



ASSEMBLEA DEGLI AZIONISTI 2020

29 Aprile 2020

01

I TRAGUARDI 2019

Pagine 3-14

- *Company profile*
- *Andamento economico e finanziario*
- *Modello di business*
- *Politica dei dividendi*
- *Progetti digitali*
- *Persone*
- *M&A*

02

UNO SGUARDO AL FUTURO

Pagine 15-18

- *Quadro strategico*
- *Piano degli investimenti*
- *Crescita*

03

BUSINESS UNITS

Pagine 19-35

- *BU Reti*
- *BU Ambiente*
- *BU Energia*
- *BU Mercato*

04

SOSTENIBILITÀ

Pagine 36-44

- *Risorse idriche*
- *Economia circolare*
- *Decarbonizzazione*
- *Città resilienti*
- *Persone*
- *Clienti*
- *Comunità e i territori*
- *Comitati territoriali*



01

I TRAGUARDI 2019



Dati 2019

>7milioni

CITTADINI NELLE AREE DI RIFERIMENTO DI IREN

CLIENTI:

- ~1,815M nei settori energetici
- ~2,8M abitanti serviti dal servizio idrico integrato
- ~3,1M abitanti serviti nel settore ambientale
- ~0,9M abitanti serviti dal teleriscaldamento

ATTIVITA' REGOLATE
(46% EBITDA)

ATTIVITA' SEMI REGOLATE
(24% EBITDA)

ATTIVITA' NON REGOLATE
(30% EBITDA)



Infrastrutture energetiche

- RAB Distribuzione elettrica: 447m€
- RAB Distribuzione gas: 696m€
- **4,2% perdite della rete elettrica (vs. media nazionale 6,4%)**



Servizio idrico integrato

- RAB sistema idrico integrato: 1.057m€
- **33,4% perdite della rete idrica (vs. media nazionale 41,4%)**



Raccolta rifiuti urbani

- 1,7m ton rifiuti urbani raccolti
- **67,3% raccolta differenziata (vs. media nazionale 58,1%)**

Certificati verdi idroelettrici

- 330 GWh di CV generati dalla produzione idroelettrica
- **638K ton CO₂ emission evitate grazie alla produzione idroelettrica**

Teleriscaldamento

- 95 mmc volumetrie teleriscaldate
- **915K ton emissioni di CO₂ evitate dalla cogenerazione**

Smaltimento rifiuti urbani

- 3 Termovalorizzatori (capacità totale ~800Kton/a)
- **100% energia o materiali recuperati sul totale dei rifiuti gestiti**

Generazione

- 2.700 MW capacità di generazione
- **76% di elettricità prodotta da fonti eco-compatibili**

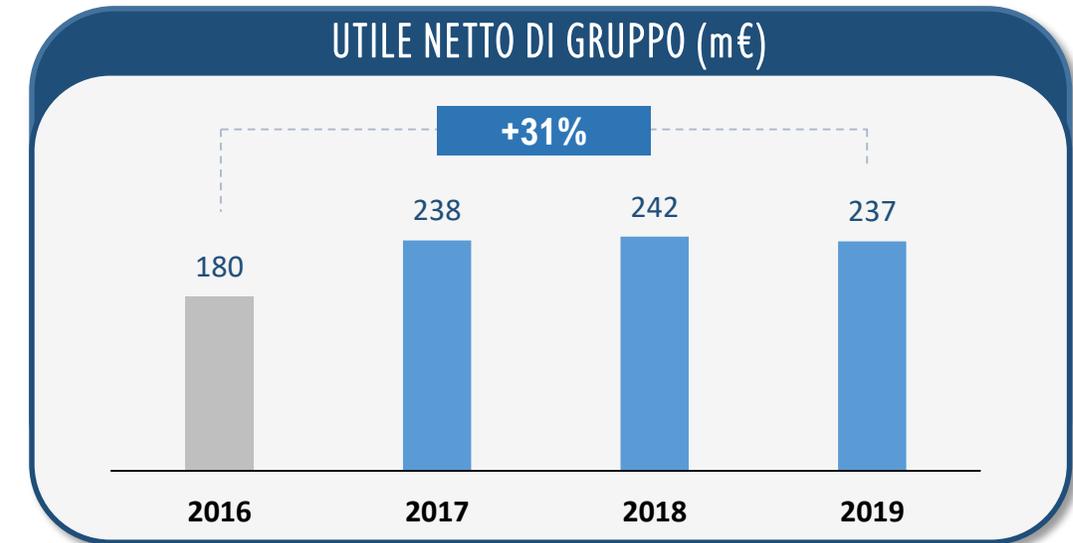
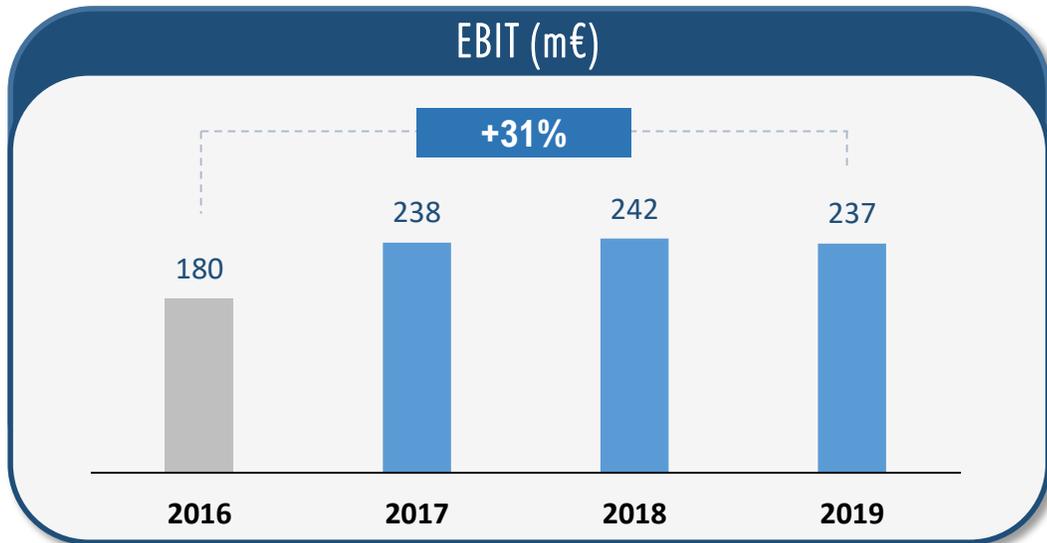
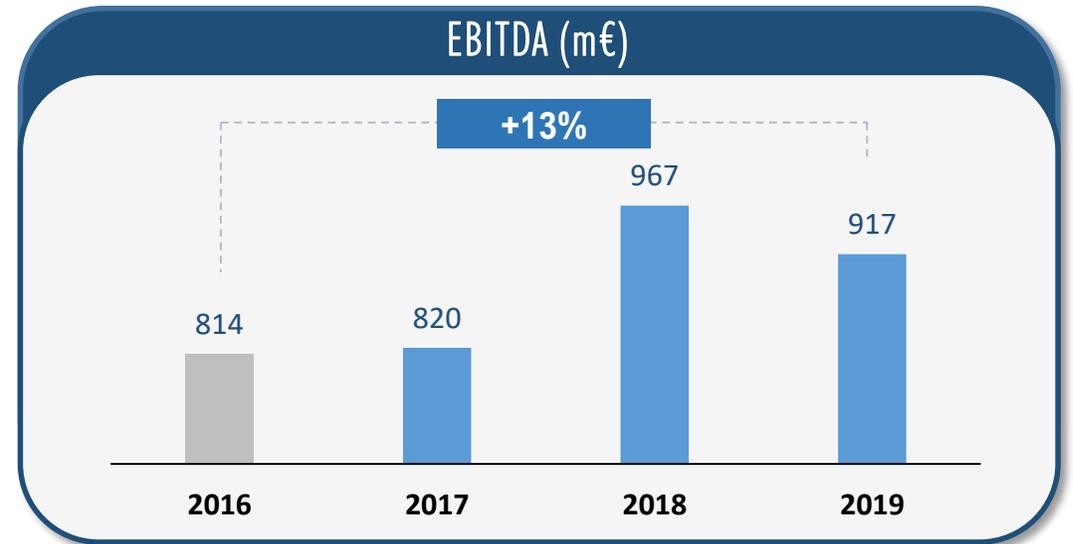
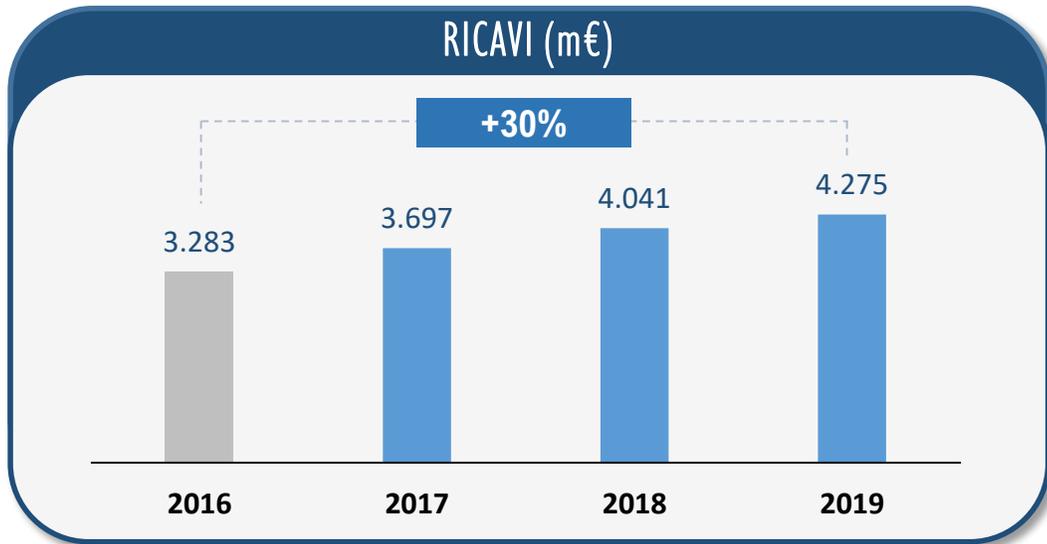
Mercato energetico

