alla successiva sanificazione dei locali.

Per tutti i dipendenti sono state sospese tutte le **trasferte** ed è stata prevista la possibilità di gestire **riunioni** solo in tele o videoconferenza, potenziando tutte le infrastrutture informatiche e

di comunicazione necessarie, che hanno consentito di supportare picchi di oltre 1.000 video o tele-conferenze al giorno.

Per adeguare la presenza lavorativa del personale alle situazioni di riduzione o sospensione delle attività senza impattare sulle retribuzioni, è stato siglato un accordo con le Organizzazioni Sindacali che, a fronte della **scelta del Gruppo di non fare ricorso agli ammortizzatori sociali**, ha previsto che le assenze programmate potessero essere giustificate, oltre che con i rituali giustificativi, anche con "permessi a recupero" e/o con **ferie solidali**, donate da lavoratori e aziende del Gruppo a favore di chi avesse esaurito la spettanza ferie. Le giornate di ferie solidali donate dai dipendenti sono state oltre 2.130 cui si è aggiunto l'impegno del Gruppo pari al controvalore corrispondente a quello messo a disposizione dai lavoratori.

È stato inoltre previsto lo svolgimento di almeno una giornata di **formazione a distanza** per ciascun dipendente, trasformando quindi l'emergenza sanitaria in un'occasione di arricchimento professionale.

Con l'avvio a livello nazionale, a partire dal 4 maggio 2020, della cosiddetta «fase 2» dell'emergenza coronavirus, caratterizzata da una graduale ripresa delle attività produttive e commerciali, a tutti i dipendenti che, per ragioni di necessità, si sono recati fisicamente al lavoro, è stato consegnato un **kit di tutela** contenente mascherine, salviette e prodotti disinfettanti. In questa fase si è proceduto anche alla riapertura degli sportelli commerciali con il rientro in sede (per uno o più giorni alla settimana) delle persone che fino a tale data svolgevano continuativamente la loro attività in remoto.

Come precedentemente descritto l'emergenza sanitaria Covid-19 ha accelerato alcuni processi di cambiamento e l'adozione di nuove modalità di lavoro, in particolare il lavoro a distanza, basate da un lato su fiducia e ascolto, dall'altro sull'assunzione di responsabilità delle singole persone; in questo contesto, oltre a gestire tutti gli interventi per consentire l'adozione delle nuove modalità di lavoro ed evitare il rischio di ridurre la coesione interna, si è attuato uno specifico intervento formativo per lo **sviluppo di una nuova leadership**, fattore fondamentale per gestire adeguatamente la situazione venutasi a determinare.

Nel contesto socio-economico generato dalla pandemia Covid-19, l'occupazione ha assunto una rilevanza sociale ancora maggiore e si conferma come un fattore determinante per il Gruppo, 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, la salute e la sicurezza dei lavoratori, insieme alla qualità dell'occupazione, sono centrali per il perseguimento delle strategie aziendali. Per questo il Gruppo Iren si impegna 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 ha continuato a focalizzarsi. Inoltre, il coinvolgimento e la partecipazione dei collaboratori sono considerati essenziali per fare squadra e sviluppare una cultura aziendale coerente con le prospettive di sviluppo del Gruppo.

In questo approccio si colloca il percorso, avviato nel 2020, finalizzato alla **gestione delle competenze e delle 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 (si veda pag. 130).

Nel 2020 al Gruppo Iren è stata nuovamente riconosciuta la certificazione Top Employers Italia, destinata alle migliori aziende al mondo in ambito risorse umane: quelle che offrono ottime condizioni di lavoro, formano e sviluppano i talenti a ogni livello aziendale e si sforzano costantemente di migliorare e ottimizzare le loro *best practice* nel campo delle risorse umane. Un livello di attenzione che è confermato anche da altri riconoscimenti (si veda pag. 26) ottenuti nell'anno: il premio Top Utility nella categoria Diversity e il riconoscimento, nella categoria formazione on-line, da parte di HR Mission, iniziativa promossa da AIDP per riconoscere e valorizzare la creatività e l'innovazione messa in campo dalle aziende durante l'emergenza Covid-19.

*Le persone sono un capitale fondamentale del Gruppo, come dimostra la certificazione Top Employers 2020*

Il Gruppo contribuisce al mantenimento dei livelli occupazionali anche promuovendo lo sviluppo delle imprese alle quali vengono appaltati servizi 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 e di partecipare a iniziative formative/informative gestite dal Gruppo.

Attraverso azioni finalizzate ad accrescere le competenze professionali e a migliorare il 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 in termini preferenziali, date le specificità del mercato del lavoro italiano, esiste una elevata 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 le procedure adottate per garantire il rispetto delle normative vigenti, non sussiste per il Gruppo Iren alcun pericolo di ricorso al lavoro minorile o forzato.

## PERSONALE DEL GRUPPO IREN

Al 31 dicembre 2020 risultano in forza al Gruppo Iren 8.465 dipendenti, in aumento rispetto ai 8.102 dipendenti al 31 dicembre 2019.

Le principali variazioni dell'organico sono dovute a:

- variazioni di perimetro intervenute nell'anno, principalmente con l'acquisizione della società I.Blu, per complessive 286 risorse;
- peculiarità del trend annuale dell'organico della società San Germano, in conseguenza dell'avvio/conclusione di servizi svolti in appalto, anche a carattere stagionale;
- prosecuzione del piano di ricambio generazionale.

*Il 99% dei lavoratori del Gruppo è assunto a tempo indeterminato o in apprendistato*

Personale al 31/12 per qualifica (n.)	2020	2019	2018
Dirigenti	92	94	93
Quadri	305	314	296
Impiegati	3.618	3.495	3.304
Operai	4.450	4.199	3.349
<b>TOTALE</b>	<b>8.465</b>	<b>8.102</b>	<b>7.042</b>

**Il personale è assunto per circa il 99% con contratto a tempo indeterminato o in apprendistato nel caso di giovani.**

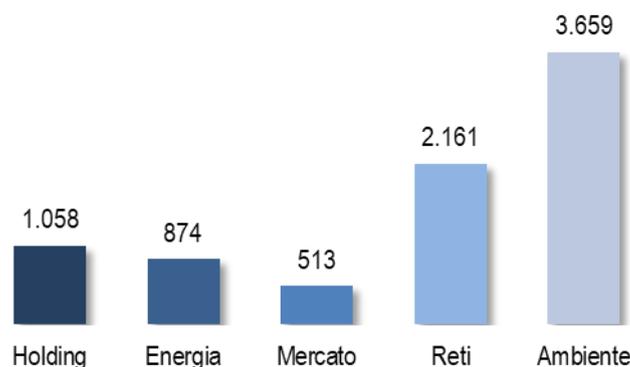
Un dato che conferma che il Gruppo privilegia i rapporti lavorativi a lungo termine con il proprio personale, offrendo altresì occasioni di tirocinio formativo con l'obiettivo di far acquisire, in particolare a giovani risorse, un'esperienza professionale concreta: nel 2020 sono stati attivati stage per 78 persone e percorsi di alternanza scuola-lavoro per 17 studenti.

Il 38% dei dipendenti appartiene ad una fascia di età tra 30 e 50 anni, mentre l'età media è 48 anni.

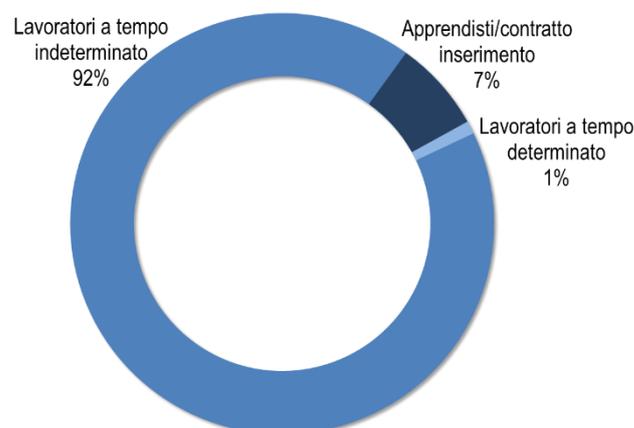
### PERSONALE MEDIO PER TERRITORIO



### PERSONALE MEDIO PER BUSINESS UNIT



### PERSONALE PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO



Il Gruppo ritiene che mantenere rapporti a lungo termine con il proprio personale dipendente, unitamente a programmi di *lifelong learning*, sia un aspetto fondamentale della propria responsabilità sociale e si impegna ad evitare ogni forma di licenziamento collettivo o uscita del

personale non dovuta a giusta causa o giustificate ragioni, sempre nel rispetto delle norme di legge e di contratto, a fronte di risultati economici positivi o comunque in linea con le attese degli Azionisti. La gestione delle ridondanze, qualora dovesse verificarsi, avverrà prioritariamente con l'incentivazione all'uscita su base volontaria di coloro che hanno già maturato i requisiti per l'accesso ai trattamenti pensionistici, con il reimpiego in altre attività aziendali o promosse dal Gruppo del personale eccedente, previa opportuna riqualificazione, e con l'utilizzo degli ammortizzatori sociali disponibili, promuovendo forme di solidarietà interna e procedendo, laddove necessario, all'internalizzazione di attività in precedenza affidate in appalto. Resta inteso che il Gruppo si impegna a tutelare, nel rispetto delle norme di legge e di contratto, il personale appartenente a categorie protette e/o in malattia prolungata, evitando nei loro confronti ogni forma di discriminazione.

## ASSUNZIONI E CESSAZIONI

Nel 2020 le assunzioni sono state 612, nonostante la situazione condizionata dall'emergenza sanitaria Covid-19. Il dato complessivo è influenzato dalle caratteristiche della società San Germano, che utilizza ampiamente le assunzioni con contratto a tempo determinato (196 nel 2020 e 203 nel 2019) per far fronte all'avvio di servizi affidati in appalto, anche a carattere stagionale. Al netto di tale Società il 90% circa delle assunzioni avviene con contratto a tempo indeterminato o contratto di apprendistato; le restanti assunzioni con contratto a tempo determinato sono dovute a esigenze stagionali o sostitutive.

Assunti per tipologia contrattuale (n.)	2020	2019	2018
A tempo indeterminato	177	202	84
A tempo determinato	238	238	55
Apprendistato	197	305	174
<b>TOTALE</b>	<b>612</b>	<b>745</b>	<b>313</b>

Assunti per età (n.)	2020	2019	2018
meno di 30 anni	308	360	225
da 30 a 50 anni	199	296	79
più di 50 anni	105	89	9
<b>TOTALE</b>	<b>612</b>	<b>745</b>	<b>313</b>

In coerenza con le politiche di Gruppo, fra i contratti soggetti a scadenza, sono stati confermati il 100% dei contratti di apprendistato (salvo un caso di proroga per maternità nel 2020 e uno di dimissioni volontarie nel 2019), mentre i contratti a tempo determinato sono stati rinnovati nei limiti delle esigenze sostitutive e di operatività stagionale.

Dipendenti con contratti in scadenza nell'anno (n.)	2020	2019	2018
Contratti a tempo determinato/apprendistato in scadenza	176	341	67
di cui confermati a tempo indeterminato	132	132	52

Tra le principali cause di cessazione, escluse quelle per dimissioni e per scadenza di contratti a tempo determinato, risulta quella relativa alle risoluzioni del rapporto di lavoro legate al piano di riequilibrio demografico, con incentivazione all'esodo. La quasi totalità delle cessazioni per scadenza di contratto a termine dipende dalla società

San Germano (129 nel 2020 e 174 nel 2019). Le variazioni delle dimissioni sono dovute principalmente a cessazioni per raggiungimento del diritto alla pensione senza incentivazione (37 nel 2020 e 44 nel 2019) e a peculiarità di San Germano (37 sia nel 2019 sia nel 2020). Non sono in alcun caso intervenuti licenziamenti collettivi e/o per motivi economici.

Uscite per motivo (n.) e turnover	2020	2019	2018
Dimissioni	145	131	60
Risoluzione consensuale/pensionamento	145	133	300
Decesso	12	14	11
Licenziamento	22	26	29
Inabilità capacità lavorativa	5	15	19
Scadenza contratto a termine	140	191	10
Mobilità verso altre Società <sup>(1)</sup>	0	4	8
<b>TOTALE</b>	<b>469</b>	<b>514</b>	<b>437</b>
<b>TURNOVER <sup>(2)</sup></b>	<b>5,5%</b>	<b>6,3%</b>	<b>6,2%</b>

<sup>(1)</sup> Mobilità concordata verso Società non facenti parte del perimetro analizzato.

<sup>(2)</sup> Il turnover è calcolato come rapporto percentuale tra il numero di uscite e il numero di dipendenti al 31/12.

Le disposizioni normative prevedono la possibilità di incentivare l'anticipo della pensione con la cosiddetta "quota 100" (D.L. 4/2019 convertito con modificazioni dalla Legge 26/2019), per chi ha raggiunto un'età anagrafica di almeno 62 anni e di un'anzianità contributiva minima di 38 anni. In forza dell'Accordo siglato nel 2019 con le Organizzazioni Sindacali in applicazione di tali disposizioni normative, nel 2020 sono cessati 110 dipendenti.

Il turnover diminuisce rispetto al 2019, pur rimanendo su livelli consistenti, in ragione del processo di ricambio generazionale per il quale sono state fronteggiate numerose cessazioni e ripristinata la forza anche tramite ricorso a tirocini formativi propedeutici all'assunzione.

Nella predisposizione 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 del corrente decennio, 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

Più del 95% delle ore lavorate è rappresentato da ore ordinarie.

Ore lavorate (n.)	2020	2019	2018
Ore ordinarie	12.778.051	12.354.017	10.571.908
Ore straordinarie	617.038	781.767	627.554
<b>TOTALE</b>	<b>13.395.089</b>	<b>13.135.784</b>	<b>11.199.462</b>

Per quanto attiene le ore lavorate, lo sviluppo flessibile della giornata lavorativa, soprattutto per la popolazione impiegatizia che ha fruito dello smart working in conseguenza dell'emergenza sanitaria, ha impattato sulle prestazioni sia ordinarie che straordinarie.

L'aumento dei casi di malattia, causati dalla diffusione del Covid-19, le quarantene e le assenze di soggetti fragili e immunodepressi ricondotte a malattia, hanno determinato un incremento, rispetto al 2019, del tasso di malattia (rapporto tra ore di assenza per malattia e ore lavorate), che è pari al 5,7% (5,1% nel 2019).

Ore di assenza per tipologia (%)	2020	2019	2018
Malattia	60	57	54
Maternità	4	6	7
Infortunio	6	8	7
Sciopero	0	0	1
Assemblee e permessi sindacali	4	5	5
Altre assenze (retribuite e non)	26	24	26
<b>TOTALE</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

L'aumento in valore assoluto delle ore di assenza deriva, inoltre, dal maggior ricorso alle tipologie di assenza previste dalle disposizioni di legge emergenziali per l'accudimento di figli o familiari disabili (es. congedi straordinari 50%, congedi legge 104).

Risente delle assenze legate alla pandemia anche l'aumento del tasso di assenteismo, che nel 2020 è pari a 5,4% (5,2% nel 2019)<sup>1</sup>.

## SISTEMA RETRIBUTIVO

Il Gruppo adotta, per la totalità dei dipendenti, contratti collettivi nazionali di lavoro (tra i principali CCNL applicati si riscontrano: "lavoratori addetti al settore elettrico", "lavoratori addetti al settore gas acqua", "lavoratori addetti ai servizi ambientali"), che garantiscono a tutti l'applicazione delle retribuzioni contrattuali. I lavoratori con contratti di somministrazione di lavoro hanno comunque, in generale, gli stessi trattamenti economici previsti dai contratti applicati ai dipendenti del Gruppo. Non sussistono, inoltre, differenze tra 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*

La politica retributiva, nell'ambito delle linee di budget definite, è sempre basata sulla valutazione delle performance, tenendo peraltro conto del posizionamento retributivo dei titolari delle posizioni valutate. In ogni caso viene evitata ogni forma di 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.

Alla retribuzione fissa si aggiungono quote di retribuzione variabili collegate alle prestazioni (esempio in reperibilità) e al raggiungimento di obiettivi aziendali e individuali. Nel 2020 il rapporto tra la retribuzione base annua più alta e quella mediana di tutti gli altri dipendenti è pari a 4, mentre il rapporto tra l'incremento della

retribuzione base più alta del Gruppo e quello mediano di tutti gli altri dipendenti è pari a +0,93. Lo stipendio medio base del Gruppo per genere è pari a 1,07 rispetto allo stipendio medio locale per genere (fonte: Istat 31/12/2017).

## 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, il *Job System* di Gruppo (si veda pag. 130) e nel rispetto di adeguati livelli di qualità e produttività. Al personale sono richiesti 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, secondo logiche coerenti con gli obiettivi strategici e gestionali, che valorizza la correlazione tra compensi e risultati ottenuti. A determinare l'erogazione concorrono più fattori legati all'incentivazione della produttività e della qualità dei servizi e al raggiungimento di specifici obiettivi di redditività. Anche per il 2020 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. Anche nel 2020 è inoltre stato consolidato parte dell'importo per Premio di risultato per il personale già in forza, destinando una quota aggiuntiva per previdenza complementare per i nuovi assunti.

**Sistema di gestione per obiettivi (MbO).** Nella maggior parte delle società del Gruppo, tutti i dirigenti, quadri e dipendenti che ricoprono posizioni di rilievo, sono inseriti nel sistema di incentivazione (Pay for Results) nell'ambito del quale sono attribuiti obiettivi individuali, al raggiungimento dei quali vengono erogati importi definiti nel momento dell'affidamento degli obiettivi stessi. Il sistema per obiettivi è basato su indicatori misurabili (economico-finanziari, operativi, di sostenibilità o legati a progetti strategici), in coerenza con il Piano Industriale e la mission aziendale.

**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.

Relativamente all'anno 2020 il 54% dei dipendenti riceve una **valutazione formale delle performance** raggiunte, percentuale ridotta rispetto agli anni scorsi a seguito dell'acquisizione nel 2019 di San Germano e nel 2020 di I.Blu con l'ingresso nel Gruppo di 1.045 dipendenti, a cui non è ancora stato esteso il sistema di valutazione. Il dato percentuale, al netto di queste due Società, risulta pari al 61% e in linea con l'anno precedente, poiché i criteri di determinazione della popolazione interessata sono rimasti inalterati in coerenza con le policy definite. Il processo di valutazione delle performance prevede le fasi di assegnazione degli obiettivi, di valutazione a metà anno e di valutazione a fine anno e, per una parte dei dipendenti (circa 3.340 nel 2020), il processo viene gestito mediante un tool informatico.