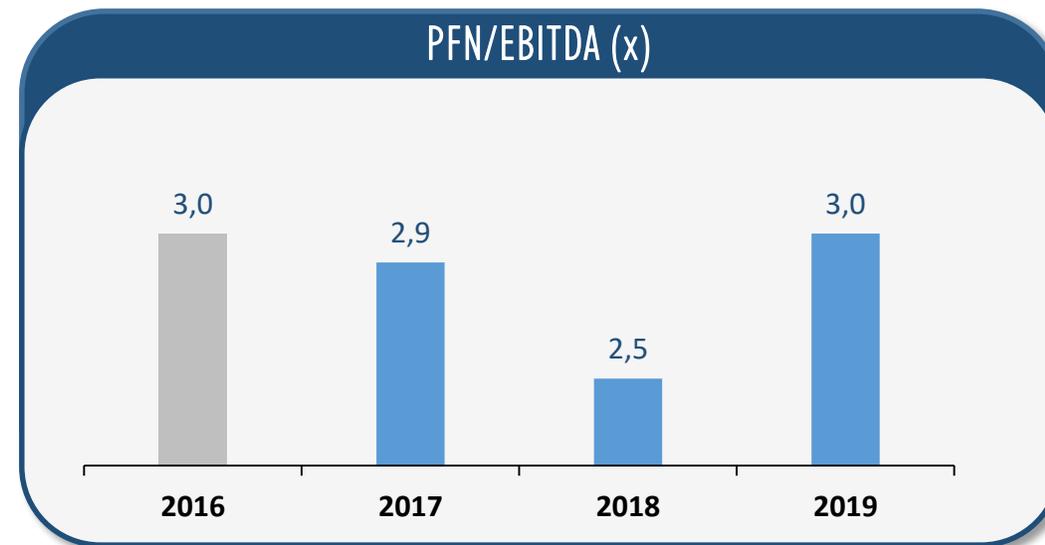
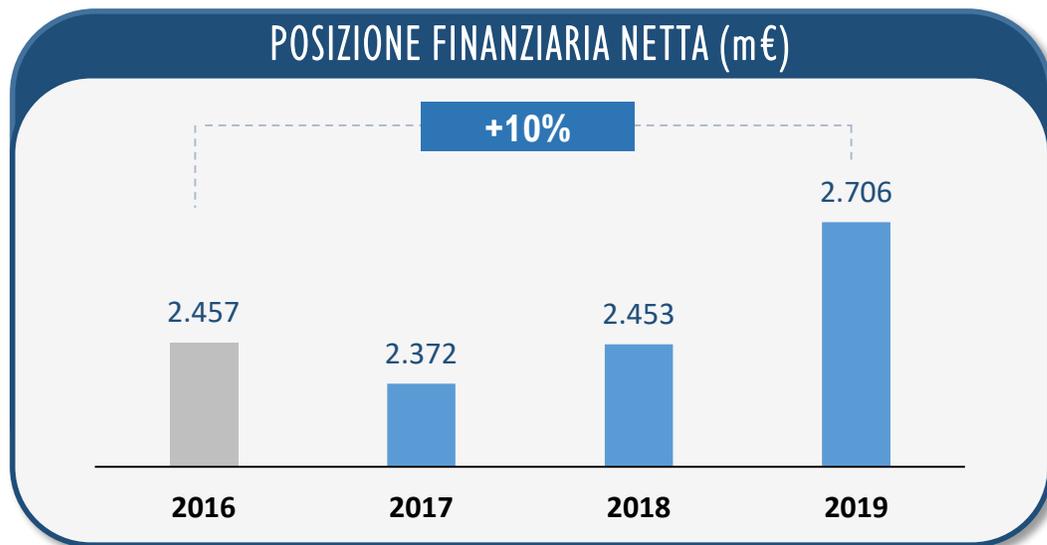
- ~9,4 TWh elettricità venduta
- ~2,8 mldmc gas venduto*
- **90% clienti soddisfatti**

Rifiuti speciali

- ~775K ton di rifiuti speciali gestiti
- **193K tons rifiuti speciali indirizzati a recupero energetico**

*include usi interni





FitchRatings

BBB

Outlook: stabile

La crescita della **posizione finanziaria netta** nel 2019 è dovuta a:

- Incremento degli investimenti (+17%) a sostegno della crescita del Gruppo
- Operazioni di crescita per linee esterne (90m€)
- Applicazione del principio contabile internazionale IFRS16 (120m€)

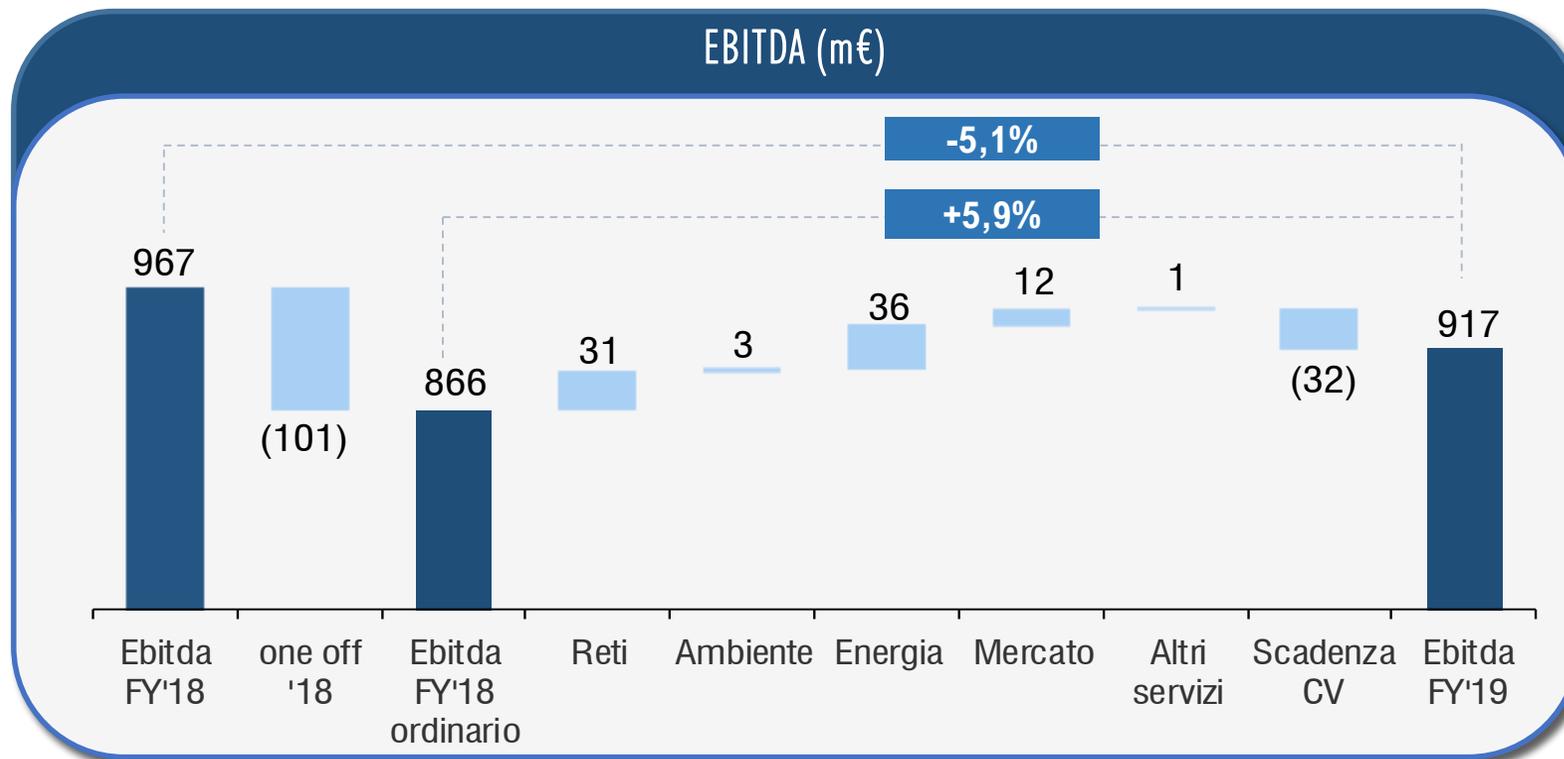
RISULTATI ECONOMICI

	m€	FY '18	FY '19	Δ	Δ%
Revenues		4.041	4.275	234	5.8%
Ebitda		967	917	-50	-5,1%
Ebit		530	452	-78	-14.8%
Group net profit		242	237	-5	-2.3%
Tech. Capex		447	524	77	17.2%

RISULTATI FINANZIARI

	m€	FY '18	FY '19	Δ	Δ%
PFN		2.453	2.706	253	10,3%
PFN/Ebitda		2,5	3,0	0,5	20,0%
PFN/Ebitda adj.		2,8	3,0	0,2	7,1%

- **Ricavi +5,8%:** maggiori ricavi nel settore idrico, nella filiera energetica e dal consolidamento di San Germano, SET e ACAM (solo primo trimestre)
- **Ebitda -5,1%:** Escludendo gli elementi non ricorrenti, tutti i fattori strategici e lo scenario energetico hanno contribuito positivamente. Gli effetti climatici negativi hanno parzialmente ridotto il risultato.
- **Ebit -14,8%:** maggiori ammortamenti e accantonamenti dovuti alla crescita degli investimenti ed alle operazioni di consolidamento.
- **Utile netto di Gruppo -2,3%:** migliorano i risultati finanziari grazie al minore costo del debito. Il 2018 era influenzato dalla svalutazione di OLT.
- **Investimenti +17,2%:** crescita degli investimenti in linea con le assunzioni di piano per supportare la futura crescita organica
- **PFN +10,3%:** le operazioni di consolidamento e l'applicazione dell'IFRS16 hanno contribuito all'aumento del debito per 215m€



- **Reti:** gli importanti investimenti effettuati hanno permesso di incrementare i ricavi regolati. Contributo positivo da sinergie e consolidamento (ACAM).
- **Ambiente:** crescita sostenuta dai maggiori volumi di rifiuti trattati e dalla crescita esterna.
- **Energia:** scenario energetico positivo, crescita delle volumetrie di teleriscaldamento e dei progetti di efficienza energetica.
- **Mercato:** crescita dei clienti, dei volumi energetici venduti e della linea New Downstream



MODELLO DI BUSINESS RESILIENTE CONTRO GLI SHOCK ESOGENI

**EBITDA 2019:
917M€**

REGULATO: 46%

SEMI REGULATO: 24%

LIBERO MERCATO: 30%

**% REG. & QUASI
REG. 2019**

**% SULL'EBITDA
TOTALE**

RISCHI E OPPORTUNITA'

Reti

100%

41%

Quadro regolatorio stabile, le prossime gare gas possono rappresentare un'occasione di crescita, necessità sistemiche di maggiori investimenti.

Ambiente

90%

17%

La raccolta è un'attività regolata così come lo saranno il trattamento e lo smaltimento rifiuti, bassa esposizione alla volatilità dei prezzi e all'attività di intermediazione. I bisogni sistemiche di nuovi impianti di trattamento e smaltimento rappresentano un'opportunità.