<sup>1</sup> Il tasso di assenteismo è calcolato come rapporto tra giorni di assenza per malattia, infortunio, sciopero e alcune altre tipologie e giorni lavorativi nell'anno per dipendente,

esclusi i sabati, le domeniche e le festività infrasettimanali, moltiplicati per il numero medio dei dipendenti.

Gli importi stanziati complessivamente a titolo di retribuzione variabile sono riportati nella tabella seguente.

Retribuzione variabile (migliaia di euro)	2020	2019	2018
Premio di risultato	9.581	9.626	12.232
MbO <sup>(1)</sup>	4.148	3.829	3.308
Una tantum <sup>(1)</sup>	4.468	4.534	2.112

<sup>(1)</sup> Importi stanziati.

Nell'ambito della più complessa armonizzazione degli accordi aziendali, è stato previsto anche che una quota del Premio di risultato sia convertita in parte fissa della retribuzione, per il personale in forza al 31 marzo 2018. Questa nuova logica motiva, a partire dal 2019, la riduzione del valore totale del Premio di risultato rispetto al dato 2018.

## GESTIONE DELLE RISORSE UMANE

### 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 del Modello 231. Si procede alla ricerca di candidati all'esterno del Gruppo solo dopo aver verificato che non ci siano potenziali candidature interne, con profili coerenti con la posizione da ricoprire.

La candidatura per le posizioni aperte è possibile tramite i canali su cui sono pubblicate le ricerche attive: portale "IrenFutura", pagina "lavoro" del profilo LinkedIn di Gruppo, siti specializzati di ricerca di personale (Infojobs), pagine social e canali specializzati utilizzati dalle agenzie di recruiting incaricate da Iren, a seguito dello svolgimento di apposite gare, sulla base di specifici profili di riferimento (operativo, tecnico specialistico, manageriale). I candidati possono scegliere l'annuncio più rispondente alle loro attitudini e interessi o trasmettere la loro candidatura, senza collegarla a uno specifico annuncio. Altri candidati possono essere studenti delle principali università e scuole dei territori in cui il Gruppo opera e con cui sono state costruite solide collaborazioni. Per quanto riguarda le scuole superiori e gli istituti tecnici, la conoscenza reciproca tra il Gruppo e i candidati può avvenire anche tramite Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento (PCTO, già alternanza scuola-lavoro).

Tutte le candidature sono analizzate da professionisti con esperienza nel settore, in base a criteri definiti e trasparenti, condivisi con le Direzioni aziendali coinvolte, prendendo a riferimento il sistema di ruoli e competenze del Gruppo. Ogni curriculum vitae è valutato in base alla corrispondenza con i requisiti della posizione ricercata. Se il profilo è in linea con i requisiti, viene inserito nel processo di selezione, se invece non risulta in linea con la posizione ricercata, il curriculum vitae può comunque essere preso in considerazione per eventuali altre posizioni.

I percorsi di selezione possono prevedere diverse tipologie di test (tecnici, pratici, ecc.) oltre a colloqui, per permettere un'approfondita conoscenza dei candidati e garantire equità e trasparenza. Il processo tipo di selezione prevede alcuni step predefiniti: individuazione tra i curricula presentati dei profili maggiormente

ideali, primo colloquio per indagare le motivazioni del candidato ed approfondire le esperienze indicate nel curriculum, secondo colloquio con i referenti della Direzione personale e della struttura organizzativa dove deve essere inserita la risorsa ricercata. Al termine della selezione i candidati ricevono sempre, anche in caso negativo, un feedback sull'esito dei colloqui e, in caso di esito positivo, si procede all'inserimento del neoassunto, prevedendo un percorso definito in base alla posizione da ricoprire.

Il Gruppo ha aderito al programma nazionale Garanzia Giovani – attivando i previsti tirocini come strumento preferenziale di ricerca e contatto con il mondo del lavoro – e al programma Valore D, impegnandosi, insieme ad oltre 160 imprese di rilevanza nazionale, a creare condizioni più eque per favorire la diversity e l'occupazione al femminile.

Nel 2020 si sono conclusi 397 iter di selezione con 315 persone inserite già nel corso dell'anno e 82 che saranno inserite nei primi mesi del 2021. Il 52% dei candidati sono stati individuati tramite le agenzie di recruiting mentre il restante 48% proviene da percorsi gestiti direttamente dal Gruppo (LinkedIn, Infojobs, Università e Scuole).

### SVILUPPO DEL PERSONALE

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.

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 nuove sfide del futuro e di definire politiche omogenee – il Gruppo ha attivato un proprio **modello per la gestione delle performance e delle competenze**, il *Job System* di Gruppo, oggetto di costante aggiornamento e affinamento. Il *Job System* è un modello per l'analisi e la comprensione delle professionalità presenti nel Gruppo, trasversalmente alle aziende, ai business e alle funzioni di appartenenza, i cui elementi portanti sono le aree professionali, le famiglie professionali, le sub famiglie, gli *standard job* e i ruoli organizzativi; in estrema sintesi, costituisce l'infrastruttura logica sulla quale poggiano 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 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 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 secondo le modalità e i valori caratterizzanti del Gruppo – e che costituiscono uno degli elementi a supporto della valutazione delle performance individuali – sono definite coerentemente con il sistema di bande adottato. Per ciascun ruolo standard è 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 2020 sono proseguite le attività di **monitoraggio delle competenze**, attraverso l'utilizzo di strumenti dedicati e differenziati sia per banda sia per famiglia professionale. In particolare, è stato realizzato un progetto capillare di mappatura delle competenze specialistiche del Gruppo, svolto in collaborazione con le diverse funzioni e aree di business, che ha portato all'individuazione e alla descrizione delle conoscenze teoriche e abilità pratiche richieste a vari ruoli e livelli organizzativi.

Sulla base del modello di competenze definito, si è quindi proceduto ad avviare un nuovo sistema di valutazione delle competenze, finalizzato a migliorare l'efficacia delle azioni formative e di sviluppo professionale. Questo lavoro si è concretizzato nella creazione di un **catalogo delle competenze specialistiche** di Gruppo che è alla base del processo di valutazione delle competenze, avviato a fine anno e che ricorrerà ogni due anni.

Si è, inoltre, ulteriormente consolidato il nuovo sistema di *performance management* – rivolto a regime a tutte le risorse del Gruppo – integrato al sistema di incentivazione individuale (MbO), teso ad orientare le prestazioni e i comportamenti rispetto a valori e risultati condivisi.

L'impiegabilità del personale viene perseguita attraverso costanti interventi di formazione e addestramento e programmi di change management a supporto dei cambiamenti in atto e previsti (anche a medio-lungo termine), su cui sono stati avviati specifici interventi a supporto della realizzazione del Piano Industriale, in particolare sulle tematiche relative a trasformazione digitale, transizione energetica, multicircle economy e sostenibilità.

Nell'ambito del piano complessivo per il riequilibrio demografico del personale, sono proseguiti i progetti per il trasferimento intergenerazionale delle conoscenze e più in generale per la gestione delle diverse popolazioni demografiche del Gruppo.

## FORMAZIONE DEL PERSONALE

La formazione costituisce per il Gruppo uno strumento di primaria importanza e riveste un ruolo fondamentale per la crescita e lo sviluppo professionale delle persone, per la diffusione delle strategie, dei valori e dei principi aziendali e, quindi, per la crescita globale del valore dell'impresa. Essa si focalizza sul mantenimento e sullo sviluppo delle competenze, con particolare riferimento a quelle "core" delle diverse figure professionali, promuovendo opportunità di apprendimento permanente per tutti.

*La formazione supporta lo sviluppo,  
la crescita professionale e la risposta alle esigenze  
di innovazione e cambiamento*

L'avvio del processo formativo avviene attraverso un approccio guidato di rilevazione dei fabbisogni formativi, con modalità *top down* attraverso la consultazione dei vertici aziendali, in merito agli obiettivi strategici e organizzativi da raggiungere, e tramite incontri con i responsabili delle varie strutture, per ciò che attiene a esigenze di rafforzamento e sviluppo di competenze, in coerenza con gli obiettivi specifici e con quanto emerso in fase di valutazione delle competenze.

Le iniziative formative 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 dagli stessi, dai loro responsabili, dalla funzione Personale, dal Responsabile del servizio prevenzione e protezione. Il Portale è stato arricchito in corso d'anno con nuove funzionalità, quali ad esempio la messa a disposizione di un catalogo multitematico di corsi a libera fruizione da parte di tutti i dipendenti e l'apposizione della firma per attestare la partecipazione ai corsi, attraverso l'utilizzo delle dotazioni informatiche (pc, tablet e smartphone).

Tutta la formazione erogata è oggetto di valutazione dell'efficacia, attraverso l'analisi della soddisfazione e dell'apprendimento dei partecipanti ed il monitoraggio di indicatori che forniscono elementi utili al miglioramento dell'offerta formativa; le valutazioni saranno arricchite anche dai risultati derivanti dal progetto di rilevazioni delle competenze attivato a fine anno e che avrà una frequenza biennale.

*Il cambio di paradigma della formazione:  
dalle modalità tradizionali d'aula  
alle virtual classroom*

Sin dall'affacciarsi della pandemia, anche al fine di supportare la continuità dei progetti in corso, la formazione nel Gruppo Iren ha cambiato paradigma, passando dalla tradizionale formazione d'aula all'utilizzo di nuove modalità che hanno consentito di raggiungere e ingaggiare le persone, anche in smart working, quali *virtual classroom* e *webinar* che hanno integrato il già in uso *e-learning* asincrono. Le *virtual classroom* sono diventate la norma per la formazione a supporto dei progetti strategici di trasformazione digitale (quali Iren Way, trasformazione Mercato, Just Iren, WFM).

La situazione di emergenza ha evidenziato, nel contempo, la necessità di accompagnare la formazione legata a specifici aspetti professionali con opportunità di crescita anche personali, quali segnali di attenzione e vicinanza ai dipendenti: valori, emozioni e fiducia sono stati ritenuti abilitatori fondanti per dominare questa fase di incertezza. Accanto alla formazione obbligatoria, è stata resa disponibile **formazione a libera consultazione**, accessibile a tutti i dipendenti attraverso le proprie dotazioni (pc, tablet e smartphone). I contenuti selezionati sono stati clusterizzati in 9 aree (il Gruppo Iren, Iren4Digital, smart working, sviluppo manageriale, una sfida impegnativa, una sfida in sicurezza, cura della persona, competenze trasversali, diversity&inclusion), all'interno di una library chiamata "Formazione on line", pubblicata sulla intranet. Tra i supporti formativi sono stati resi disponibili la collana di corsi di alfabetizzazione digitale, le clip su comunicazione, teamwork, project management, lingua inglese, nonché una selezione di *webinar* su temi di sviluppo manageriale e sulle dimensioni della crisi, offerti *live* al Middle Management. Il Gruppo ha inoltre continuato ad investire in piani di formazione, attraverso programmi specifici per aumentare il livello di consapevolezza sui temi legati alla diversità e a creare un ambiente di lavoro inclusivo.

I dipendenti, responsabilizzati sull'importanza di formarsi utilizzando i vari canali disponibili, hanno potuto arricchire così il

proprio curriculum, opportunità richiamata peraltro dagli accordi sindacali sottoscritti in relazione all'emergenza sanitaria.

Particolare interesse hanno riscosso le iniziative formative sul tema dello smart working - rivolte a coloro che già ne fruivano e ai nuovi abilitati in conseguenza dell'emergenza pandemica - diffuse attraverso *webinar live* e *e-learning* asincrono, con lo scopo di rafforzare la cultura del lavoro agile e per risultati e di fornire strumenti per il corretto approccio al lavoro in remoto, con modulazione dei contenuti per smart worker e loro responsabili, che hanno interessato oltre 3.000 dipendenti. Molto apprezzate anche le sessioni *live* dedicate al Piano Industriale, utili a rassicurare i dipendenti sulla "salute" dell'azienda.

In parallelo sono proseguiti i corsi on-line per gruppi specifici di utenti (es. apprendisti), su sicurezza e adempimenti normativi (es. per lavoratori, preposti e Dirigenti, D.Lgs. 231, GDPR).

I percorsi in *e-learning* hanno costituito un passo significativo nel percorso di trasformazione strategica e digitale del Gruppo, un investimento per favorire lo sviluppo professionale. Da segnalare la prosecuzione del percorso orientato al rafforzamento delle competenze digitali all'interno del progetto "Iren4Digital", al quale si è aggiunto, nell'ottobre 2020, quello di "Digital Workplace" che è stato accompagnato da momenti di formazione e auto-formazione sull'utilizzo degli applicativi Microsoft 365 e Teams, interessando un gruppo pilota di circa 300 persone, e che si estenderà in fasi successive a tutti dipendenti del Gruppo nel corso del 2021. Il percorso è stato supportato dal costante coinvolgimento e dalla formazione delle figure dei "TrasformAttori", facilitatori del cambiamento e della trasformazione digitale (circa 200 dipendenti).

In un anno fortemente influenzato dall'emergenza sanitaria, a livello di Gruppo le ore di formazione complessivamente erogate ai dipendenti (inclusi apprendisti e lavoratori con contratto di somministrazione) sono state oltre 202.000, in netta crescita (+39% rispetto al 2019), con 7.287 dipendenti che hanno partecipato ad almeno una iniziativa formativa (88,2% del numero medio di dipendenti) e una media pro capite di 24,5 ore (+34,6% rispetto al 2019).



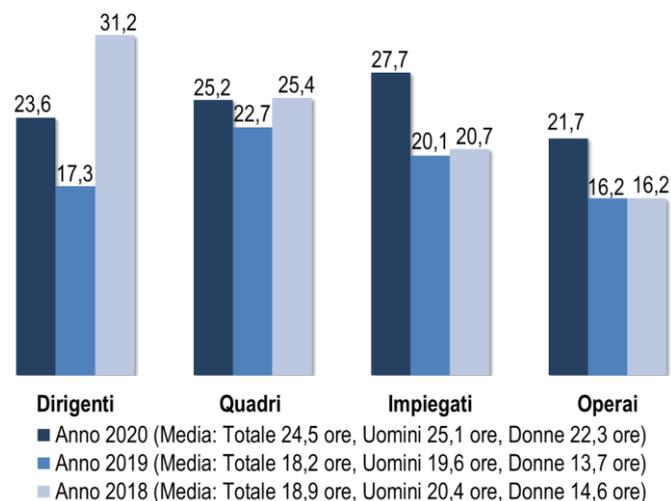
La crescita delle ore di formazione pro capite, su cui si riflettono le azioni adottate dal Gruppo volte a trasformare l'emergenza sanitaria in un'occasione di arricchimento professionale, ha superato addirittura gli obiettivi previsti dal Piano Industriale al 2025.

Dipendenti coinvolti in attività di formazione (%) <sup>(1)</sup>	2020	2019	2018
Dirigenti	100,0	100,0	100,0
Quadri	100,0	100,0	100,0
Impiegati	100,0	95,9	100,0
Operai	73,0	75,0	79,7
<b>TOTALE</b>	<b>88,2</b>	<b>85,4</b>	<b>94,8</b>

<sup>(1)</sup> Rapporto tra il numero di persone coinvolte in almeno un evento di formazione e il numero medio annuo dei dipendenti.

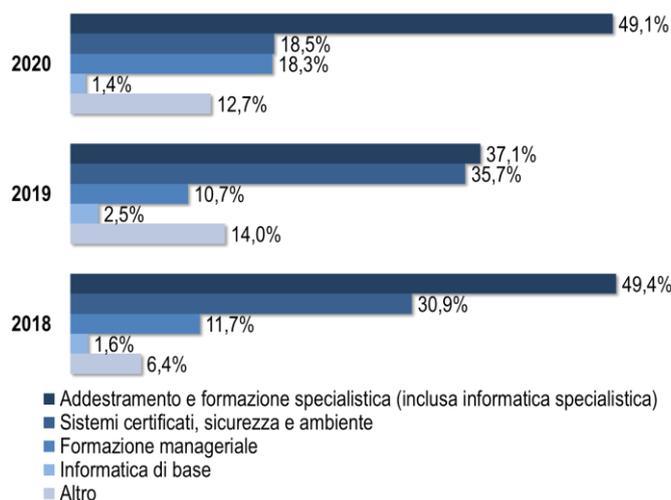
Particolarmente positivo il trend di crescita delle ore medie pro capite erogate al personale femminile che sale a 22,3 ore (+62% rispetto all'anno precedente), grazie alla costante attenzione posta dal Gruppo ai temi del rafforzamento della cultura della diversità e dell'inclusione.

### ORE DI FORMAZIONE PRO CAPITE PER QUALIFICA E GENERE



Ore di formazione per qualifica	2020	2019	2018
Dirigenti	2.172	1.665	2.838
Quadri	7.846	6.975	7.417
Impiegati	98.455	69.342	67.573
Operai	93.616	67.253	52.984
<b>TOTALE</b>	<b>202.089</b>	<b>145.235</b>	<b>130.812</b>

### DISTRIBUZIONE % ORE DI FORMAZIONE PER AMBITO



Nel 2020 si registra un incremento rilevante della formazione specialistica, che include anche l'informatica specialistica che, con una media pro capite pari a 12 ore, rappresenta con oltre il 49% l'incidenza più alta rispetto al monte ore complessivo erogato. In tale ambito sono inclusi la formazione e gli affiancamenti *on the job* degli oltre 600 apprendisti, le consolidate collaborazioni con enti di formazione specializzati nell'erogazione di corsi di aggiornamento tecnico per il mantenimento dei crediti formativi di ingegneri, biologi,

chimici e periti, con business school e enti di alta formazione per la partecipazione a master e corsi specialistici, nonché con enti specializzati nella formazione professionale (es. per l'abilitazione alla conduzione di generatori di vapore, per la formazione trasversale obbligatoria del personale apprendista).

In crescita anche l'incidenza della formazione manageriale sul monte ore complessivo, che raggiunge il 18,3% (+71% rispetto al 2019). Si segnalano in particolare il progetto "Melagioco" per lo sviluppo della leadership rivolto a Dirigenti e Responsabili, attivato a valle di un assessment delle competenze, i webinar e le videoconferenze realizzate anche durante il periodo dell'emergenza Covid-19 su tematiche manageriali/soft skills e di scenario, nonché le iniziative di mentoring, coaching, empowerment e leadership delle donne per l'industria 4.0.

La formazione interna, contraddistinta dalla progettualità ad hoc dei contenuti e realizzata sia con formatori interni sia con consulenti esterni, continua a rappresentare una caratteristica distintiva del Gruppo (pari a circa il 73% del monte ore complessivo), con 1.111 corsi realizzati in 3.226 edizioni. Il residuale 27% è relativo alla formazione esterna e viene acquistato a catalogo con partecipazione a iniziative interaziendali.