Energia

47%

30%

Il mercato della capacità ed il teleriscaldamento sono attività quasi regolate. Il teleriscaldamento sarà un importante fattore di crescita nei prossimi anni. Incertezze possono derivare dagli effetti climatici e dai volumi della domanda di energia

Mercato

0%

12%

Quasi tutti i clienti sono retail ed in questo modo possiamo stabilizzare i volumi. Gli effetti climatici potrebbero avere ripercussioni incerte mentre opportunità potranno nascere dalla complete liberalizzazione del mercato nonostante la maggiore concorrenza

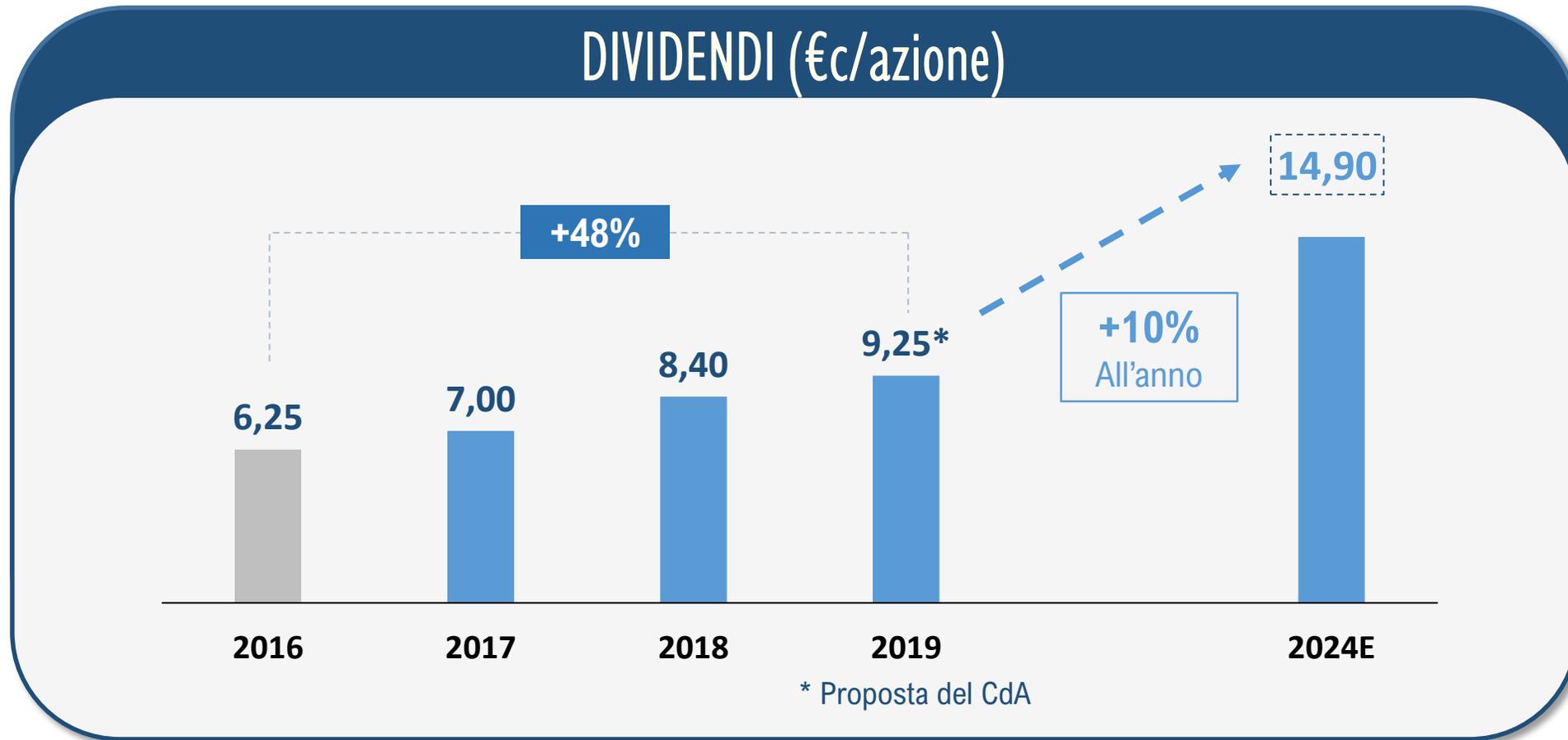
Finanza

Struttura finanziaria ben bilanciata e buona liquidità. I fabbisogni finanziari relativi ai prossimi 2 anni, in assenza di operazioni M&A sono già stati coperti. Quasi tutto il debito è a tasso fisso

Persone

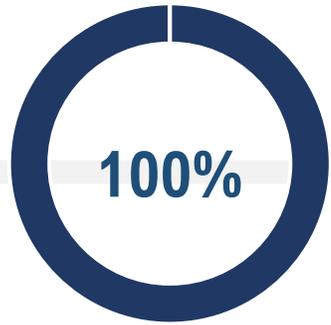
Promozione del lavoro in smart working per assicurare la fornitura dei servizi essenziali in qualsiasi scenario.

La volatilità dello scenario energetico può essere ridotta sfruttando politiche di hedging.



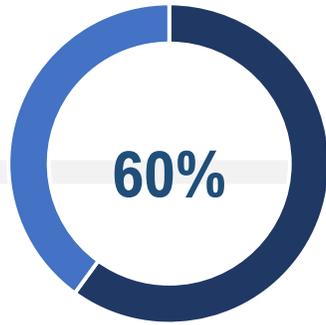
- Dal 2016, tasso di crescita annuo del dividendo pari al 14%
- Conferma dell'incremento dei dividendi futuri come delineata nel Piano Industriale

ADVANCED ANALYTICS



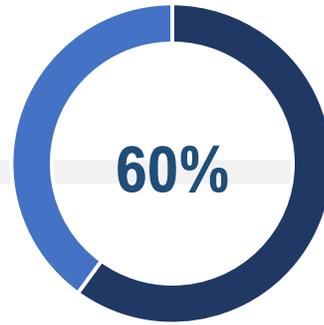
Costituita la nuova unita' e realizzati 2 use case pronti per l'industrializzazione

JUST IREN



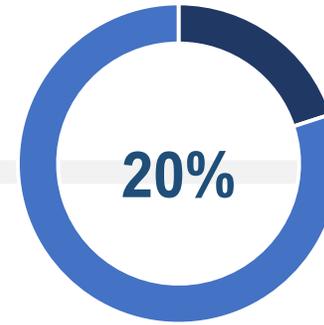
Completata la progettazione della soluzione e la realizzazione e il test delle componenti sap e ibm beam

IREN WAY



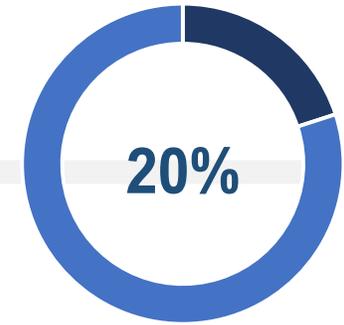
Stream gas: in fase di rilascio.
Stream idrico: in corso complemento analisi tecnica, avviati sviluppi su parti consolidate.
Stream ee: in corso completamento analisi tecnica

FACILITY MANAGEMENT - REAL ESTATE



Completato lo studio di fattibilita', affidata la gara per lo sviluppo del sistema e iniziato il progetto

IT SERVICE MANAGENT



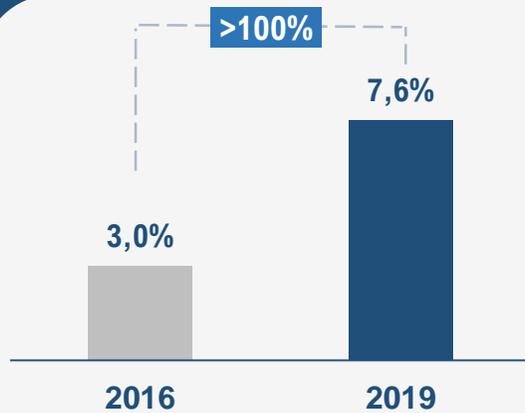
Completato lo studio di fattibilita', selezionata la piattaforma software , affidata la gara per la configurazione del sistema e avviato il progetto

EVOLUZIONE ORGANICO

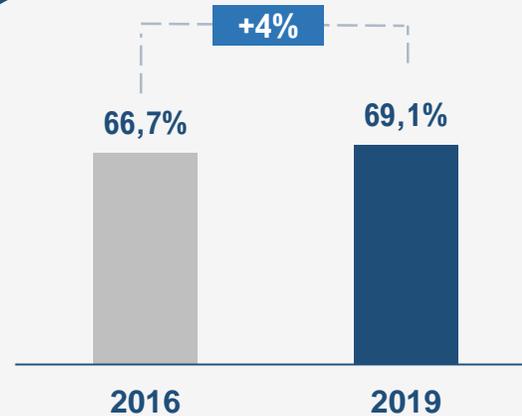


- Nell'ultimo triennio, l'organico del Gruppo è incrementato di 1.876 persone di cui 1.802 grazie alle acquisizioni
- Nel periodo sono state registrate 1205 assunzioni a fronte di 1.090 cessazioni e di un saldo mobilità extra Gruppo pari a 41

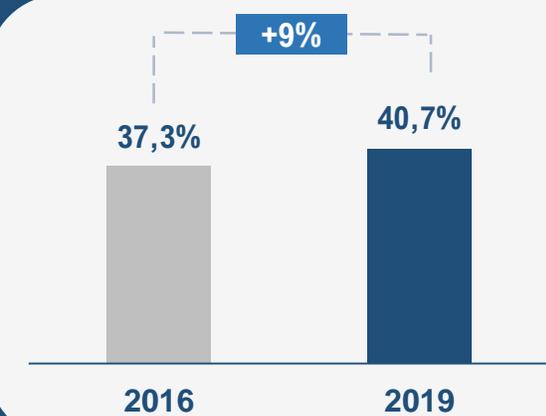
% DIPENDENTI <30 ANNI



% LAUREATI NEOASSUNTI*



% DONNE TRA NEOASSUNTI*



*Esclusi operai



+114.000 abitanti serviti nel servizio idrico integrato



+1,06 milioni di cittadini serviti nei servizi ambientali e +9 impianti di trattamento e smaltimento rifiuti



+5mmc di teleriscaldamento gestito e +5MW idroelettrici



+145.000 clienti energetici



02

UNO SGUARDO AL FUTURO

(al 2024)

Conferma dei pilastri strategici alla luce dei trend di mercato e incorporati in una più ampia piattaforma strategica

DIGITALIZZAZIONE



Ruolo centrale dei **dati**, asset fondamentale per guidare le **decisioni aziendali**
Piattaforme IT trasversali per estrarre sinergie e meglio supportare il **business**

PERSONE



Focus su **formazione e riqualificazione** per accrescere le **competenze** delle persone
Accelerazione su **assunzioni**, processi di **career design** e **meccanismi di incentivazione**

SOSTENIBILITA'



Economia circolare punto di riferimento dell'**impegno** di Iren per la **salvaguardia ambientale**
Ottimizzazione della **gestione degli asset** e delle **infrastrutture** per **ridurre sprechi** di risorse

EFFICIENZA



Organizzazione Agile & Smart per garantire **processi collaborativi e 'snelli'**
Miglioramento continuo e forti **competenze** nelle **integrazioni aziendali**

CRESCITA



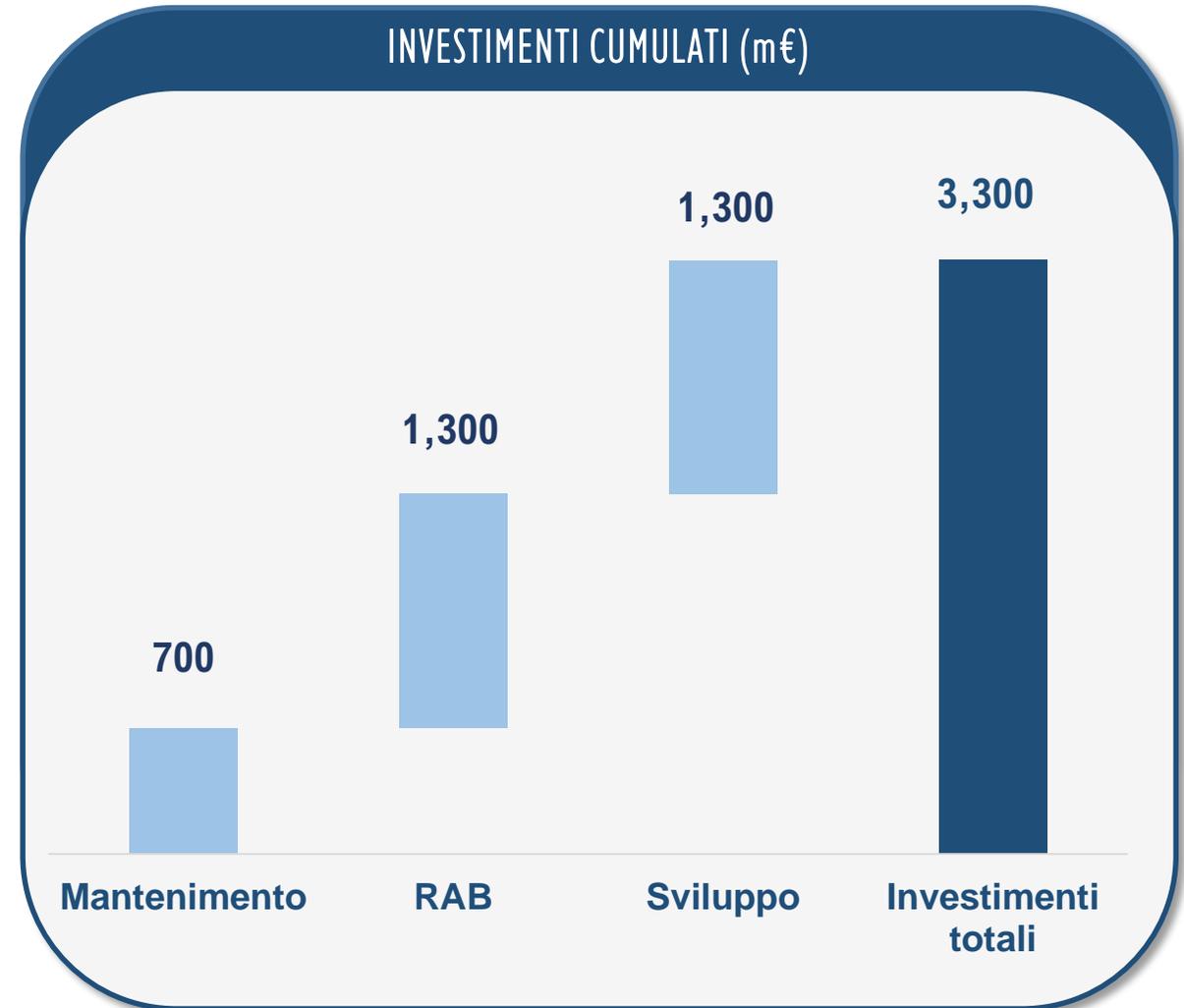
Sviluppo costante della **crescita organica**
Abilità nel cogliere **opportunità di investimento** e di **M&A**