Positivo, seppur lievemente in calo rispetto al 2019, l'indice di soddisfazione delle attività formative (79%) misurato sulle valutazioni fatte dai partecipanti al termine dell'attività, mentre risulta in crescita quello di apprendimento (88,4% rispetto all'87,4% del 2019).

L'investimento nella formazione per il 2020, al netto dei costi del personale interno ed escludendo i costi relativi alle Società entrate a far parte del perimetro di Gruppo in corso d'anno, è stato pari a circa 705.000 euro, con una diminuzione del 36% rispetto all'anno precedente pur in presenza in un incremento di ore formative del 39%, in forza del particolare ricorso ad attività formative on line, ad iniziative gratuite messe a disposizione dalle società di formazione nel periodo del lockdown o selezionate dal web e ad iniziative realizzate in autoproduzione e attraverso docenze/addestramento interno.

Il Gruppo ha messo inoltre a disposizione delle istituzioni scolastiche e universitarie dei territori in cui opera le proprie competenze per la realizzazione di iniziative di orientamento al lavoro degli studenti, di alta formazione e Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento (già alternanza Scuola Lavoro). Sono state stipulate convenzioni attuative con le Università, presenti principalmente nei territori di riferimento, finalizzate ad attivare collaborazioni per attività di alta formazione e per il *recruitment* di neolaureati e laureandi. Inoltre, sono state attivate collaborazioni con le più qualificate business school italiane, mettendo a disposizione borse di studio per i partecipanti a master e/o percorsi di alta formazione, su tematiche di specifico interesse aziendale (es. energy management).

Nonostante le misure per fronteggiare l'emergenza Covid-19 abbiano impedito, per periodi abbastanza estesi, lo svolgimento di molte attività in presenza, il Gruppo nel corso del 2020 ha:

- realizzato 15 webinar in collaborazione con le Università convenzionate a cui hanno partecipato oltre 1.200 studenti. Alcuni sono stati organizzati nell'ambito di *career day*, altri sono stati specifici incontri di orientamento al lavoro, nei quali gli studenti collegati avevano l'opportunità di conoscere più da vicino la realtà del Gruppo Iren e dei suoi mestieri, o comunque migliorare la propria conoscenza del mondo del lavoro e delle competenze ricercate dal Gruppo;

- avviato 25 tirocini curriculari, 24 extracurriculari e 19 stage nell'ambito di progetti PCTO;
- attivato borse di studio in 2 master post-laurea, accogliendo in stage 3 partecipanti.

## COMUNICAZIONE INTERNA

La comunicazione interna è strumento indispensabile per accelerare lo sviluppo dei processi, accompagnare e sostenere i cambiamenti organizzativi e le 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.

Il ruolo della comunicazione interna è stato quanto mai centrale nel 2020 per fronteggiare la situazione di crisi dovuta alla pandemia: comunicare in modo tempestivo ed efficace e mantenere alto l'engagement in un contesto sociale e lavorativo improvvisamente cambiato, sono state le priorità dell'anno. È stato necessario informare in modo tempestivo, capillare e chiaro, affinché ciascun lavoratore avesse conoscenza delle misure di protezione e dei comportamenti da adottare per lavorare in sicurezza.

Gli strumenti utilizzati sono stati molteplici: l'invio di e-mail e SMS, per comunicare le misure adottate e gli aggiornamenti normativi, e la intranet aziendale, nella quale è stata creata una sezione dedicata all'emergenza Covid-19, in cui raccogliere tutti i comunicati interni, il manuale per le attività in presenza e il testo unico delle disposizioni per lavorare in sicurezza. Si è reso necessario non solo far conoscere, ma anche spiegare le scelte aziendali, rassicurare i lavoratori, evidenziando l'impegno e le azioni intraprese per fronteggiare l'emergenza e al tempo stesso tenere alto il coinvolgimento. Sono stati obiettivi sfidanti, perseguiti attraverso video messaggi dei vertici aziendali, pubblicando news cadenzate, dando visibilità anche all'esterno dell'impegno di tutte le risorse del Gruppo per la continuità dei servizi essenziali, grazie alla responsabilità con cui i lavoratori hanno risposto e alla capacità che hanno dimostrato nel reinventare il proprio lavoro per affrontare l'emergenza.

Il principale strumento di comunicazione interna, informazione e condivisione, si è confermato essere la **intranet aziendale "Noi Iren"**. Oltre 6 milioni di pagine consultate e 250 news pubblicate solo sulla intranet, per rimanere connessi e aggiornati. La visualizzazione e l'interazione sono possibili anche tramite lo smartphone aziendale distribuito a tutto il personale.

Noi Iren è la "casa comune", luogo familiare in cui essere parte del Gruppo, porta di accesso alle informazioni, alla documentazione e ai servizi aziendali.

Sulla intranet vengono pubblicate informazioni di carattere strategico (Piano industriale, risultati economico-finanziari e di sostenibilità), organizzativo (comunicati, organigrammi, documentazione dei sistemi certificati), normativo (ordini di servizio, Modello 231) e societario (acquisizioni, operazioni straordinarie). La intranet diffonde anche news provenienti dal magazine "Iren Informa", annunci nella bacheca interna per vendere e scambiare oggetti tra il personale e informazioni di carattere culturale, iniziative sportive, artistiche, teatrali, musicali sostenute dal Gruppo nei diversi territori.

Il web magazine Iren informa è stato, nel 2020, lo strumento attraverso il quale raccontare, con circa 300 articoli visibili all'interno

e all'esterno, la capacità di resilienza che il Gruppo ha dimostrato. Mai come in questo anno il lavoro di squadra, con la comunicazione a supporto e in sinergia con le diverse strutture aziendali, è stato fondamentale.

L'isolamento forzato e prolungato ha richiesto un salto culturale sul piano digitale e per accompagnare lo smart working. La digitalizzazione dei processi è stata affiancata dalla costruzione di aree dedicate sulla intranet, nelle quali il personale ha potuto trovare materiale e documentazione utile. L'evoluzione della formazione, dalla prevalente modalità d'aula all'utilizzo di nuove modalità per raggiungere e far sentire coinvolte le persone, ha reso necessario realizzare l'area Formazione On Line sulla intranet, popolata con contenuti accessibili anche fuori azienda, attraverso molteplici device. Per la comunicazione relativa alla sicurezza sono stati realizzati, con il duplice obiettivo di informare e coinvolgere, 14 video autoprodotti, con dipendenti attori che hanno illustrato i corretti comportamenti da adottare per proteggere se stessi e i colleghi. I video sono stati pubblicati sulla intranet e resi disponibili su TV aziendali presenti all'ingresso e nei punti di timbratura delle diverse sedi aziendali.

Significativa nell'anno è stata inoltre la campagna interna in occasione del decimo compleanno di Iren, che ha introdotto il passaggio al nuovo logo, annunciato proprio il 1° luglio 2020; attraverso video e interviste pubblicate sulla intranet e sul web, si sono ripercorse alcune tappe della storia del Gruppo.

I consueti appuntamenti di incontro fra le persone, sia per la condivisione di strategie e obiettivi in occasione della presentazione del Piano Industriale, sia per il consolidamento dell'appartenenza aziendale nel caso degli eventi di fine anno e per le famiglie, si sono riconvertiti in eventi in streaming.

La qualità dell'interazione è stata indubbiamente penalizzata, ma la realizzazione di eventi digitali, registrati e disponibili anche nei giorni a seguire, ha reso possibile allargare la partecipazione all'intera platea aziendale. Oltre 3.000 colleghi hanno avuto modo di collegarsi per l'evento Digital Christmas, il cui filo conduttore è stato proprio la relazione, aspetto che più di ogni altro sembra abbia sofferto nel quotidiano lavorativo. È stato raccontato questo anno difficile, eppure ricco di traguardi, attraverso le voci di molti dipendenti che hanno seguito le attività e sono stati ricordati momenti significativi, attraverso le storie delle tante persone che nel Gruppo hanno vissuto legami importanti. Particolarmente apprezzato il filmato realizzato con il contributo di foto e video inviati dai colleghi, i cui figli hanno raccontato il lavoro dei genitori, una emozionante e singolare fotografia dello smart working, un modo alternativo per celebrare l'importanza delle famiglie.

## DIVERSITÀ E INCLUSIONE

Il Gruppo Iren assume tra i propri impegni la valorizzazione delle diversità presenti in azienda, la conciliazione delle esigenze di vita e lavoro e il miglioramento della qualità dell'ambiente lavorativo. 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.

Un impegno riconosciuto anche dal premio assegnato ad Iren da Top Utility 2020, per l'impegno nelle politiche a favore della diversità,

dell'inclusione e della responsabilità sociale nella gestione delle risorse umane e nella strategia aziendale.

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 aziendale. Tale impegno ha garantito che anche nel 2020 non si siano verificate violazioni in materia.

*Nel 2020 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 una strutturazione organica con la costituzione di una struttura denominata Welfare e Servizi alle Persone, all'interno della quale, nel 2020, è stata formalizzata una specifica **area Benessere&Diversity**, focalizzata, tra l'altro, sull'inclusione delle diversità, la conciliazione vita e lavoro e lo sviluppo e la gestione di iniziative per il benessere del dipendente. Si tratta quindi di 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. 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.

Le politiche di *diversity* si concretizzano, ad esempio, nell'adozione di nuove modalità di lavoro flessibile per agevolare la conciliazione vita-lavoro, nella non discriminazione in fase di selezione, nella valorizzazione delle competenze, nell'impulso alla managerialità al femminile e nella formazione, attraverso programmi specifici volti ad aumentare il livello di consapevolezza sui temi legati alla diversità e creare un ambiente di lavoro inclusivo. Nella consapevolezza che la strada per raggiungere la *gender equality* passa anche attraverso un'adeguata presenza di donne in tutti i settori che nel futuro offriranno le maggiori opportunità professionali e di carriera, il Gruppo partecipa a diversi programmi di collaborazione con soggetti esterni. Significativa è, in questo ambito, la collaborazione, già avviata nel 2018, con **Valore D** – associazione di imprese che promuove la diversità, il talento e la leadership femminile per la crescita delle aziende e del Paese – che ha predisposto un "manifesto" per l'occupazione femminile, sottoscritto dal Gruppo Iren. Il documento è costituito da nove punti attraverso i quali l'azienda s'impegna, con gradualità e compatibilmente con le proprie specificità di settore e dimensionali, a dotarsi di obiettivi chiari e misurabili, con indicatori di performance e monitoraggio periodico, da condividere al proprio interno. Nel 2020 sono state realizzate attività di sensibilizzazione che, in relazione al periodo di emergenza sanitaria Covid-19, si sono sviluppate prevalentemente in modalità digitale, al fine di raggiungere gli obiettivi descritti all'interno del "manifesto".

Iren, insieme ad altre 26 aziende dei servizi pubblici associate ad Utilitalia, aderisce anche al "**Patto Utilitalia - La Diversità fa la differenza**", costituito da una lista di sette impegni per favorire concretamente l'inclusione e la diversità di genere, età, cultura e abilità all'interno delle politiche aziendali.

Nel 2020 è proseguito il progetto **Role Model**, in collaborazione con l'associazione ELIS, realtà educativa no profit che si rivolge a giovani, professionisti ed imprese per rispondere al divario scuola-lavoro, alla disoccupazione giovanile e contribuire allo sviluppo sostenibile delle organizzazioni. Il progetto ha l'obiettivo di orientare, attraverso la

testimonianza di Role Model, gli studenti delle scuole secondarie a seguire le proprie aspirazioni, con particolare attenzione alla sensibilizzazione delle ragazze verso le discipline tecnico-scientifiche, cosiddette STEM (science, technology, engineering and mathematics).

Sempre in ottica STEM il Gruppo ha sostenuto la terza edizione del progetto **Ragazze Digitali**, un campo estivo, quest'anno realizzato in formato digitale, organizzato dall'associazione EWMD (European Women's Management Development – international network), sezione di Reggio Emilia e Modena, e dall'Università di Modena e Reggio Emilia e indirizzato alle giovani che hanno terminato il 3° e 4° anno di tutti gli istituti scolastici superiori, con l'obiettivo di avvicinarle all'informatica, alla programmazione e alla cultura del fare, e di stimolare la loro creatività digitale utilizzando l'approccio *learn by doing*.

Iren nel 2020 ha avviato, inoltre, la partecipazione al progetto di **Luiss Business School Data Girls – GROW** (Generating Real Opportunities for Women), che ha l'obiettivo di promuovere, sostenere e migliorare lo sviluppo personale e professionale delle studentesse della Luiss Business School, con particolare attenzione all'inserimento nel mondo del lavoro e alla promozione della carriera professionale, finalizzata al raggiungimento di posizioni di vertice in aziende, amministrazioni, enti, università e altre organizzazioni.

## PERSONALE FEMMINILE

Le 2.089 donne del Gruppo rappresentano oltre il 24,7% del totale dei dipendenti, in crescita rispetto al 2019 (23,9%), anno da cui è stata consolidata la società San Germano che ha determinato una discontinuità rispetto al passato, in forza della tipologia di attività gestita.

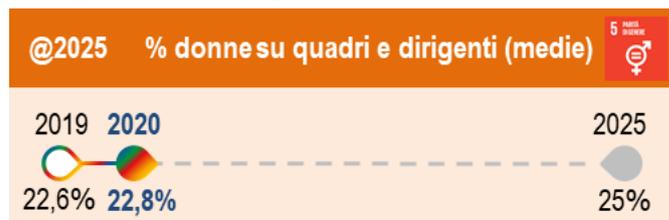
Personale per qualifica e genere	2020		
	Totale n.	Donne n.	Donne %
Dirigenti	92	18	19,6
Quadri	305	71	23,3
Impiegati	3.618	1.343	37,1
Operai	4.450	657	14,8
<b>TOTALE</b>	<b>8.465</b>	<b>2.089</b>	<b>24,7</b>

Le politiche antidiscriminazione attuate in fase di selezione, nella valorizzazione delle competenze, nell'impulso alla managerialità al femminile e nello sviluppo di strumenti di conciliazione vita-lavoro, hanno incrementato l'attrattività del Gruppo per il personale femminile anche all'interno di famiglie professionali, 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 presenza di donne tra quadri e impiegati è superiore rispetto a quella osservata nella popolazione complessiva del Gruppo*

La maggioranza del personale femminile (il 68,6%) è inquadrata a livello di dirigenti, quadri e impiegati (insieme che costituisce oltre il 47,4% del totale del personale rispetto al 52,6% di operai). L'analisi evidenzia, anche alla luce delle caratteristiche prevalentemente tecniche delle attività gestite, una situazione non discriminatoria per

la componente femminile che rappresenta circa il 35,7% del gruppo dei dirigenti, quadri e impiegati.



La parità dei livelli retributivi fra uomini e donne è garantita dall'applicazione dei Contratti Collettivi Nazionali del Lavoro, dove sono definiti i minimi contrattuali per le diverse categorie di inquadramento. 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 (11,9% della popolazione femminile rispetto a 1,4% della popolazione maschile), minor anzianità lavorativa 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* con 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.

L'impegno nell'attuazione delle politiche avviate sulla diversità di genere, è dimostrato da un importante riconoscimento: **per la prima volta il Gruppo Iren è entrato nel Bloomberg Gender-Equality Index (GEI)** che garantisce trasparenza nelle pratiche e nelle politiche di genere attuate dalle Società quotate in Borsa, approfondendo ed ampliando in questo modo i dati ambientali, sociali e di governance (ESG) a disposizione degli investitori e della comunità finanziaria. L'indice misura l'uguaglianza di genere basandosi su cinque pilastri: leadership femminile e talent pipeline, parità di retribuzione e uguaglianza retributiva tra i sessi, cultura inclusiva, politiche contro le molestie e attività di promozione verso il mondo femminile. L'inclusione nell'indice Bloomberg, nel caso di Iren, riflette un elevato livello di trasparenza e performance complessive coerenti con i cinque pilastri del framework.

In linea con quanto disposto dallo Statuto sociale e dalle vigenti normative in tema di parità di accesso agli organi di amministrazione e controllo delle società quotate, in Iren è assicurato l'equilibrio fra i generi con una presenza femminile pari al 40% dei componenti.

Complessivamente nei Consigli di Amministrazione delle società del Gruppo si contano 33 donne, pari al 26,4% del totale dei componenti (125 persone di cui il 39% tra i 30 e i 50 anni e il 61% oltre i 50 anni).

Nel 2020 sono stati 294 i dipendenti che hanno usufruito di periodi di congedo parentale (129 donne e 165 uomini) e 282 quelli che hanno usufruito del congedo per maternità (obbligatoria, facoltativa, anticipata), avvalendosi anche delle varie possibilità di orari di lavoro che il Gruppo mette a disposizione, su tutte lo smart working, della formazione specifica erogata in questi casi e dei servizi descritti nel paragrafo Welfare aziendale. Al loro rientro tutti i 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.

Inoltre, il Gruppo Iren garantisce al personale diversamente abile le condizioni per il migliore inserimento lavorativo, operando nel rispetto delle vigenti normative in materia.

Personale appartenente alle categorie protette	2020	2019	2018
Numero dipendenti	370	383	352

## WELFARE AZIENDALE

Il Gruppo sta realizzando un sistema di welfare omogeneo e articolato per rispondere alle esigenze dei diversi segmenti di popolazione aziendale ed 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.

Con l'emergenza Covid-19, la principale e immediata preoccupazione del Gruppo Iren, è stata quella di proteggere la salute dei lavoratori e delle loro famiglie e, considerata l'impossibilità di fornire servizi richiedenti un intervento in presenza, sono stati periodicamente diffusi alcuni suggerimenti per l'utilizzo di servizi di welfare rimasti a disposizione che potessero aiutare in qualche modo a prendersi cura di se stessi e supportare nell'immediato nuove e impreviste esigenze, data la necessità di modificare o sospendere ciascuno le proprie abituali attività, sia fisiche che culturali e di intrattenimento.

L'emergenza sanitaria ha fatto emergere nuove sfide e bisogni sociali, con particolare riguardo alle difficoltà di accesso alle cure sanitarie, alle condizioni di insicurezza sociale ed economica, alle nuove modalità di organizzazione del lavoro (smart working) e al problema della conciliazione lavoro-famiglia. Tale situazione ha comportato modifiche e nuove modalità per sviluppare il piano di welfare aziendale. Il Gruppo ha quindi deciso di realizzare, nel 2021, una survey interna per raccogliere dati in tema di welfare e salute dei dipendenti e delle loro famiglie.