CLIENTE



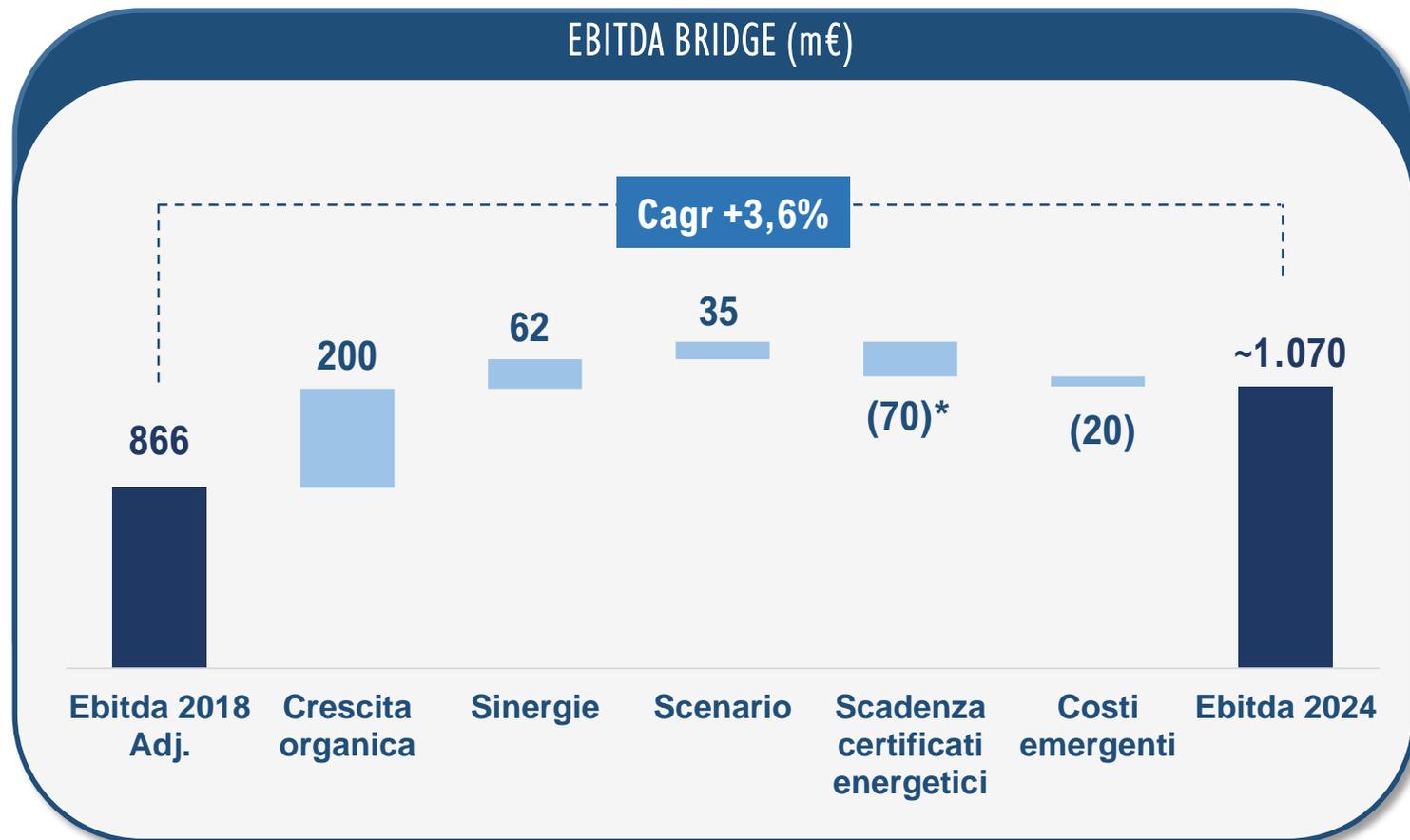
Servizi a valore aggiunto a superamento della commodity
Attenzione e vicinanza a comunità e territori

- 3,3 miliardi di € di investimenti in 6 anni (+10% rispetto al precedente piano industriale)
- Incremento di 300m€ di investimenti rispetto al precedente Piano. +400m€ relativi a progetti di sviluppo
- Più di 800m€ inerenti al ciclo idrico integrato
- 600m€ investiti nel settore dei servizi ambientali
- Maggiore impegno nella Business Unit Mercato per ampliare la base clienti
- 350m€ dedicati a progetti di digitalizzazione per preparare il nostro modello industriale ad una scala maggiore



Crescita organica supportata da maggiori investimenti e da sinergie

- ~200 m€ di crescita di Ebitda in 6 anni
- I progetti di sviluppo e l'incremento della RAB contribuiscono in egual misura alla crescita organica
- Più di 100 progetti di *performance improvement* consentono di ottenere significative sinergie
- Uno scenario favorevole controbilancerà parzialmente la scadenza dei certificati energetici
- Costi emergenti relativi al nuovo modello di business basato sulla digitalizzazione

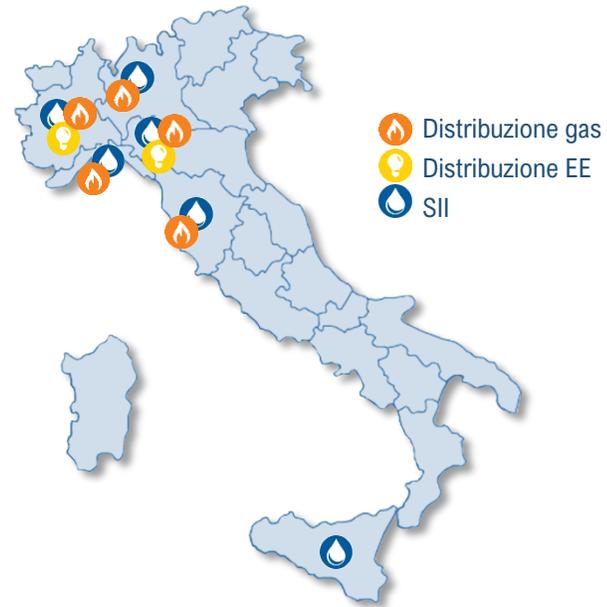




03

BUSINESS UNITS

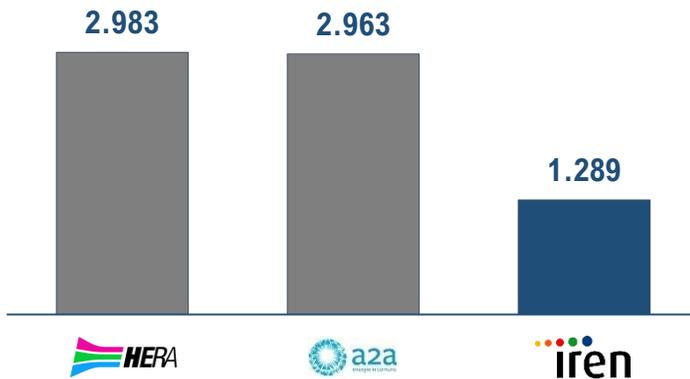
La Business Unit Reti si occupa della distribuzione di energia elettrica, gas e servizio idrico integrato.