### QUALITÀ DELLA VITA PER LA QUALITÀ DEL LAVORO

La politica gestionale del Gruppo 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, smart working, part time, flessibilità ultra giornaliera, permessi aggiuntivi per un massimo di 2 giorni da fruirsi, anche a ore, entro l'anno di maturazione derivanti da sostituzione di parte del Premio di risultato, brevi permessi e brevi congedi retribuiti, integrazione dei trattamenti di maternità obbligatoria, sportelli di conciliazione).

Grazie a queste esperienze di flessibilità ed all'avvio di un processo di forte digitalizzazione in ambito risorse umane, il Gruppo ha saputo rispondere con efficacia alle nuove esigenze della popolazione aziendale connesse alla pandemia e al lockdown conseguente, utilizzando tutte le forme di conciliazione disponibili.

**Smart working:** adottato dal 2018 per bilanciare meglio vita privata e professionale, ha assunto nel 2020 un significato diverso e più articolato: in primis, ha rappresentato la possibilità di mantenere la capacità produttiva e la continuità operativa del Gruppo, nonostante l'emergenza Covid-19, assicurando anche il personale circa

eventuali rischi di perdita del lavoro come accaduto in altri settori e, in secondo luogo, è stato un elemento fondamentale di protezione dei dipendenti dal rischio contagio. L'implementazione, che sarebbe stata più graduale, si è trasformata in un esperimento "live" di adozione massiva dello smart working (3.166 persone coinvolte), che ha riscontrato notevole successo anche perché ha permesso di testare sia la tenuta del sistema tecnico (a titolo esemplificativo e non esaustivo l'adozione veloce di pc portatili, uso di nuovi tools di collaborazione, la revisione di processi di lavoro consolidati alla luce delle nuove competenze digitali) sia quello sociale, mettendo alla prova su larga scala le relazioni di fiducia e la reciproca flessibilità e fornendo esperienze davvero significative, altrimenti difficili da sperimentare.

**Telelavoro:** i dipendenti del Gruppo possono usufruire, su base volontaria, del telelavoro a tempo parziale introdotto in azienda con specifici accordi. Vengono accolte prioritariamente le richieste motivate da esigenze di conciliazione (accudimento di figli e anziani, problemi di salute personali o di familiari, distanza tra abitazione e sede di lavoro, ecc.). Nel 2020 hanno telelavorato 98 dipendenti.

**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.)	2020	2019	2018
Donne	250	262	235
Uomini	90	85	38
<b>TOTALE</b>	<b>340</b>	<b>347</b>	<b>273</b>

### INIZIATIVE PER IL BENESSERE DEI DIPENDENTI

Allo scopo di promuovere il benessere dei propri dipendenti, il Gruppo ha scelto di soddisfare i bisogni del personale in un'ottica di salute e di consumo consapevole nelle otto mense aziendali operative.

In relazione all'emergenza Covid-19 è stata implementata una serie di nuove misure di sicurezza e di igiene per consentire ugualmente, per quanto possibile, l'utilizzo delle **mense aziendali**: igienizzazione degli spazi, utilizzo di dispositivi di protezione individuale, collocazione di plexiglass sui tavoli per la protezione dei commensali, contingentamento degli accessi. I materiali usa e getta in plastica, che erano stati completamente eliminati in relazione al progetto "Mensa sostenibile", sono stati nuovamente messi a disposizione e, nell'ottica di servizio "plastic free", visto il permanere della situazione di emergenza in corso d'anno, sono state valutate soluzioni più ecosostenibili per sostituire le posate in plastica con posate metalliche imbustate nella carta, soluzione che riduce la produzione di rifiuti che in ogni caso sarebbero stati prodotti anche attraverso l'utilizzo di posate compostabili. Sono stati effettuati, come di consueto, attenti controlli e campionamenti per verificare il rispetto delle disposizioni contrattuali e di legge in difesa della salute, con particolare attenzione alla qualità delle materie prime utilizzate.

Inoltre, con un impegno economico costante, il Gruppo ha attivato altre agevolazioni per migliorare la **qualità della vita dei dipendenti**: buoni pasto e ristorazione convenzionata sui territori, bar aziendali che offrono prezzi calmierati (chiusi per gran parte del 2020 in relazione alle disposizioni relative all'emergenza Covid-19),

parcheggi interni per auto private, tariffe agevolate o contributi per l'acquisto di abbonamenti alla rete di trasporto pubblico locale.

A tutti i dipendenti è offerta, su base volontaria e a seguito di accordo con le Organizzazioni Sindacali, la possibilità di destinare parte del premio di risultato 2020 a iniziative di welfare aziendale, beneficiando, in tal caso, di una maggiorazione. Accedendo al **portale Iren Welfare** 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.

Il portale Iren Welfare, a partire da luglio 2020, ha assunto una nuova configurazione e sono stati organizzati appositi webinar aperti a tutti i dipendenti per garantirne la più efficace fruizione e dare supporto e assistenza.

Più di 6.300 dipendenti sono già iscritti al nuovo portale che, nel 2020, ha gestito circa 1.701.000 euro, di cui 264.833 euro relativi all'erogazione del budget assegnato a titolo di "Premio presenza Covid". Tale premio, condiviso con le Organizzazioni Sindacali, è stato eccezionalmente istituito per il 2020 al fine di riconoscere l'impegno profuso dai lavoratori che nel periodo del lockdown hanno espletato ogni giorno la propria attività operativa in presenza per garantire la continuità dei servizi.

Nel 2020, nell'ambito dei **progetti finalizzati al benessere dei dipendenti**, il Gruppo ha deciso di promuovere, in collaborazione con un wellness provider, un percorso innovativo orientato a migliorare la salute dei dipendenti attraverso l'incentivo all'attività fisica e mettendo a disposizione una piattaforma flessibile e conveniente, che conta più di 2.300 strutture sportive in Italia (yoga, nuoto, pilates e molto altro), che si possono frequentare con un unico abbonamento mensile. La convenzione stipulata garantisce ai dipendenti del Gruppo tariffe agevolate e piani di abbonamento scontati fino al 60% rispetto al costo di mercato.

Nel quadro di questa collaborazione, il wellness provider del Gruppo ha messo a disposizione, in risposta alle esigenze prodotte dalla pandemia, nuove soluzioni digitali per rimanere attivi e in forma anche a casa.

Nell'ambito delle attività di **mobility management**, il Gruppo ha avviato nel 2020 un progetto che ha coinvolto i dipendenti delle principali sedi di Genova, La Spezia, Parma, Piacenza, Reggio Emilia, Torino e Vercelli, sottoponendo loro un questionario volto ad acquisire i dati relativi agli spostamenti casa-lavoro e finalizzato anche a conoscere le esigenze di mobilità e identificare eventuali possibilità di cambiamento. Visto il particolare momento di emergenza è stato ritenuto importante conoscere le modalità adottate negli spostamenti casa-lavoro, per poter individuare eventuali nuove esigenze o criticità. L'esame delle risposte fornite al questionario si è concluso nell'anno con la redazione dei Piani di Spostamento Casa Lavoro (PSCL) previsti dalla normativa in materia, che costituiscono il Piano di mobilità casa-lavoro del Gruppo, uno strumento di analisi e sviluppo di un insieme di misure utili per la razionalizzazione degli spostamenti del personale aziendale al fine di migliorare la mobilità. A partire dal 2020, inoltre, ciascun dipendente può, attraverso l'implementazione di uno strumento di self booking, ricercare, prenotare o acquistare titoli di viaggio in tempo reale, in completa autonomia e nel rispetto delle politiche aziendali, effettuando una ricerca comparativa tra i diversi servizi di viaggio normalmente necessari per la gestione di una trasferta (voli, treni, hotel e car rental).

Infine, tutti i dipendenti hanno la possibilità di acquistare, a condizioni vantaggiose, parte degli strumenti informatici e telefonici che

costituiscono la loro dotazione, in caso di sostituzione dei medesimi per obsolescenza oppure in caso di cessazione dal servizio.

## PROGRAMMI DI PREVENZIONE

Il Gruppo Iren promuove la salute dei propri dipendenti, agevolando l'accesso ad una serie di servizi e attraverso iniziative specifiche, che si collocano in un ampio Programma di Prevenzione e Salute.

Prosegue il **Progetto Benessere** che offre la possibilità di usufruire, su base volontaria, di un checkup sanitario preventivo biennale a fronte di un contributo individuale di 10 euro, che viene totalmente devoluto a favore di Presidi Sanitari territoriali. Il progetto, che si articola in due fasi "Progetto Salute" e "Progetto Cuore" (programma promosso dall'Istituto Superiore di Sanità), si propone di individuare, attraverso alcuni esami di laboratorio e una visita finalizzata alla prevenzione del rischio cardiovascolare, in via preventiva, i principali fattori di rischio per la salute in rapporto all'età e al sesso.

Nel 2020 sono stati sottoposti a controlli 316 dipendenti, a fronte dei 1.500 dipendenti che avevano aderito al progetto, poiché in relazione all'emergenza sanitaria e alla conseguente necessità di dare priorità agli adempimenti sanitari obbligatori, le visite previste sono state sospese e riprenderanno nel 2021.

Nel 2020, in relazione al periodo di emergenza sanitaria, la "Giornata della Salute Iren" si è svolta in diretta streaming dal Teatro Regio di Torino, attraverso un talk show dedicato ai dipendenti e alle loro famiglie, realizzato nell'ambito dell'iniziativa "SaluTo2020 – Medicina e benessere", nata grazie alla collaborazione tra la Scuola di Medicina dell'Università degli Studi di Torino, la Città di Torino e il Politecnico di Torino. Per Iren il tema dell'incontro è stato "La salute in epoca di Covid-19: buone abitudini per il benessere, in ufficio e smart working". Al talk show hanno partecipato autorevoli esperti che hanno parlato delle buone abitudini da tenere in smart working, di come nutrirsi in ufficio e a casa, evidenziando l'importanza dell'attività fisica regolare per contrastare la sindrome da "divano".

## 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) e Previdai per i dirigenti. Nell'ambito del processo di unificazione e armonizzazione dei trattamenti economico-normativi, al fine di sviluppare nei giovani il valore della previdenza complementare e di incentivare l'iscrizione ai relativi Fondi, viene erogato annualmente al personale assunto, a tempo indeterminato o in apprendistato, un versamento aggiuntivo alla previdenza complementare cui risulta iscritto.

Al 31 dicembre 2020 sono 6.810 i dipendenti che hanno aderito ai fondi pensionistici complementari a cui il Gruppo nell'anno ha versato complessivamente 3.495.398 euro, a titolo di contributo a proprio carico.

I dipendenti possono anche usufruire di un servizio di assistenza e consulenza previdenziale.

### COPERTURE ASSICURATIVE PER IL PERSONALE

La quasi totalità dei dipendenti con qualifica di quadro, impiegato, operaio è assicurata da una polizza stipulata dal Gruppo per morte o invalidità permanente parziale o totale, conseguenti ad infortunio extra lavoro e infortunio sul lavoro. Sono state inoltre stipulate apposite assicurazioni per i casi di morte e/o di invalidità totale permanente da malattia non professionale a favore dei dipendenti del settore elettrico e gas-acqua, in conformità con quanto previsto dai rispettivi contratti collettivi. 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. A partire dal 2020 è stata stipulata anche una nuova polizza che garantisce la copertura per danni involontariamente cagionati a terzi dal dirigente o dai suoi familiari nello svolgimento di attività relative alla vita privata (copertura assicurativa in materia di responsabilità civile del "capofamiglia").

### 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 personale inquadrato con contratto gas-acqua, FASDA per il personale inquadrato con contratto ambiente). Il contratto del settore elettrico prevede il versamento di contributi ai CRAL per lo svolgimento delle attività assistenziali. A Parma, e in particolare per i soci del CRAL ARTA, è possibile aderire ad un programma di prevenzione che prevede specifici controlli sanitari. 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 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, 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 a aderire alle associazioni ricreative, culturali e sportive del Gruppo e quindi usufruire di gran parte dei servizi offerti. 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.

### ATTIVITÀ RICREATIVE, CULTURALI, SPORTIVE

Tramite i circoli ricreativi aziendali, presenti nei diversi territori, vengono proposte ai dipendenti attività ricreative, ludiche, sportive e culturali, nel 2020 con i limiti derivanti dalla pandemia. 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 Quercioli a Reggio Emilia, il Cral Amps e il Cral Arta a Parma, il Cral Enia a Piacenza, il Cral Adam a Vercelli e il Cral Acam a La Spezia.

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.

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.

La regolamentazione dei CRAL è una tematica per la quale è in corso un confronto con le Organizzazioni Sindacali, al fine di armonizzare i diversi trattamenti economico-normativi previsti dagli accordi integrativi aziendali che sono stati oggetto di recesso.

Contributi erogati (euro)	2020	2019	2018
Attività ricreative	927.495	847.690	769.632
Attività assistenziali	2.346.442	2.250.435	1.972.327
<b>TOTALE</b>	<b>3.273.937</b>	<b>3.098.125</b>	<b>2.741.959</b>

## RELAZIONI SINDACALI E INDUSTRIALI

Il Gruppo Iren presta da sempre la massima attenzione a corrette relazioni industriali, basate sulle normative, sulla contrattazione collettiva nazionale e aziendale, nel rispetto dei contratti collettivi nazionali (CCNL) di riferimento.

Il Gruppo e le Organizzazioni Sindacali (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 valorizzazione della persona-lavoratore che, per uno sviluppo sano, deve essere coinvolto 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.

Le relazioni industriali si articolano su tre livelli:

- *di Gruppo*, sulle tematiche di interesse generale e/o trasversali ai business e ai territori e sull'andamento e lo sviluppo dei settori di attività, ovvero politiche industriali, indirizzi su assetti organizzativi, risultati economici di Gruppo e dei settori di business, processi di armonizzazione degli accordi aziendali, di coordinamento dei CCNL di riferimento e di integrazione aziendale;
- *aziendale*, sulle tematiche che riguardano le singole Società o aggregati di Società, per la quale è stata costituita una Rappresentanza Sindacale Unitaria (RSU);

- *territoriale*, sulle tematiche che riguardano la singola unità produttiva, a valle del livello aziendale, o sulle tematiche che riguardano più Società dislocate sullo stesso territorio.

Sono, inoltre, definite modalità di sviluppo delle relazioni basate sull'informazione alle Organizzazioni Sindacali, il confronto e la consultazione (scambi di informazioni e di valutazioni, acquisizione di pareri, richieste o indicazioni delle Organizzazioni Sindacali, verifica di fenomeni su materie specificamente individuate con la finalità di ricercare possibili convergenze) e la contrattazione (discussione tra le Parti finalizzata al raggiungimento di accordi che hanno forza vincolante per le stesse).

Il Protocollo relazioni industriali di Gruppo inoltre istituisce due organismi partecipativi: il Coordinamento Nazionale RSU e i Comitati Esecutivi RSU, mentre per l'approfondimento di specifiche tematiche sono previsti Comitati bilaterali (ambiente e sicurezza, formazione e addestramento, pari opportunità e welfare).

Le relazioni industriali nel 2020 sono state caratterizzate e influenzate quasi integralmente dall'emergenza sanitaria Covid-19 ed il Protocollo ha facilitato i rapporti tra il Gruppo e le Organizzazioni Sindacali in un contesto di grande criticità. La legislazione emergenziale ha contribuito in tal senso, infatti, sulla scorta di quanto previsto dal DCPM dell'11 marzo 2020, ove è stato previsto per legge l'impegno governativo a favorire "intese tra organizzazioni datoriali e sindacali", il 14 marzo 2020 il Governo e le Parti Sociali hanno sottoscritto il "Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro". Nel rispetto di tale accordo Nazionale e del Protocollo relazioni industriali di Gruppo, è stato sin da subito predisposto un nucleo di regole, discusse e integrate all'esito del confronto con le rappresentanze sindacali aziendali, territoriali e nazionali, con l'obiettivo di adottare misure condivise ed efficaci per le persone che ogni giorno prestano la propria attività nei vari settori in cui il Gruppo opera, tenendo conto della specificità di ogni singola realtà e delle variegate situazioni territoriali.

In tale contesto, il Gruppo il 15 marzo 2020 ha invitato le Organizzazioni Sindacali a costituire i **Comitati per l'applicazione e la verifica delle regole del Protocollo nazionale**: sono stati costituiti 9 Comitati a livello territoriale e settoriale. In tutto il 2020 vi sono stati circa 70 incontri di tali Comitati, con l'obiettivo di monitorare e gestire eventuali criticità determinate dall'emergenza sanitaria.

Nel contempo, a livello di Gruppo, sono stati sottoscritti vari accordi, con la finalità condivisa tra le Parti di ricercare e adottare soluzioni per la gestione dell'attività lavorativa in fase emergenziale. Il 3 aprile 2020 è stato sottoscritto un primo accordo che ha **evitato il ricorso ad ammortizzatori sociali**, prevedendo invece vari strumenti gestionali, quali su tutti: smart working, permessi retribuiti, giornate di formazione online e le cosiddette **ferie solidali** donate volontariamente da tutto il personale del Gruppo ai colleghi che a causa della pandemia hanno subito una temporanea riduzione della propria attività lavorativa. Il meccanismo di donazione previsto dall'accordo ha determinato la costituzione di un fondo ferie solidali, nel quale ogni lavoratore ha potuto effettuare la donazione. In questo modo il Gruppo ha innescato un meccanismo di solidarietà tra colleghi e ha effettuato il "raddoppio" delle giornate donate dai dipendenti. L'accordo con le Organizzazioni Sindacali, inizialmente della durata di 30 giorni è stato successivamente prorogato per tutto

l'anno, in coerenza con il perdurare dello stato emergenziale. Inoltre, nell'accordo sottoscritto il 6 agosto 2020 è stato previsto anche un "Premio presenza Covid", **meccanismo di premialità per tutti i lavoratori che nel periodo di lockdown hanno operato sul campo**.

Il 18 giugno 2020, il Gruppo e le Organizzazioni Sindacali hanno sottoscritto l'accordo relativo al Premio di risultato 2020, quale strumento fondamentale per la redistribuzione della redditività aziendale, nonché tra le principali leve per stimolare il coinvolgimento e la partecipazione dei lavoratori sull'andamento e sul miglioramento delle performance del Gruppo.

Il Gruppo Iren, a seguito di accordo sindacale sottoscritto nel 2019, ha favorito e favorirà per il biennio 2020-2021, il diritto alla pensione anticipata quota 100 su base volontaria, in applicazione della normativa vigente in materia.

Considerate le oggettive criticità determinate dalla pandemia, tali da determinare anche l'impossibilità di effettuare incontri in presenza con le Organizzazioni Sindacali, il 2020 ha evidenziato che le relazioni industriali e i relativi accordi sottoscritti hanno avuto come elemento centrale la flessibilità e la digitalizzazione, che definiscono e determinano nuove forme di organizzazione del lavoro, che coinvolgono nel processo di cambiamento anche le relazioni industriali.

Le prassi consolidate prevedono che, in caso di modifiche organizzative significative (quali la costituzione di nuove unità organizzative o le variazioni dell'organizzazione del lavoro), la Direzione aziendale informi le Organizzazioni Sindacali, ricercando per quanto possibile soluzioni condivise. Vengono quindi emessi ordini di servizio o comunicati, diffusi tramite la intranet di Gruppo e/o via e-mail e mediante affissione nelle bacheche aziendali, per informare i dipendenti di tali modifiche. Per quanto riguarda le variazioni di articolazione dell'orario di lavoro, i CCNL prevedono che la Direzione informi le Organizzazioni Sindacali e convochi un incontro, al fine di espletare un esame congiunto, con tempistiche che variano tra i 20 e massimo i 60 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 un preavviso di almeno 30 giorni in caso di trasferimento di un lavoratore in altro comune e una comunicazione alle Organizzazioni Sindacali con congruo preavviso, nel caso di trasferimenti collettivi, a cui fa solitamente seguito un incontro con le stesse.

Nel 2020 il Gruppo ha perso, in via definitiva, tre cause relative a dipendenti ed ex dipendenti, in relazione alle quali il Gruppo ha avuto, in corso d'anno, un esborso di 48.971 euro.

## 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.

Una rigorosa concezione della sicurezza implica un coinvolgimento globale dei dipendenti che, in funzione dell'attività esercitata e delle rispettive competenze e responsabilità, sono chiamati a svolgere un ruolo attivo nella prevenzione. Per questo, particolare attenzione è riservata alla formazione e informazione dei lavoratori e al monitoraggio continuo: analisi dei singoli infortuni, dei mancati infortuni e sopralluoghi di vigilanza pianificati.

## SICUREZZA NELL'EMERGENZA COVID-19

La politica sulla sicurezza del Gruppo si è concretizzata anche nella gestione dell'emergenza Covid-19 che ha visto, a partire dal 20 febbraio 2020, la costituzione di una **unità di Crisi permanente**, ancora operativa nel 2021, per affrontare in modo coordinato e tempestivo la situazione, garantendo continuità alle attività core e all'erogazione dei servizi pubblici e prestando la massima attenzione alla sicurezza di tutti i dipendenti.

L'approccio adottato è stato sistemico con iniziative trasversali estese a tutti e altre specifiche, in relazione alle differenze connesse al business e alle diverse fasce della popolazione aziendale, evolvendo dal piano della reazione difensiva al piano della crescita e responsabilizzazione a lungo termine di tutto il personale, oltre che dell'organizzazione.

Le **principali misure adottate per garantire la sicurezza** dei lavoratori sono state, oltre a nuove e diverse modalità di lavoro già in precedenza descritte:

- "Manuale per le attività lavorative in presenza – gestione emergenza CV19" e "Testo unico delle disposizioni di Gruppo", contenenti le misure di prevenzione e protezione e le indicazioni pratiche su come comportarsi negli ambienti di lavoro;
- predisposizione di piani di emergenza e procedure per ogni Business Unit e istituzione di Comitati tra Direzione, Organizzazioni Sindacali e Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza;
- gestione e distribuzione ai lavoratori, attraverso i magazzini di Gruppo, di 1.300.000 dispositivi di protezione individuale (mascherine, guanti, gel, occhiali, tute, calzari) per un valore di oltre 2 milioni di euro;
- consegna di oltre 27.000 kit di tutela (mascherine, igienizzante, guanti, salviette) al personale impiegato presso le reception;
- sanificazione di ambienti e mezzi di lavoro;
- scaglionamenti e turnazioni del personale chiamato ad operare in presenza per ridurre ogni possibilità di contagio;
- distanziamento delle persone negli uffici e nelle aree comuni (attraverso gestione accessi, segnaletica, divisorii fisici, ecc.);
- auto aziendale assegnata per consentire, ove possibile, la partenza da casa dei dipendenti in servizio in presenza, senza passaggio nelle sedi aziendali;
- visita dal medico competente prima del rientro in servizio per tutti i casi di positività;
- oltre 350 sopralluoghi di monitoraggio per individuare azioni correttive e di miglioramento e verificare il rispetto delle norme di comportamento definite da parte dei lavoratori;
- igienizzante autoprodotta per superare le difficoltà di approvvigionamento della prima fase dell'emergenza;

- area intranet dedicata e informazione capillare e tempestiva su tutti i device a disposizione del personale (pc, smartphone, tablet), con news, e-mail, affissioni;
- segnaletica e comunicazione visiva di sicurezza con cartellonistica in tutte le sedi;
- casella e-mail dedicata a disposizione di tutti i dipendenti per dubbi, segnalazioni e per favorire il tracciamento dei contatti con possibili casi di contagio. Nel corso dell'anno le e-mail gestite sono state circa 11.000;
- App "vengo in ufficio" per segnalare il rientro e pianificare le corrette distanze negli uffici;
- formazione on line anche sui temi della sicurezza;
- videoclip autoprodotti sui corretti comportamenti da tenere sul lavoro, diffuse su intranet e TV aziendali.

Le molteplici iniziative intraprese, ancora in corso nel 2021, hanno consentito di affrontare con resilienza la situazione emergenziale. Comunicati di Gruppo (oltre 40), aggiornamento del Testo Unico delle disposizioni, insieme all'informazione costante, tempestiva e capillare dei dipendenti, hanno accompagnato tutte le fasi dell'emergenza.

Iren, tutte le Società di primo livello e le principali Società partecipate, hanno adottato sistemi certificati BS OHSAS 18001 o ISO 45001, per garantire il controllo sistematico degli aspetti relativi alla sicurezza e alla salute dei lavoratori, che coprono il 100% del personale impiegato nelle società certificate (pari a circa il 98% del personale complessivo del Gruppo).

## GESTIONE DELLA SICUREZZA

Il presidio del sistema di gestione della sicurezza è assicurato per il Gruppo da un unico Servizio Sicurezza collocato nella Capogruppo, che garantisce l'uniformità delle metodologie di valutazione dei rischi, l'individuazione delle misure organizzative, procedurali e tecniche e delle necessità formative del personale in materia. Specifiche procedure codificate e sistematici audit consentono di perseguire il monitoraggio e il miglioramento continuo di tale sistema.

Obiettivi specifici sono individuati nella progressiva informatizzazione della gestione del Sistema Sicurezza (tramite l'applicativo G.AM.MA. che garantisce l'uniformità dell'approccio e il relativo monitoraggio), nella unificazione della gestione di tematiche trasversali (anche tramite l'emissione di procedure di Gruppo in materia di Dispositivi di Protezione Individuale, sorveglianza sanitaria, emergenze, infortuni) e nella progressiva integrazione delle Società che, a seguito di acquisizione, entrano a far parte del Gruppo Iren.

Ogni Società del Gruppo organizza almeno un incontro annuo sulla sicurezza aziendale (art. 35 D.Lgs. 81/2008), nonché, di norma, una o due altre riunioni all'anno di confronto e aggiornamento a cui partecipano i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS). Sopralluoghi e riunioni specifiche sono inoltre effettuati su richiesta degli RLS e/o dei lavoratori. I RLS sono altresì invitati a partecipare alle visite agli ambienti di lavoro con il Medico Competente (art. 25 D.Lgs. 81/2008) e sono coinvolti nell'ambito degli audit dei sistemi certificati.

La segnalazione e la gestione degli infortuni e dei mancati incidenti avvengono attraverso i canali gerarchici e la supervisione del Servizio Prevenzione e Protezione secondo specifiche procedure, anche informatiche e accessibili ad ogni lavoratore, che ne regolamentano l'iter. È sempre prevista un'analisi dettagliata dell'accaduto, finalizzata

ad individuare le cause di eventi indesiderati e le necessarie azioni per eliminarle e le relative competenze. Una specifica applicazione (Safety App), presente negli smartphone aziendali in dotazione a tutti i lavoratori, permette a ciascuno di segnalare eventuali mancati infortuni, favorendo sia la partecipazione dei lavoratori sia l'introduzione di eventuali azioni correttive.

Nella documentazione del Sistema Sicurezza (procedure, piani di emergenza, istruzioni operative, istruzioni di lavoro sicuro, ecc.) sono previsti i casi e le situazioni in cui i lavoratori sono tenuti ad allontanarsi da situazioni particolarmente pericolose o non previste e/o a non eseguire attività specialistiche per le quali sia necessaria una specifica formazione, se non ne sono in possesso. Al riguardo le società del Gruppo, in relazione alle specificità ed alle esigenze, si sono dotate di specifiche procedure per regolamentare situazioni e rischi particolari (interventi in spazi confinati o sospetti di inquinamento, interventi esterni in condizione di allerta meteo o di monoperatore, ecc.).

Il processo di identificazione dei pericoli e di valutazione dei rischi è regolamentato da specifiche procedure e da un apposito software che garantisce l'uniformità dell'approccio alla tematica. Per ogni attività lavorativa vengono individuati e valutati i rischi, e le conseguenti misure di prevenzione o protezione, i dispositivi di protezione individuale (DPI) necessari a svolgere tale attività, i corretti comportamenti da tenere, eventuali interventi organizzativi o altre esigenze. Si procede, inoltre, all'analisi dei luoghi di lavoro, per individuare e valutare i rischi presenti, ricorrendo, quando necessario, anche a misurazioni strumentali. L'assegnazione al singolo lavoratore, direttamente o tramite raggruppamenti omogenei (qualifiche di sicurezza), dei risultati delle valutazioni eseguite sulle attività svolte e sui luoghi di lavoro, completa il profilo di rischio di ogni singolo lavoratore, con le conseguenti misure di tutela comprensive, ad esempio, della dotazione dei DPI necessari, della necessità o meno di controllo sanitario, degli esiti di tale controllo, ove previsto. Questo articolato processo di valutazione è svolto e coordinato dal Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP) di ogni Società, con l'indispensabile coinvolgimento delle linee operative. Il SPP provvede inoltre ad eseguire periodici controlli finalizzati alla verifica della corretta attuazione di quanto previsto.

Nelle società del Gruppo dotate di certificazione OHSAS 18001 o ISO 45001, sono inoltre previsti specifici e periodici audit per la verifica della corretta attuazione della gestione della salute e sicurezza sul lavoro, svolti da auditor qualificati esterni ed indipendenti. I risultati di tali verifiche vengono portati all'attenzione della Direzione per le azioni conseguenti.

Nel Protocollo relazioni industriali di Gruppo vi è un'apposita sezione dedicata al tema della tutela e della sicurezza sul luogo di lavoro e sono stati sottoscritti specifici accordi che regolamentano contenuti particolari (per esempio le 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.

## **SORVEGLIANZA SANITARIA**

Anche la sorveglianza sanitaria dei dipendenti, in funzione delle mansioni assegnate (circa 6.500 visite nel 2020), è organizzata a livello centrale dalla funzione Servizi Sicurezza e si avvale per la

pianificazione e l'esecuzione degli accertamenti diagnostici di una società esterna specializzata.

Le visite sono effettuate, ai sensi della legislazione vigente, da Medici Competenti esterni, nominati dai datori di lavoro delle singole società del Gruppo. Una specifica procedura di Gruppo, emessa a inizio 2020, definisce le modalità comuni di azione, compresa la omogeneizzazione dei protocolli sanitari. La corretta pianificazione e la sorveglianza sanitaria per tutti i lavoratori è assicurata dall'utilizzo dell'applicativo G.AM.MA., su cui sono inseriti: i profili di rischio dei lavoratori in funzione della possibile esposizione professionale specificata nei documenti di valutazione del rischio, l'obbligatorietà della sorveglianza sanitaria, le date di esecuzione degli accertamenti previsti, la registrazione del giudizio di idoneità e le eventuali prescrizioni/limitazioni. Le informazioni contenute in G.AM.MA., nel rispetto della privacy, e limitatamente a quanto di pertinenza, sono rese disponibili a lavoratori, dirigenti, preposti, medici e SPP.

L'applicativo G.AM.MA. è certificato (conforme DT 63 Certissoftware, requisiti per l'attestazione di conformità del software per l'implementazione e il mantenimento degli standard dei sistemi di gestione aziendale) per gestire i requisiti dello standard BS OHSAS 18001 e della UNI 45001.

Iniziative e programmi aventi fini assistenziali e sul piano della prevenzione in generale sono previsti sia a livello contrattuale sia tramite il sistema di Welfare aziendale.

Per quanto concerne le malattie professionali, il documento di valutazione dei rischi (DVR), in costante aggiornamento, oggettiva la presenza di un rischio professionale di livello molto basso, tale da ridurre drasticamente la probabilità. Tale probabilità è minima a monte e a valle della catena di controllo messa in atto nel Gruppo. A monte, in relazione ai risultati derivanti proprio dall'elaborazione dei DVR delle società del Gruppo a cui collaborano RSPP e Medici Competenti che, nel corso degli incontri volti alla discussione del DVR e in esito ai numerosi sopralluoghi degli ambienti di lavoro, segnalano, se necessario, le criticità di loro competenza e forniscono indicazioni o suggerimenti, volti al miglioramento delle condizioni di lavoro. A valle, in quanto i Medici Competenti prendono atto dei rischi residui e predispongono un protocollo di sorveglianza sanitaria, comune a tutto il Gruppo, che è finalizzato alla tutela dell'integrità psicofisica dei lavoratori e mira anche ad evidenziare i soggetti potenzialmente o fattivamente ipersensibili, correlando il rischio lavorativo agli accertamenti diagnostici specifici e consentendo di esprimere correttamente eventuali limitazioni o prescrizioni individuali. Il Medico Competente è comunque obbligato per legge a segnalare agli organi competenti sospette malattie professionali.

Nel 2020 sono stati tre i casi di malattia professionale riconosciuti come tali dall'INAIL.

Non sono previste specifiche iniziative o programmi limitati alle gravi malattie; sono previste, invece, sia a livello di contratto collettivo sia con apposita contrattazione aziendale, numerose iniziative e programmi assistenziali e di prevenzione in generale.

Il perimetro di azione comprende tutte le società del Gruppo seguite dalla funzione Servizi Sicurezza, le restanti Società, ad esempio quelle di recente acquisizione, vengono gradualmente integrate nella gestione, sempre e comunque nel rispetto delle previsioni normative.

## PRINCIPALI INDICATORI DI SALUTE E SICUREZZA

Infortunati e indice di frequenza <sup>(1)</sup>	u.m.	2020
<b>Totale infortuni</b>	n.	<b>334</b>
di cui con gravi conseguenze - non mortali <sup>(2)</sup>	n.	0
di cui con gravi conseguenze - mortali	n.	2
<b>Ore lavorate</b>	n.	<b>13.395.088</b>
<b>Indice di frequenza</b> (n. totale infortuni/ore lavorate x 1.000.000)		<b>24,93</b>
<b>Giorni di assenza per infortunio</b>	n.	<b>11.033</b>
<b>Indice di gravità <sup>(3)</sup></b> (gg. assenza per infortuni/ore lavorate x 1.000)		<b>0,82</b>
<b>Durata media degli infortuni <sup>(3)</sup></b> (gg. assenza per infortuni/n. totale infortuni)	gg.	<b>33,03</b>

<sup>(1)</sup> Sono esclusi gli infortuni in itinere e quelli non riconosciuti dall'INAIL.

<sup>(2)</sup> Infortuni con durata superiore a 6 mesi.

<sup>(3)</sup> L'indice di gravità e la durata media degli infortuni non riflettono, in termini di giorni di assenza, gli incidenti mortali avvenuti a due dipendenti.

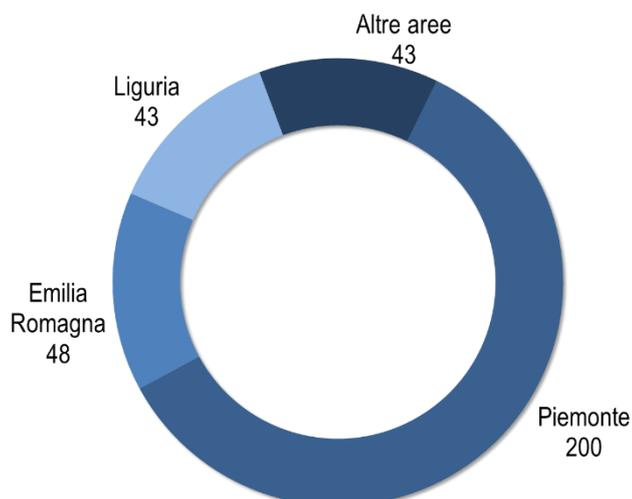
Mancati infortuni (near miss) <sup>(1)</sup> per territorio e per genere (n.)	2020
Piemonte	47
Emilia-Romagna	16
Liguria	20
Altre aree	9
<b>TOTALE</b>	<b>92</b>
Donne	19
Uomini	73
<b>TOTALE</b>	<b>92</b>

<sup>(1)</sup> Near miss secondo la norma ISO 45001:2018.

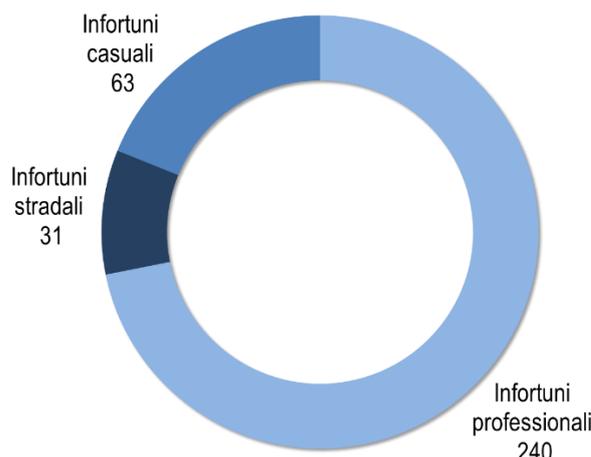
L'andamento infortunistico nel 2020 registra un'inversione di tendenza rispetto all'anno precedente. È significativa infatti la riduzione degli indici infortunistici, sia dell'indice di frequenza, pari a 24,93 (30,53 nel 2019) sia dell'indice di gravità, pari a 0,82 (0,98 nel 2019). La durata media degli infortuni, 33,03 giorni, rimane viceversa pressoché costante (32,05 giorni nel 2019). Nel 2020 si sono verificati due infortuni mortali.

Nel paragrafo "Persone Iren: i numeri" è riportato il dettaglio degli indici infortunistici dell'ultimo triennio.