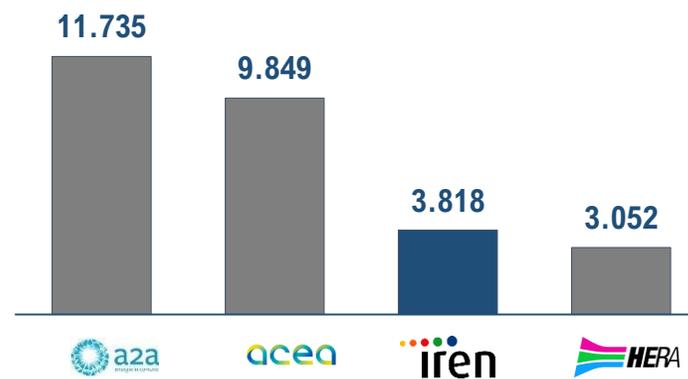
CLIENTI

- 745.000 punti di riconsegna (GE, RE, PR, PC, VC)
- 724.000 punti di riconsegna (TO, PR, VC)
- 2.800.000 abitanti serviti (GE, SV, SP, RE, PC, PR, VC)

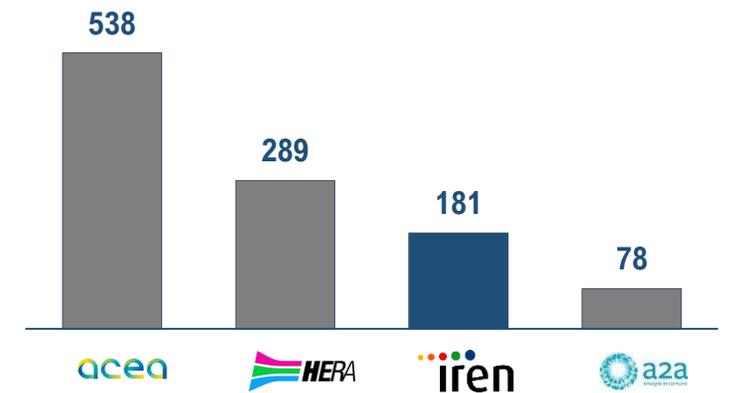
DISTRIBUZIONE GAS: VOLUMI DISTRIBUITI (mmc)



DISTRIBUZIONE EE: VOLUMI DISTRIBUITI (GWh)



SII: VOLUMI DISTRIBUITI (mmc)

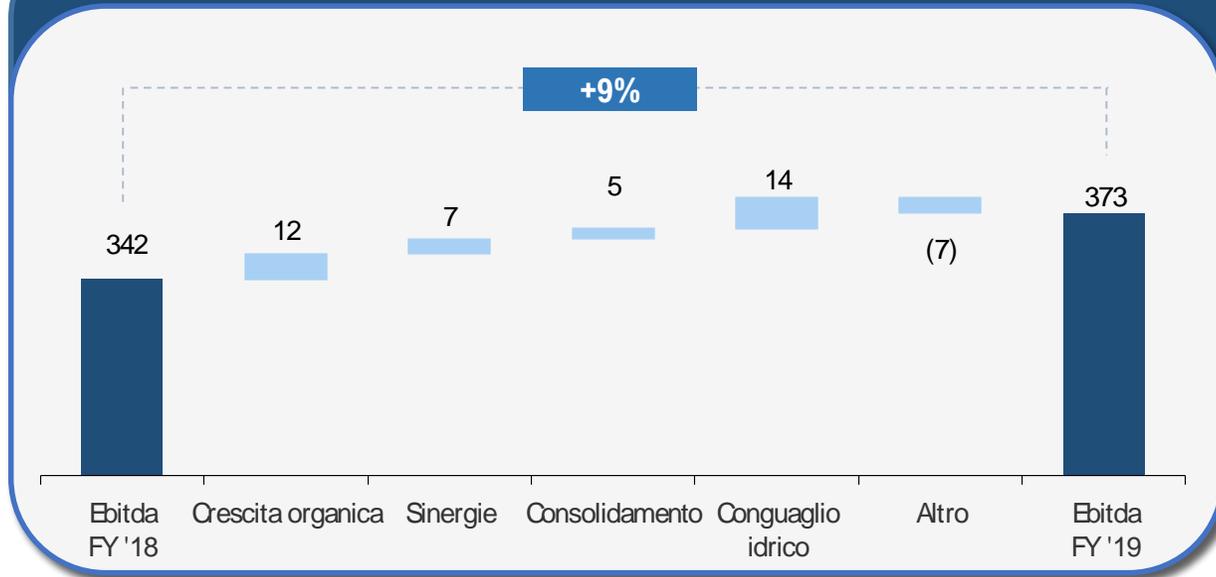


KPIs

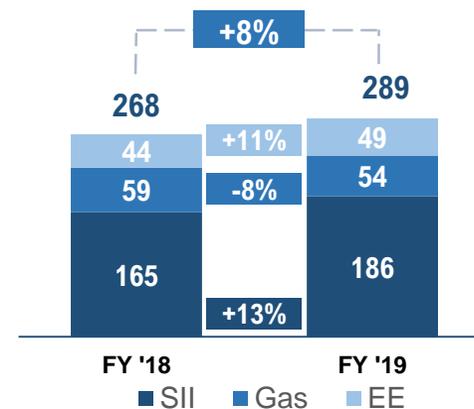
	m€	FY '18	FY '19	Δ	Δ%
Ricavi		947	1.046	99	11%
Ebitda		342	373	31	9%
<i>Energia elettrica</i>		74	75	1	2%
<i>Gas</i>		80	89	9	10%
<i>SII</i>		188	209	21	11%
Ebit		176	198	22	13%
Investimenti lordi		268	289	21	8%

- Crescita dei ricavi regolati supportata dal continuo incremento degli investimenti.
- Progetti di performance improvement hanno consentito di raggiungere 2/3 delle sinergie totali del Gruppo.
- Contributo positivo di ACAM ACQUE.

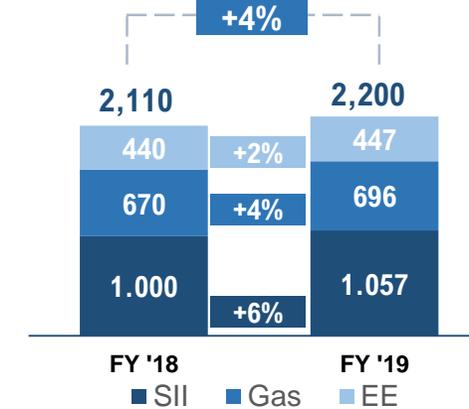
EBITDA BRIDGE (m€)



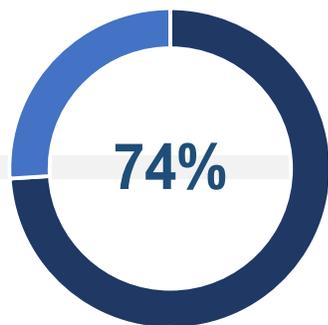
INVESTIMENTI (m€)



RAB (m€)



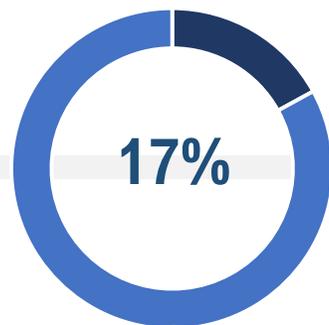
RIDUZIONE DELLE PERDITE IDRICHE E DISTRETTUALIZZAZIONE DELLA RETE



Perdite idriche 2019 pari a 33,4% in diminuzione rispetto all'anno precedente pari a 34,8%.