## INFORTUNI PER TERRITORIO (n.)



## INFORTUNI PER TIPOLOGIA (n.)



## FORMAZIONE SU SALUTE E SICUREZZA

Tra gli obiettivi primari dell'azione formativa del Gruppo si collocano il miglioramento dei comportamenti e il rafforzamento della cultura in materia di salute e sicurezza, a tutti i livelli organizzativi. Tra le iniziative formative rivolte ai dipendenti, infatti, continuano ad avere un ruolo predominante quelle in materia di salute e sicurezza sul lavoro che, nel 2020, hanno fatto registrare quasi 36.000 di ore di formazione erogate, con una media pro-capite di 4,3 ore.

In relazione all'emergenza sanitaria, che ha escluso la formazione in presenza per gran parte dell'anno con una ripresa solo nel secondo semestre con vincoli nella numerosità delle classi, sono state attivate prioritariamente le iniziative di aggiornamento di cui non è stata sospesa la scadenza, quelle per cui è stata possibile l'erogazione in *virtual classroom* o asincrona, nonché quelle rivolte ai nuovi ingressi e/o all'inserimento del personale in mansioni e/o nuovi rischi presenti nel documento di valutazione dei rischi. Le principali iniziative sono state:

- **formazione base e aggiornamenti** per dirigenti, preposti e lavoratori, per addetti all'emergenza e al primo soccorso, su rischi specifici (ambienti confinati, ambito elettrico, amianto, lavoro isolato, rischio biologico da legionella), sull'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale (lavori in altezza, vie respiratorie, udito, ambienti confinati, rischio elettrico e chimico-biologico, ecc.);
- **qualifica e aggiornamento per incarichi di sicurezza** (RSPP/ASPP, RLS, coordinatori sicurezza cantieri, addetti prevenzione incendi, formatori in materia sicurezza, dirigenti e addetti alla rimozione, smaltimento e bonifica amianto);
- **abilitazione e aggiornamento alla conduzione di attrezzature** (carrelli elevatori, macchine movimento terra, piattaforme elevabili, gru, trattori, ecc.);
- **addestramento all'uso di attrezzature** (carrichi ponte, generatore mobile, scale portatili, carrelli per trasporto cose e persone e/o impianti di risalita/funivie, attrezzature per raccolta e compattazione dei rifiuti e l'igiene ambientale, solleva chiusini e botole);
- **specifiche procedure interne** (redazione dei piani di lavoro complessi in materia di rischio elettrico, gestione dei permessi di lavoro, gestione delle emergenze, ecc.).

Il Portale della formazione è integrato con l'applicativo G.AM.MA. 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 le scadenze dei relativi aggiornamenti. Nel secondo semestre 2020 sono state riviste le relazioni

logiche di interfaccia fra il Portale della formazione e l'applicativo G.AM.MA., al fine di sistematizzare la raccolta dei fabbisogni formativi in materia di sicurezza e le proiezioni delle esigenze di aggiornamento nei vari anni. Tale modalità consentirà di effettuare una programmazione delle iniziative più puntuale e su ampi archi temporali.

L'efficacia della formazione in materia di sicurezza viene valutata attraverso la somministrazione di test di apprendimento oppure, dove previsto dalla normativa, con valutazioni dell'apprendimento effettuate attraverso esercitazioni pratiche addestrative.

## PERSONE IREN: I NUMERI

Personale al 31/12 per qualifica, contratto e area geografica	2020		2019		2018	
<b>Qualifica</b>						
Dirigenti	92	1,1%	94	1,2%	93	1,3%
Quadri	305	3,6%	314	3,9%	296	4,2%
Impiegati	3.618	42,7%	3.495	43,1%	3.304	46,9%
Operai	4.450	52,6%	4.199	51,8%	3.349	47,6%
<b>Contratto</b>						
Lavoratori a tempo indeterminato	7.760	91,7%	7.514	92,7%	6.729	95,6%
Lavoratori a tempo determinato	95	1,1%	84	1,1%	50	0,7%
Apprendisti/contratto inserimento	610	7,2%	504	6,2%	263	3,7%
<b>Area geografica</b>						
Provincia di Torino	3.145	37,2%	3.137	38,7%	2.812	39,9%
Provincia di Vercelli	242	2,9%	239	2,9%	229	3,3%
Provincia di Genova	1.066	12,6%	1.040	12,8%	1.012	14,4%
Provincia di Reggio Emilia	992	11,7%	902	11,1%	847	12,0%
Provincia di Parma	726	8,6%	715	8,8%	691	9,8%
Provincia di Piacenza	553	6,5%	555	6,9%	540	7,7%
Provincia della Spezia	720	8,5%	721	8,9%	709	10,0%
Altre province	1.021	12,0%	793	9,9%	202	2,9%
<b>TOTALE</b>	<b>8.465</b>	<b>100%</b>	<b>8.102</b>	<b>100%</b>	<b>7.042</b>	<b>100%</b>

Personale medio per Business Unit	2020		2019		2018	
Holding	1.058	13%	1.047	13%	1.048	15%
B.U. Energia	874	11%	855	11%	815	12%
B.U. Mercato	513	6%	505	6%	478	7%
B.U. Reti	2.161	26%	2.136	27%	2.098	30%
B.U. Ambiente	3.659	44%	3.447	43%	2.482	36%
<b>MEDIA GENERALE</b>	<b>8.265</b>	<b>100%</b>	<b>7.990</b>	<b>100%</b>	<b>6.921</b>	<b>100%</b>

Personale al 31/12 per qualifica e genere	2020			2019			2018		
	Totale	Donne		Totale	Donne		Totale	Donne	
Dirigenti	92	18	19,6%	94	17	18,1%	93	17	18,3%
Quadri	305	71	23,3%	314	76	24,2%	296	70	23,6%
Impiegati	3.618	1.343	37,1%	3.495	1.261	36,1%	3.304	1.148	34,7%
Operai	4.450	657	14,8%	4.199	586	14,0%	3.349	572	17,1%
<b>TOTALE</b>	<b>8.465</b>	<b>2.089</b>	<b>24,7%</b>	<b>8.102</b>	<b>1.940</b>	<b>23,9%</b>	<b>7.042</b>	<b>1.807</b>	<b>25,7%</b>

Personale età media per qualifica (anni)	2020	2019	2018
Dirigenti	53	54	54
Quadri	52	52	52
Impiegati	48	49	49
Operai	48	48	49
<b>MEDIA GENERALE</b>	<b>48</b>	<b>49</b>	<b>49</b>

Personale per titolo di studio (%)	2020	2019	2018
Scuola dell'obbligo	38	38	33
Istituti professionali	9	9	11
Diploma	36	37	40
Laurea	17	16	16
<b>TOTALE</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

Anzianità aziendale media degli usciti per età e per genere (anni)	2020	2019	2018
<b>Età</b>			
meno di 30 anni	1	1	1
da 30 a 50 anni	5	3	8
più di 50 anni	22	22	30
<b>Genere</b>			
Uomini	15	14	27
Donne	16	17	23
<b>MEDIA GENERALE</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>26</b>

Turnover del personale per genere, provincia ed età <sup>(1)</sup>	2020	2019	2018
<b>Genere</b>			
Uomini	6,7%	7,7%	7,0%
Donne	1,9%	2,0%	3,9%
<b>Provincia</b>			
Provincia di Torino	4,4%	4,3%	6,2%
Provincia di Vercelli	5,0%	5,4%	7,9%
Provincia di Genova	3,1%	3,3%	5,3%
Provincia di Reggio Emilia	4,4%	5,3%	7,9%
Provincia di Parma	3,9%	3,8%	8,0%
Provincia di Piacenza	3,3%	2,2%	5,6%
Provincia della Spezia	3,6%	4,2%	2,5%
Altre province	16,6%	27,0%	10,9%
<b>Età</b>			
Meno di 30 anni	8,7%	8,8%	5,0%
Da 30 a 50 anni	3,4%	4,7%	1,6%
Più di 50 anni	6,5%	7,2%	9,6%
<b>TOTALE</b>	<b>5,5%</b>	<b>6,3%</b>	<b>6,2%</b>

<sup>(1)</sup> Il turnover è calcolato come rapporto % tra nr. di uscite e nr. di dipendenti al 31/12.

Rapporto dello stipendio base medio per genere su qualifica (%)	2020	2019	2018
	% Donne/Uomini		
Dirigenti	89,3	89,3	86,2
Quadri	98,3	98,3	97,1
Impiegati	91,4	91,1	91,1
Operai	94,7	96,7	93,5

Assunti nell'anno per genere, provincia e qualifica (n.)	2020	2019	2018
<b>Genere</b>			
Uomini	515	633	244
Donne	97	112	69
<b>Provincia</b>			
Provincia di Torino	197	242	149
Provincia di Vercelli	14	14	19
Provincia di Genova	55	64	39
Provincia di Reggio Emilia	62	93	40
Provincia di Parma	41	55	25
Provincia di Piacenza	15	27	30
Provincia della Spezia	23	27	6
Altre province	205	223	5
<b>Qualifica</b>			
Dirigenti	5	4	2
Quadri	9	16	22
Impiegati	178	229	129
Operai	420	496	160
<b>TOTALE</b>	<b>612</b>	<b>745</b>	<b>313</b>

Rapporto dello stipendio base medio per genere su area geografica (%)	2020			
	% Donne/Uomini			
	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai
Piemonte	99,2	98,0	91,6	99,4
Emilia-Romagna <sup>(1)</sup>	87,4	102,9	95,1	77,0
Liguria	79,4	99,6	89,4	94,9
Altre aree <sup>(1)</sup>	n.a.	81,3	76,1	77,1

<sup>(1)</sup> Il dato della qualifica "operai" è cambiato rispetto al 2019: con l'acquisizione di I.Blu sono entrate nuove risorse femminili nell'area Emilia e in Altre aree con un CCNL diverso rispetto a quello delle donne operaie delle società del perimetro storico del Gruppo.

Infurtuni e indici infortunistici <sup>(1)</sup>	u.m.	2020	2019	2018
<b>Totale infurtuni</b>	n.	<b>334</b>	<b>401</b>	<b>310</b>
di cui infurtuni con gravi conseguenze – non mortali <sup>(2)</sup>	n.	0	0	n.d.
di cui infurtuni con gravi conseguenze – mortali	n.	2	0	0
<b>Infurtuni per tipologia</b>	n.	<b>334</b>	<b>401</b>	<b>310</b>
di cui professionali	n.	240	312	216
di cui stradali	n.	31	33	28
di cui casuali	n.	63	56	66
<b>Indice di frequenza</b> (n. totale infurtuni/ore lavorate x 1.000.000)	-	24,93	30,53	27,68
<b>Indice di frequenza infurtuni con gravi conseguenze – non mortali</b> (n. infurtuni con gravi conseguenze non mortali/ore lavorate x 1.000.000)	-	-	-	n.d.
<b>Indice di frequenza infurtuni con gravi conseguenze – mortali</b> (n. infurtuni con gravi conseguenze mortali/ore lavorate x 1.000.000)	-	0,15	-	-
<b>Giorni di assenza per infortunio</b>	gg.	11.033	12.851	10.660
<b>Indice di gravità <sup>(3)</sup></b> (gg. di assenza per infurtuni/ore lavorate x 1.000)	-	0,82	0,98	0,95
<b>Indice di incidenza <sup>(4)</sup></b> (n. totale infurtuni/n. totale dipendenti x 1.000)	-	40,41	50,19	44,79
<b>Durata media degli infurtuni <sup>(3)</sup></b> (gg. assenza per infurtuni/n. totale infurtuni)	gg.	33,03	32,05	34,39
<b>Medicazioni</b>	n.	<b>24</b>	<b>n.d.</b>	<b>n.d.</b>
<b>Infurtuni in itinere</b>	n.	<b>38</b>	<b>60</b>	<b>57</b>
di cui non mortali	n.	38	59	57
di cui mortali	n.	-	1	-

<sup>(1)</sup> Sono esclusi dal calcolo degli indici infortunistici gli infurtuni in itinere e quelli non riconosciuti dall'INAIL.

<sup>(2)</sup> Infurtuni con durata superiore a 6 mesi.

<sup>(3)</sup> L'indice di gravità e la durata media degli infurtuni non riflettono, in termini di giorni di assenza, gli incidenti mortali avvenuti a due dipendenti.

<sup>(4)</sup> L'indice di incidenza è calcolato considerando l'organico medio.

Infurtuni per genere (n.)	2020	2019	2018
Uomini	255	308	224
Donne	79	93	86
<b>TOTALE</b>	<b>334</b>	<b>401</b>	<b>310</b>

# Conformità



# NOTA METODOLOGICA

Il Bilancio di Sostenibilità 2020 di Iren S.p.A., riferito al periodo 1° gennaio - 31 dicembre 2020, assume anche la valenza di Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (DNF), ai sensi del Decreto Legislativo n. 254/2016.

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): opzione *comprehensive* e del supplemento Utility del settore elettrico – G4 Sector Disclosure. Il presente Bilancio adotta, con un anno di anticipo, lo Standard 306 “Waste” pubblicato nel 2020.

Il Bilancio di sostenibilità contiene anche gli indicatori necessari per rendicontare i progetti finanziati dai Green bond emessi dal Gruppo Iren (si veda pag. 66).

Nel documento viene fornita ampia informativa sulla gestione dell'emergenza Covid-19 e degli impatti ne sono derivati, in relazione al Richiamo di attenzione di Consob (n. 1 del 16/2/2021). Le informazioni inerenti sono evidenziate con filettatura tratteggiata a lato.

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, sotto il coordinamento della Direzione Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali, dal Gruppo Iren (quello relativo al 2019 è stato pubblicato nel mese di aprile 2020) e sottoposto all'approvazione del Consiglio d'Amministrazione, contestualmente al progetto di Bilancio d'esercizio e al Bilancio consolidato.

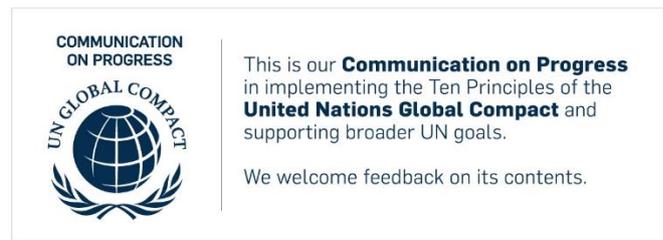
Il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2020 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione, congiuntamente al progetto di Bilancio Consolidato, il 25 marzo 2020, valutando la completezza e la coerenza con i temi rilevati della matrice di materialità.

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 la società incaricata della revisione legale del Bilancio consolidato del Gruppo Iren.

## UNITED NATION GLOBAL COMPACT: COMMUNICATION ON PROGRESS

Iren dal 2020 aderisce al United Nations Global Compact (UNGC), riconoscendo coerenza tra i dieci principi sostenuti dalle Nazioni Unite con il “Patto globale”, gli Obiettivi ONU di Sviluppo sostenibile, i valori e le strategie del Gruppo. A fronte degli impegni sottoscritti nell'adesione al UNGC, il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Iren rappresenta la Communication on Progress per rendere conto a tutti gli stakeholder delle attività intraprese e dei risultati raggiunti nell'implementazione dei 10 principi del Global Compact.



### I 10 PRINCIPI DEL GLOBAL COMPACT

DIRITTI UMANI 			
1. <b>RISPETTARE</b> e promuovere i diritti umani universalmente riconosciuti nell'ambito delle rispettive sfere di influenza	2. <b>ASSICURARSI</b> di non essere, seppure indirettamente, complici negli abusi dei diritti umani		
LAVORO 			
3. <b>SOSTENERE</b> la libertà di associazione dei lavoratori e riconoscere il diritto alla contrattazione collettiva	4. <b>ELIMINARE</b> tutte le forme di lavoro forzato e obbligatorio	5. <b>SRADICARE</b> effettivamente il lavoro minorile	6. <b>PROMUOVERE</b> l'eliminazione di ogni forma di discriminazione in materia di impiego e professione
AMBIENTE 			LOTTA ALLA CORRUZIONE 
7. <b>SOSTENERE</b> un approccio preventivo nei confronti delle sfide ambientali	8. <b>INTRAPRENDERE</b> iniziative che promuovano una maggiore responsabilità ambientale	9. <b>INCORAGGIARE</b> lo sviluppo e la diffusione di tecnologie che rispettino l'ambiente	10. <b>CONTRASTARE</b> la corruzione in ogni sua forma, incluse l'estorsione e le tangenti

Nello schema di conformità (si veda pag. 148) è indicato il raccordo tra gli standard GRI e i 10 Principi del United Nation Global Compact e i 17 Obiettivi dell'Agenda ONU 2030 (SDGs) che consente una lettura integrata delle informazioni fornite nel presente Bilancio.

## PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE

Il perimetro di rendicontazione 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 31/12/2020, inattive cessate o destinate ad essere cedute;
- le società acquisite dalla Divisione Ambiente Unieco (evidenziate in verde corsivo nel grafico seguente) per cui si è ritenuto di adottare l'orientamento prevalente, rappresentato nella Circolare Assonime n. 13 del 12 Giugno 2017, di avviare il consolidamento delle informazioni non finanziarie a partire dal 1/1/2021, predisponendo all'interno del presente documento una sezione separata di descrizione quali-quantitativa sintetica delle società stesse (si veda pag. 22);
- alcune società non consolidate integralmente, considerate significative – per partecipazione detenuta, business gestito e governance – ai fini della corretta rappresentazione delle attività del Gruppo (indicate in grigio corsivo nel grafico sottostante), di cui vengono fornite informazioni quali-quantitative in modo separato nel paragrafo “Società fuori perimetro” (si veda pag. 23).

Nel sociogramma seguente è rappresentato il perimetro di rendicontazione adottato nel presente documento.

# Iren SpA



Rispetto al 2019 le variazioni nel perimetro di rendicontazione riguardano:

- l'**ingresso** nel perimetro di consolidamento del Gruppo delle società Asti Energia e Calore e Nord Ovest Servizi (consolidate dal 1° luglio 2020), I.Blu (consolidata dal 1° agosto 2020), Uniproject, Picena Depur, UHA e le sue 18 controllate, riportate nel sociogramma precedente, (consolidate dal 1° novembre 2020);
- la **fusione per incorporazione** di CMT e Ferrania Ecologia in Iren Ambiente (con efficacia rispettivamente 1° gennaio e 1° aprile 2020), di Coin Consultech in Studio Alfa (con efficacia 1° ottobre 2020), di Spezia Energy Trading in Iren Mercato (con efficacia 1° gennaio 2020) e di Busseto Servizi in Ireti (con efficacia 1° gennaio 2020);
- la **cessione** di Olf Offshore LNG Toscana dal 26 febbraio 2020;
- l'**inserimento tra le società non consolidate** e rendicontate separatamente, per significatività ai fini della sostenibilità, della partecipata Nove acquisita dal 1° maggio 2020.

Le eventuali limitazioni rispetto al perimetro per il Bilancio di Sostenibilità/DNF sono opportunamente indicate, così come gli eventuali *restatement* dei dati relativi al biennio precedente. Si evidenzia, in via generale, che i dati riferiti ad alcune società riportati nel presente documento per l'anno 2020, sono relativi al periodo di consolidamento delle società stesse da parte del Gruppo Iren, ed in particolare:

- Asti Energia e Calore e Nord Ovest Servizi dal 1° luglio al 31 dicembre 2020;
- I.Blu dal 1° agosto al 31 dicembre 2020.

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.

# INDICE GRI - RACCORDO CON D.LGS. 254/2016, SDGs E PRINCIPI DEL UN GLOBAL COMPACT (UNGC)

Note per la consultazione:

- nella colonna "D. Lgs. 254/16" sono indicati gli indicatori dei GRI standard che forniscono informazioni correlate alle previsioni della normativa italiana in materia di dichiarazione non finanziaria;
- nella colonna "UNGC" è riportato il raccordo con i 10 principi del Global Compact delle Nazioni Unite. Il numero su fondo scuro indica il principio UNGC (si veda pag. 146) correlato direttamente allo specifico indicatore, il numero su fondo chiaro indica il principio correlato indirettamente;
- nella colonna SDGs è indicato il collegamento dell'informativa dei GRI Standard con i 17 Obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 (di cui viene riportato il numero, secondo lo schema elaborato da GRI nel documento "Linking the SDGs and the GRI Standards").

Indicatore	D.Lgs. 254/16	UNGC	SDGs	Pagina/Note
<b>102 - Informativa generale (standard 2016)</b>				
<b>Profilo dell'organizzazione</b>				
102-1	Nome dell'organizzazione	•		Copertina, 146
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	•		14, 20-25
102-3	Luogo della sede principale	•		Retrocopertina
102-4	Luogo delle attività	•		16
102-5	Proprietà e forma giuridica	•		14, 36
102-6	Mercati serviti	•		16, 20-25, 101-108
102-7	Dimensione dell'organizzazione	•		13, 20-22, 60, 83-86, 101, 127, 143-144, Bilancio Consolidato
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	•	6	8, 10, 13, 22-25, 126-144
102-9	Catena di fornitura	•		119-124
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	•		17-19, 36-37, 147
102-11	Principio di precauzione (Risk Management)	•	3 7	44-50
102-12	Iniziative esterne	•		55-56, 94
102-13	Adesione ad associazioni	•		117-118
<b>Strategia</b>				
102-14	Lettera agli Stakeholder	•		4-5
102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	•		31-34, 45-50, 74-80
<b>Etica e integrità</b>				
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	•	10	16, 15, 50-51, 94, 101-105
102-17	Meccanismi per suggerimenti e consulenze su questioni etiche	•	10	50-51
<b>Governance</b>				
Relazione sul Governo Societario				
102-18	Struttura della governance	•		37-43
102-19	Delega per i temi economici, ambientali e sociali	•		38
102-20	Responsabilità esecutiva su temi economici, ambientali e sociali	•		38
102-21	Consultazione degli stakeholder su temi economici, ambientali e sociali	•	16	8-11, 56-58
102-22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	•	5, 16	38-43
102-23	Presidente del massimo organo di governo	•	16	37, 39
102-24	Nomina e selezione del massimo organo di governo	•	5, 16	38-39
102-25	Conflitti di interesse	•	16	38, 42
102-26	Ruolo del massimo organo di governo nello stabilire finalità, valori e strategie	•		14-15, 28-34, 36
102-27	Conoscenza collettiva del massimo organo di governo	•		38
102-28	Valutazione delle performance del massimo organo di governo	•		38
102-29	Identificazione e gestione di impatti economici, ambientali e sociali	•	16	8-11, 36, 37, 44-50, 56-58
102-30	Efficacia dei processi di gestione del rischio	•		41, 44-50
102-31	Riesame dei temi economici, ambientali e sociali	•		8-11, 36, 41, 45-50
102-32	Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità	•		8, 36, 146
102-33	Comunicazione delle criticità	•		38, 44
102-34	Natura e numero totale delle criticità	•		51
102-35	Politiche retributive	•		40-41
102-36	Processo per determinare la retribuzione	•		40-41
102-37	Coinvolgimento degli stakeholder nella retribuzione	•	16	40
102-38	Tasso della retribuzione totale annua	•		129
102-39	Percentuale di aumento del tasso della retribuzione totale annua	•		129

Indicatore	D.Lgs. 254/16	UNGC	SDGs	Pagina/Note	
<b>Coinvolgimento degli stakeholder</b>					
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	•		8, 56-58	
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	•	③ ⑥	8	122, 129
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder				8, 56
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	•			8, 55-58, 117-119
102-44	Temi e criticità chiave sollevati				8-11, 57-58
<b>Pratiche di rendicontazione</b>					
102-45	Società incluse nel Bilancio Consolidato	•			147
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	•			8-11
102-47	Elenco dei temi materiali	•			9-11
102-48	Revisione delle informazioni (restatement)	•			74, 75, 97
102-49	Modifiche nella rendicontazione				8-9
102-50	Periodo di rendicontazione	•			146
102-51	Data del report più recente				146
102-52	Periodicità della rendicontazione	•			146
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report				159
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	•			146
102-55	Indice dei contenuti GRI	•			148-152
102-56	Assurance esterna	•			146, 154
<b>103 - Modalità di gestione (standard 2016)</b>					
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del relativo perimetro	•			8-11
103-2	Modalità di gestione e sue componenti	•	① ⑧		(si vedano i temi riportati in corsivo)
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	•			(si vedano i temi riportati in corsivo)
	<i>Sviluppo economico e valore per il territorio</i>				11, 29-30, 31, 60-64, 80, 123-124
	<i>Competitività sul mercato</i>				11, 29-30, 31, 98-100
	<i>Innovazione e smart city</i>	•			11, 32, 68-70
	<i>Efficienza energetica, rinnovabili e teleriscaldamento</i>	•			9, 22, 32, 74, 87-89, 105, 108
	<i>Uso sostenibile delle risorse idriche</i>	•			9, 31, 75, 81-82, 83-84
	<i>Biodiversità</i>	•			10, 90-92
	<i>Emissioni</i>	•			9, 32, 77-79, 80-82
	<i>Circular economy: gestione, raccolta differenziata, e riuso dei rifiuti</i>	•			10, 32, 76-77, 84-86
	<i>Gestione responsabile delle filiere di business</i>	•			11, 32, 79-80, 80-82, 88-89, 105-107, 115-116
	<i>Gestione sostenibile della catena di fornitura</i>	•			11, 34, 119-124
	<i>Occupazione, sviluppo delle risorse umane e welfare</i>	•			10, 34, 123, 126-134, 136-138, 143-144
	<i>Relazioni industriali</i>	•			10, 34, 138-139
	<i>Salute e sicurezza dei lavoratori</i>	•			10, 34, 123, 139-143
	<i>Diversità e inclusione</i>	•			10, 34, 134-135
	<i>Diritti umani</i>	•			10, 52-53, 120-122, 130-131
	<i>Sviluppo delle comunità locali</i>	•			10, 33, 108-114, 115-117
	<i>Educazione alla sostenibilità</i>	•			10, 34, 114-115
	<i>Comunicazione interna ed esterna</i>	•			10, 33, 96-98, 119, 133-134
	<i>Qualità del servizio, orientamento al cliente e alla sua evoluzione</i>	•			10, 33, 94-108, 115-117
	<i>Efficienza e affidabilità dei servizi</i>	•			10, 32, 60-61, 79-80, 81, 83-89, 101-108
	<i>Gestione delle emergenze</i>	•			10, 117
	<i>Dialogo con gli Enti pubblici</i>	•			11, 33, 117-119
	<i>Etica, lotta alla corruzione e compliance normativa</i>	•			11, 51-52, 55, 64, 65, 92, 100, 124, 139
<b>Standard specifici – ambito Economico</b>					
<b>201 - Performance economiche (standard 2016)</b>					
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito		⑦ ⑧	8,9	60-64
201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico		⑦ ⑧	13	45, 61
201-3	Piani pensionistici a benefici definiti e altri piani di pensionamento		⑦ ⑧		128, Bilancio Consolidato
201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal Governo		⑦ ⑧		63
<b>202 - Presenza sul mercato (standard 2016)</b>					
202-1	Rapporti tra il salario standard di un neo assunto per genere e il salario minimo locale		⑥	1, 5, 8	129
202-2	Proporzione di senior manager assunti dalla comunità locale		⑥	8	61, 127

Indicatore	D.Lgs. 254/16	UNGC	SDGs	Pagina/Note	
<b>203 - Impatti economici indiretti (standard 2016)</b>					
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati		5, 9, 11	60, 80, 114	
203-2	Impatti economici indiretti significativi		1, 3, 8	61, 68-70	
<b>204 - Pratiche di approvvigionamento (standard 2016)</b>					
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali		8	123-124	
<b>205 - Anticorruzione (standard 2016)</b>					
205-1	Operazioni valutate per rischi legati alla corruzione	•	10 10	16	51-52
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	•	10 10	16	50-52
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	•	10 10	16	52
<b>206 - Comportamenti anticoncorrenziale (standard 2016)</b>					
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche			16	100
<b>207 - Tasse (standard 2019)</b>					
207-1	Approccio alla fiscalità			10, 17	62-64
207-2	Governance fiscale, controllo e gestione del rischio			10, 17	62-64
207-3	Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale			10, 17	62-64
207-4	Rendicontazione Paese per Paese			10, 17	Giurisdizione unica: Italia Per i punti i, ii, iii, informazioni presenti nel presente Bilancio. Per i punti iv e da vi a x, informazioni presenti nel Bilancio Consolidato.
<b>Standard specifici – ambito Ambientale</b>					
<b>301 - Materiali (standard 2016)</b>					
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	•	7 8 9	6, 8, 12	80, 105
301-2	Materiali utilizzati che provengono da riciclo	•	7 8 9	8, 12	Non applicabile per le caratteristiche dei materiali utilizzati
301-3	Prodotti recuperati o rigenerati e relativi materiali di imballaggio	•	7 8 9	8, 12	Non applicabile in relazione alle attività del Gruppo
<b>302 - Energia (standard 2016)</b>					
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	•	7 8 9	7, 8, 12, 13	74, 82
302-2	Energia consumata al di fuori dell'organizzazione	•	7 8 9	7, 8, 12, 13	82-83
302-3	Indice di intensità energetica	•	7 8 9	7, 8, 12, 13	Rapporto tra consumi energetici diretti e energia prodotta (Tep/MWh): 0,135
302-4	Riduzione del consumo di energia	•	7 8 9	7, 8, 12, 13	32, 79-80, 87-89
302-5	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi	•	7 8 9	7, 8, 12, 13	88-89
<b>303 - Acqua e scarichi idrici (standard 2018)</b>					
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa		7 8 9	6, 12	75, 83
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	•	7 8 9	6	75, 83-84
303-3	Prelievo idrico	•	7 8 9	6	75, 83 Dall'analisi di "Aqueduct water risk atlas" del World Resources Institute prelievi, scarichi e consumi non avvengono in aree a stress idrico
303-4	Scarico di acqua	•	7 8 9	6	75, 83-84 Dall'analisi di "Aqueduct water risk atlas" del World Resources Institute prelievi, scarichi e consumi non avvengono in aree a stress idrico
303-5	Consumo di acqua	•	7 8 9	6	75 Dall'analisi di "Aqueduct water risk atlas" del World Resources Institute prelievi, scarichi e consumi non avvengono in aree a stress idrico
<b>304 - Biodiversità (standard 2016)</b>					
304-1	Siti operativi di proprietà, in locazione, gestiti in (o adiacenti ad) aree protette e aree a elevato valore di biodiversità esterne alle aree protette	•	7 8	6, 14, 15	90-92
304-2	Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità	•	7 8	6, 14, 15	90-92
304-3	Habitat protetti o ripristinati	•	7 8	6, 14, 15	90-92
304-4	Specie della "Red List" dell'IUCN e negli elenchi nazionali che trovano il proprio habitat nelle aree di attività dell'organizzazione	•	7 8	6, 14, 15	91-92

Indicatore	D.Lgs. 254/16	UNGC	SDGs	Pagina/Note
<b>305 - Emissioni (standard 2016)</b>				
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	•	⑦ ⑧ ⑨	3, 12, 13, 14, 15 77, 82
305-2	Emissioni dirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	•	⑦ ⑧ ⑨	3, 12, 13, 14, 15 77-78
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	•	⑦ ⑧ ⑨	3, 12, 13, 14, 15 77-78
305-4	Intensità delle emissioni di GHG	•	⑦ ⑧ ⑨	13, 14, 15 Rapporto tra emissioni Scope 1 + Scope 2 ed energia prodotta (tCO <sub>2</sub> /MWh): 0,37
305-5	Riduzione delle emissioni di GHG	•	⑦ ⑧ ⑨	13, 14, 15 80-82
305-6	Emissioni di sostanze dannose per l'ozono	•	⑦ ⑧ ⑨	3,12 79
305-7	Ossidi di azoto (NO <sub>x</sub> ), ossidi di zolfo (SO <sub>x</sub> ) e altre emissioni significative	•	⑦ ⑧ ⑨	3,12,14,15 79, 82
<b>306 - Rifiuti (standard 2020)</b>				
306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi relativi ai rifiuti	•	⑦ ⑧	3,6,11,12 76, 84-86
306-2	Gestione degli impatti significativi legati ai rifiuti	•	⑦ ⑧	3,6,11,12 76
306-3	Rifiuti prodotti	•	⑦ ⑧	3, 11, 12 76
306-4	Rifiuti sottratti allo smaltimento	•	⑦ ⑧	3, 11, 12 76, 84, 86
306-5	Rifiuti destinati allo smaltimento	•	⑦ ⑧	3, 11, 12 77, 86
<b>307 - Compliance ambientale (standard 2016)</b>				
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	•	⑦ ⑧	16 92
<b>308 - Valutazione ambientale dei fornitori (standard 2016)</b>				
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	•	⑧	121-122
308-2	Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese	•	⑧	120, 121-122
<b>Standard specifici – ambito Sociale</b>				
<b>401 - Occupazione (standard 2016)</b>				
401-1	Nuove assunzioni e turnover	•	⑥	5, 8, 10 128, 144
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	•	⑥	3, 5, 8 129-130
401-3	Congedo parentale	•	⑥	5, 8 135
<b>402 - Relazione tra lavoratori e management (standard 2016)</b>				
402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	•	③	8 139
<b>403 - Salute e sicurezza sul lavoro (standard 2018)</b>				
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	•	③	8 123, 129-142
403-2	Identificazione pericoli, valutazione rischi e indagini su incidenti	•	③	8 123, 129, 140-141
403-3	Servizi di medicina del lavoro	•	③	8 123, 141
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	•	③	8, 16 123, 140
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	•	③	8 123, 142
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	•	③	3 123, 137, 138
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	•	③	8 Non applicabile in relazione alle attività del Gruppo
403-8	Lavoratori coperti da sistema di gestione salute e sicurezza	•	③	8 123, 140
403-9	Infortuni sul lavoro	•	③	3, 8, 16 123, 140-141, 142, 144
403-10	Malattie professionali	•	③	3, 8, 16 123, 141 Dati riferiti al personale del Gruppo
<b>404 - Formazione e istruzione (standard 2016)</b>				
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	•	⑥	4, 5, 8, 10 132-133
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza alla transizione	•	⑥	8 126, 130-133
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	•	⑥	5, 8, 10 129-131
<b>405 - Diversità e pari opportunità (standard 2016)</b>				
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	•	⑥	5, 8 39, 128, 135, 143-144
405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	•	⑥	5, 8, 10 135, 144 Dato sulla retribuzione non disponibile in quanto in parte erogata nell'esercizio successivo
<b>406 - Non discriminazione (standard 2016)</b>				
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	•	⑥	5, 8 10, 52, 100, 120, 134-135
<b>407 - Libertà di associazione e contrattazione collettiva (standard 2016)</b>				
407-1	Attività e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio	•	① ③	8 122
<b>408 - Lavoro minorile (standard 2016)</b>				
408-1	Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro minorile	•	① ⑤	8, 16 52-53, 120
<b>409 - Lavoro forzato o obbligato (standard 2016)</b>				
409-1	Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio	•	① ④	8 52-53, 120

Indicatore	D.Lgs. 254/16	UNGC	SDGs	Pagina/Note	
<b>410 - Pratiche per la sicurezza (standard 2016)</b>					
410-1	Personale addetto alla sicurezza formato su politiche o procedure riguardanti i diritti umani	•	① ② ③ ④ ⑤ ⑥	16	Non applicabile in relazione alle attività del Gruppo
<b>411 - Diritti dei popoli indigeni (standard 2016)</b>					
411-1	Episodi di violazione dei diritti dei popoli indigeni	•	①	2	Non applicabile considerata la localizzazione delle attività del Gruppo
<b>412 - Valutazione del rispetto dei diritti umani (standard 2016)</b>					
412-1	Attività oggetto di verifiche in merito al rispetto dei diritti umani o valutazioni d'impatto	•	① ② ④ ⑤ ⑥		52-53
412-2	Formazione dei dipendenti su politiche o procedure relative ai diritti umani	•	① ② ④ ⑤ ⑥		52-53
412-3	Accordi di investimento e contratti significativi che includono clausole o che sono stati sottoposti a valutazione in materia di diritti umani	•	① ② ④ ⑤ ⑥		52-53, 120, 122, 129
<b>413 - Comunità locali (standard 2016)</b>					
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	•	①		56-58, 108-116
413-2	Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali	•	①	1,2	115-116
<b>414 - Valutazione sociale dei fornitori (standard 2016)</b>					
414-1	Nuovi fornitori valutati attraverso l'utilizzo di criteri sociali	•	① ② ⑥	5,8,16	124
414-2	Impatti sociali negativi sulla catena di fornitura e azioni intraprese	•	① ② ⑥	5,8,16	120-122
<b>415 - Politica pubblica (standard 2016)</b>					
415-1	Contributi politici	•		16	119
<b>416 - Salute e sicurezza dei clienti (standard 2016)</b>					
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi	•			95-96, 115-117
416-2	Casi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	•		16	100, 115-116
<b>417 - Marketing ed etichettatura (standard 2016)</b>					
417-1	Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	•		12	Non applicabile in relazione alle attività del Gruppo
417-2	Casi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	•		16	100
417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	•		16	100
<b>418 - Privacy dei clienti (standard 2016)</b>					
418-1	Denunce comprovate riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	•		16	100
<b>419 - Compliance socioeconomica (standard 2016)</b>					
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	•	⑩ ⑩	16	64-65, 116, 124, 139
<b>Supplemento Electric Utilities</b>					
EU-1	Capacità installata	•			20
EU-2	Produzione energetica	•			20, 87-89
EU-3	Clienti energia elettrica				20-21, 101
EU-4	Lunghezza delle reti di trasmissione e distribuzione				20, 21, 102
EU-5	Rispetto del protocollo di Kyoto	•			Livello di rispetto: 4,2%
EU-10	Capacità produttiva pianificata				60
EU-11	Rendimento medio del parco impianti di produzione calore	•			Cogeneraz., caldaie e termoelettrico: 64,2% Termovalorizzatori: 73,2%
EU-12	Perdite di energia in fase di distribuzione	•			102
EU-13	Habitat ripristinati (offsetting)	•			91
EU-15	Processo di valutazione delle potenziali fuoriuscite di personale nei prossimi 5-10 anni				128
EU-17	Ore lavorate da imprese terze				122
EU-18	Programmi di formazione su salute e sicurezza svolti a favore dei lavoratori in appalto e subappalto	•			123
EU-22	Numero di persone trasferite o indennizzate a seguito dello sviluppo di nuovi impianti	•			116
EU-25	Incidenti e infortuni occorsi alla comunità locale	•			116
EU-26	Popolazione non servita nell'area di distribuzione dell'energia elettrica				Il Gruppo serve tutta la popolazione dei territori in cui gestisce il servizio
EU-27	Disconnessioni di rete elettrica a clienti per mancato pagamento				102
EU-28	Interruzioni energia elettrica: numero medio di interruzioni per cliente BT (N1)				102
EU-29	Interruzioni energia elettrica: durata cumulata (D1)				102
EU-30	Availability factor medio del parco impianti	•			Cogenerazione: 54,6% Termovalorizzatori: 90,5%

# RICONCILIAZIONE TRA TEMI PRIORITARI E STANDARD GRI

TemI prioritari	Indicatori
Sviluppo economico e valore per il territorio	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 201-1; 201-2; 201-4; 202-2; 203-1; 203-2; 204-1; 207-1; 207-2; 207-3; 207-4
Competitività sul mercato	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 203-1; 206-1
Innovazione e smart city	103-1; 103-2; 103-3; 203-2
Efficienza energetica, rinnovabili e teleriscaldamento	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 302-1; 302-2; 302-3; 302-4; 302-5
Uso sostenibile delle risorse idriche	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 303-1; 303-2; 303-3; 303-4; 303-5
Circular economy: gestione, raccolta differenziata, e riuso dei rifiuti	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 306-1; 306-2; 306-3; 306-4; 306-5
Emissioni	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 305-1; 305-2; 305-3; 305-4; 305-5; 305-6; 305-7
Biodiversità	103-1; 103-2; 103-3; 304-1; 304-2; 304-3; 304-4
Gestione responsabile delle filiere di business	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 301-1; 306-3
Gestione sostenibile della catena di fornitura	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 204-1; 308-1; 308-2; 403-1; 403-2; 403-5; 403-6; 403-8; 403-9; 403-10; 407-1; 408-1; 409-1; 412-3; 414-1; 414-2
Occupazione, sviluppo delle risorse umane e welfare	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 201-3; 202-1; 202-2; 401-1; 401-2; 404-1; 404-2; 404-3; 406-1; 412-2
Relazioni industriali	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 402-1; 403-4
Salute e sicurezza dei lavoratori	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 403-1; 403-2; 403-3; 403-4; 403-5; 403-6; 403-8; 403-9; 403-10
Diversità e inclusione	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 202-1; 401-1; 401-3; 404-1; 404-3; 405-1; 405-2; 406-1; 412-2
Diritti umani	103-1; 103-2; 103-3; 412-1
Sviluppo delle comunità locali	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 203-1; 413-1; 413-2
Educazione ambientale	102-15; 103-1; 103-2; 103-3
Comunicazione interna ed esterna	103-1; 103-2; 103-3
Qualità del servizio, orientamento al cliente e alla sua evoluzione	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 406-1; 416-1; 416-2; 417-2; 417-3; 418-1
Efficienza e affidabilità dei servizi	102-15; 103-1; 103-2; 103-3
Gestione delle emergenze	103-1; 103-2; 103-3
Dialogo con gli Enti pubblici	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 415-1
Etica, lotta alla corruzione e compliance normativa	103-1; 103-2; 103-3; 205-1; 205-2; 205-3 307-1; 417-2; 417-3; 418-1; 419-1

# RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE



## **Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario**

*ai sensi dell'art. 3, c. 10, D.Lgs. 254/2016 e dell'art. 5 Regolamento CONSOB adottato con delibera n. 20267 del gennaio 2018*

Al Consiglio di Amministrazione di Iren SpA

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n. 254 (di seguito il "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento CONSOB n. 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("*limited assurance engagement*") della dichiarazione consolidata di carattere non finanziario della Iren SpA e sue controllate (di seguito il "Gruppo") relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020 predisposta ex art. 4 del Decreto, e approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 25 marzo 2021 (di seguito "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, dai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti nel 2016, e aggiornati al 2020, dal GRI - Global Reporting Initiative (di seguito "GRI Standards") - e dal "G4 Sector Disclosures - 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 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: **Milano** 20145 Piazza Tre Torri 2 Tel. 02 77851 Fax 02 7785240 Capitale Sociale Euro 6.890.000,00 i.v. C.F. e P.IVA e Reg. Imprese Milano Monza Brianza Lodi 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: **Ancona** 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 071 2132311 - **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 080 5640211 - **Bergamo** 24121 Largo Belotti 5 Tel. 035 229691 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 051 6186211 - **Brescia** 25121 Viale Duca d'Aosta 28 Tel. 030 3697501 - **Catania** 95129 Corso Italia 302 Tel. 095 7532311 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 055 2482811 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 010 29041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 081 36181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049 873481 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091 349737 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521 275911 - **Pescara** 65127 Piazza Ettore Troilo 8 Tel. 085 4545711 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06 570251 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011 556771 - **Trento** 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461 237004 - **Treviso** 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422 696911 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 040 3480781 - **Udine** 33100 Via Poscolle 43 Tel. 0432 25789 - **Varese** 21100 Via Albuzzi 43 Tel. 0332 285039 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 045 8263001 - **Vicenza** 36100 Piazza Pontelandolfo 9 Tel. 0444 393311

[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 di *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 del Gruppo 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 inclusi 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 ed 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 della 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 al 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 società Iren SpA, Iren Ambiente SpA, Ireti SpA, Iren Energia SpA e per il termovalorizzatore Tecnoborgo (Piacenza) e la centrale termoelettrica di Moncalieri (Torino), che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato incontri ed approfondimenti nel corso dei 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 2020 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.

Genova, 14 aprile 2021

PricewaterhouseCoopers SpA

Andrea Manchelli  
(Revisore Legale)

Paolo Bersani  
(Procuratore)

# GLOSSARIO

## A

**AIA:** Autorizzazione Integrata Ambientale.

**AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE (ATO):** l'Ambito Territoriale Ottimale (Legge 36794) determina il livello territoriale di organizzazione del Servizio Idrico Integrato; la Legge regionale delimita i suoi confini.

**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.

**ASPP:** Addetto al Servizio Prevenzione e Protezione

**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 per la prevenzione e il controllo dell'inquinamento.

**BEI:** Banca Europea per gli Investimenti, istituzione dell'Unione Europea per il finanziamento degli investimenti atti a sostenere gli obiettivi politici dell'Unione.

**BIOGAS:** formazione di gas, per fermentazione anaerobica in presenza di microrganismi batteri, di rifiuti 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, 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 evidenzia la presenza di un inquinamento di tipo organico. Si tratta 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 (art. 5 D.Lgs. 79/99).

**BT:** bassa tensione, ossia tensioni di 220/380 V.

## C

**CAPACITÀ PRODUTTIVA:** energia stimabile che può essere prodotta da ogni singolo produttore.

**CARTA DEI SERVIZI:** documento che fissa gli standard di qualità riferiti ai servizi aziendali.

**CERTIFICATI VERDI:** titoli annuali emessi dal GSE che attestano la produzione da fonti rinnovabili di 1 MWh di energia. Dal 2002 (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 da fonti convenzionali prodotta o importata nell'anno precedente (al netto di esportazioni, autoconsumi di centrale e cogenerazione).

**CHILocaloria (kcal):** 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):** unità di misura della tensione pari a 1.000 Volt.

**CHILOWATT (kW):** unità di misura di potenza (di qualsiasi natura) pari a 1.000 Watt.

**CHILOWATTORA (kWh):** unità di misura di energia (di qualsiasi natura) pari a 1.000 Watt per un'ora.

**CLEANTECH:** qualsiasi processo, prodotto o servizio che riduce gli impatti ambientali negativi con significativi miglioramenti dell'efficienza energetica, l'uso sostenibile delle risorse o attività di protezione ambientale.

**CLIENTE FINALE:** 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. È 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:** documento che definisce, nella conduzione di tutte le attività aziendali, principi, comportamenti, impegni e responsabilità etiche, a cui devono attenersi amministratori, lavoratori e collaboratori.

**COGENERAZIONE:** produzione simultanea di energia elettrica e termica.

**COMBUSTIBILE SOLIDO SECONDARIO (CSS):** combustibile derivato dai rifiuti non pericolosi.

**COOPERATIVE SOCIALI:** imprese (Legge 381/91) che hanno lo scopo di "perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini" attraverso la gestione di servizi e lo svolgimento di attività 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).

## D

**DPI:** Dispositivi di Protezione Individuale

**DVR:** Documento di Valutazione dei Rischi

## E

**E-LEARNING:** apprendimento per mezzo di corsi multimediali fruibili soprattutto a distanza attraverso sistemi online.

**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, per lo scambio dei diritti d'emissione tra Paesi o Società in relazione ai rispettivi obiettivi di riduzione delle emissioni di gas serra.

**ENERGIE RINNOVABILI:** fonti di energia non soggette a esaurimento (sole, vento, risorse idriche, risorse geotermiche, maree, moto ondoso e biomasse).

**ENERGY SERVICE COMPANY (ESCO):** società che effettuano interventi finalizzati a migliorare l'efficienza energetica, assumendo su di sé il rischio dell'iniziativa e liberando il cliente finale da ogni onere organizzativo e di investimento.

## F

**FONTI RINNOVABILI:** fonti 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

**GAS SERRA:** gas che non consentono la dispersione del calore proveniente dalla terra e 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):** Società per Azioni (art. 3 D.Lgs. 79/99) 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.

**GIGAJoule (GJ):** 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):** unità di misura di energia (di qualsiasi natura) pari a 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).

## I

**IDROELETTRICO:** impianto che trasforma l'energia potenziale dell'acqua 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 economici, etici, ambientali e sociali.

## L

**LANDFILL MINING:** escavazione dei rifiuti depositati nelle discariche e loro successivo trattamento per l'inertizzazione delle frazioni pericolose e la separazione e selezione delle diverse componenti (materiale fine, frazioni recuperabili e residui), destinate ad essere gestite in modo differenziato.

## M

**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) pari a mille chilowattora.

**MT:** media tensione, ossia tensioni comprese tra 1 e 30 kV.

## N

**NOTCH:** livello nella scala di misurazione dei rating.

**NO<sub>x</sub>:** monossido di azoto.

## O

**OHSAS 18001** (Occupational Health & Safety Assessment Series): è una norma di riferimento internazionale per la certificazione di un sistema di gestione per la sicurezza e salute sui luoghi di lavoro (norma valida fino al 13/03/2021 - in corso la transizione di alcune società del Gruppo alla nuova norma ISO 45001).

## P

**PAI:** Polo Ambientale Integrato.

**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.

## R

**REVAMPING:** rinnovamento di impianti industriali obsoleti.

**RLS:** Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza

**RSPP:** Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione

**RSU:** Rappresentanza Sindacale Unitaria

## S

**SDGs:** (Sustainable Development Goals) o obiettivi di sviluppo sostenibile costituiscono una serie di 17 obiettivi, da raggiungere al 2030, definiti dall'Organizzazione delle Nazioni Unite.

**SMART METERING:** sistemi che consentono la lettura e la gestione a distanza dei contatori di energia elettrica, gas e acqua.

**SMC:** standard metro cubo.

**SOFT SKILLS:** capacità di tipo cognitivo, relazionale e comunicativo, che differiscono dalle competenze e capacità tecniche legate a specifici ruoli.

**SPP:** Servizio Prevenzione e Protezione.

**SST:** con il termine SST (Solidi Sospesi Totali) si intende la somma dei solidi sospesi e dei solidi filtrabili. Rappresenta la totalità delle sostanze presenti in un campione di reflui dopo l'essiccamento a 105°C. Il valore si esprime in %.

**STAKEHOLDER:** soggetti che interagiscono con l'impresa e possono influenzare o essere influenzati dall'attività dell'impresa.

**SVILUPPO SOSTENIBILE:** sviluppo economico nel lungo periodo attraverso un basso impatto sull'ambiente e buone relazioni con la comunità sociale.

## T

**TELERISCALDAMENTO:** trasmissione a distanza di 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 le medesime quantità di energia.

**TERAWATTORA (TWh):** un miliardo di chilowattora.

**TERMOELETTRICO:** impianto per la produzione di energia elettrica da combustibili fossili.

**TERNA:** operatore che gestisce le reti per la trasmissione dell'energia elettrica nazionale.

**TITOLI DI EFFICIENZA ENERGETICA (TEE)** (detti anche Certificati Bianchi): 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 e sono emessi dal GME (Decreto del Ministero delle Attività Produttive 20/7/04, di concerto con il Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio).

**TURBINA A GAS:** macchina che converte l'energia posseduta dal vapore generato in una caldaia o dal vapore geotermico in energia meccanica di un asse rotante.

## U

**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.

**UNI EN ISO 45001:** norma tecnica internazionale riguardante la certificazione dei sistemi di gestione della salute e sicurezza dei lavoratori.

## V

**VIA:** Valutazione Impatto Ambientale.

**VOLT:** unità di misura della tensione elettrica.

## W

**WATT:** unità di misura della potenza elettrica.

**Vuoi saperne di più?**

<http://www.gruppoiren.it/sostenibilita>

**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 2020 realizzato da Direzione Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali.**

Gruppo di progetto:

Emiliano Bussolo

Beatrice Cavedoni

Damiano Durante

Mara Gaudi

Sophia Gugliuzza

Giulia Mancini

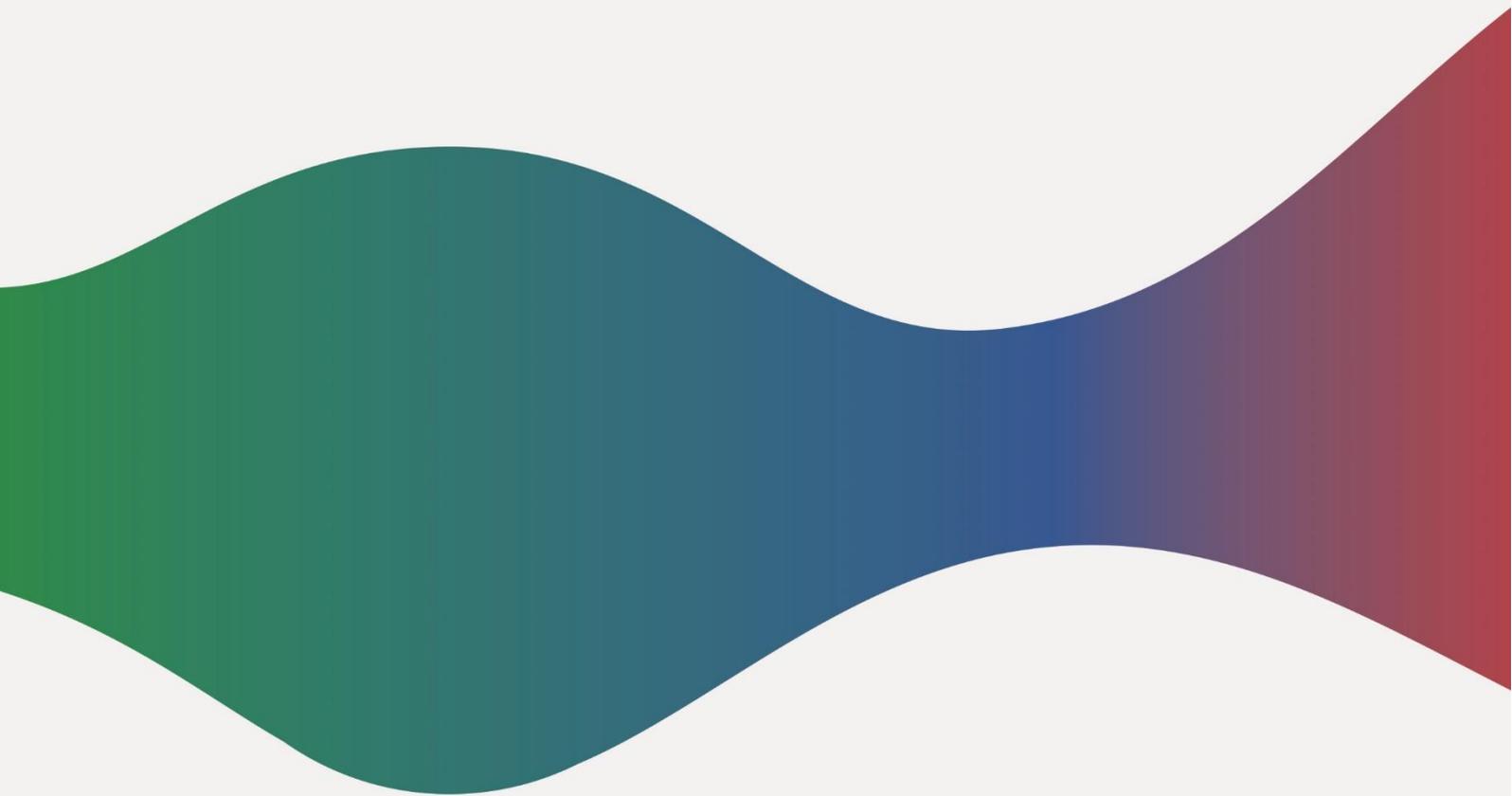
Laura Pellegrini

Felicita Saglia

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)