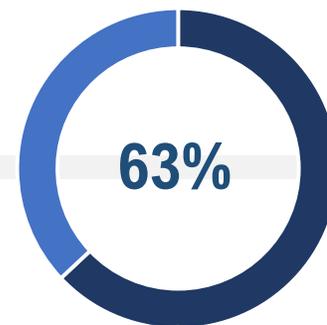
Al 31 Dicembre 2019 sono stati realizzati 798 distretti di rete, pari ad una percentuale di copertura della rete del 47% (2018 pari a 43,1%).

RESILIENZA DISTRIBUZIONE E.E.



Conclusi 3 interventi previsti per il 2019 (2 TO + 1 PR). Attualmente sono in corso 5 interventi ed altri 4 sono in progettazione.

SMART METERING

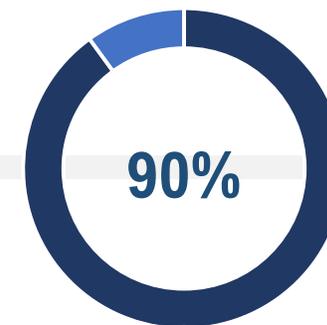


SM Gas: in linea con piano pluriennale (586.003 installati)

SM Acqua: in linea con piano pluriennale (51.742 installati)

SM EE: pianificazione PMS2/RARI per approvazione ARERA in corso

WFM/IREN WAY



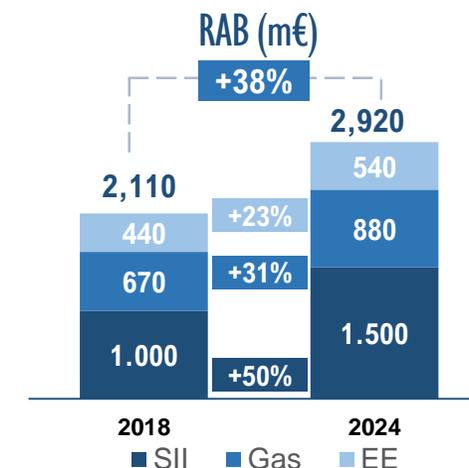
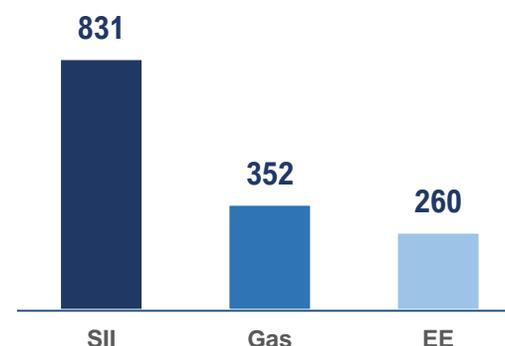
Nel 2019 è stata conclusa la messa a regime del progetto **WFA/WFM** per i business gestiti, sono in corso le attività di implementazione degli stessi e i lavori per la messa a regime delle Società ASM e Acam Acque. Il programma **Iren Way** è in fase avanzata di esecuzione per stream GAS (rilascio Giugno 2020).

In analisi stream idrico ed elettrico (rilasci nel corso del 2021)

- 1,4 mld€ di investimenti cumulati per aumentare significativamente la RAB di 800 mln€ e la resilienza delle reti.
- 150 mln€ di investimenti sono destinati allo sviluppo di impianti di depurazione delle acque.
- Ulteriori sinergie saranno generate dal continuo miglioramento del sistema di asset/workforce management.
- Mantenimento di tutte le concessioni di gas e acqua in cui IREN è incumbent e sulle quali sarà avviata l'offerta nell'orizzonte di piano.
- Possibile partecipazione alle gare all'interno delle aree di riferimento in cui IREN non è incumbent (non incluso nei numeri di piano).

KPIs				
	m€	2018	2022	2024
Ebitda		342	406	451
Cagr '18-'24			4,70%	
Ebit		176	219	256
Investimenti cumulati '19-'24			1.443	

INVESTIMENTI CUMULATI AL 2024 (m€)



AMBIENTE: LA BUSINESS UNIT

La Business Unit Ambiente svolge tutte le attività della filiera di gestione dei rifiuti urbani e speciali (raccolta, selezione, recupero e smaltimento).

È attiva, in qualità di gestore, nelle province di La Spezia (Acam Ambiente), Parma, Piacenza, Reggio Emilia (Iren Ambiente), Vercelli (ASM VC) e nella città di Torino (Amiat); ed in qualità di appaltatore, in altri territori, tramite San Germano, società acquisita a inizio 2019.

Il Gruppo Iren è impegnato anche nel trattamento e smaltimento dei rifiuti, nel recupero di materia e nella valorizzazione della risorsa rifiuto per la produzione di energia elettrica, calore e biogas attraverso un articolato network impiantistico.



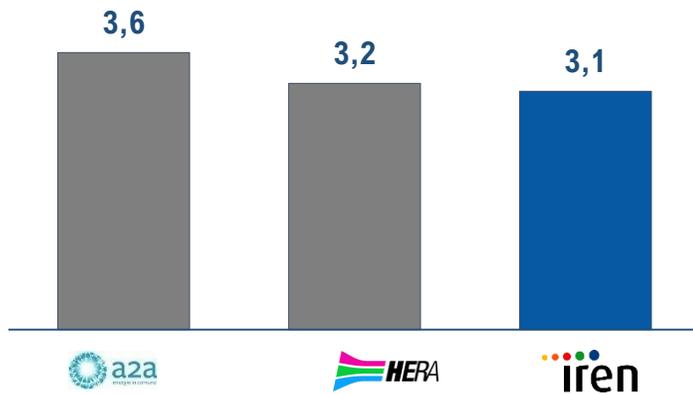
CLIENTI e IMPIANTI

297 Comuni (di cui 133 serviti da San Germano) e un bacino di ca. 3 m abitanti serviti nella raccolta rifiuti urbani (di cui 740.000 nei comuni serviti da San Germano)

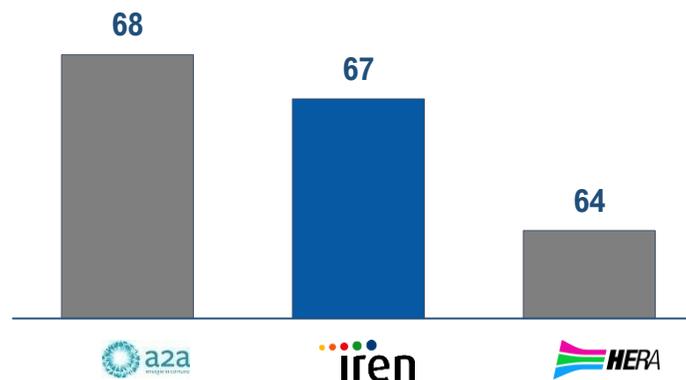


41 impianti di trattamento

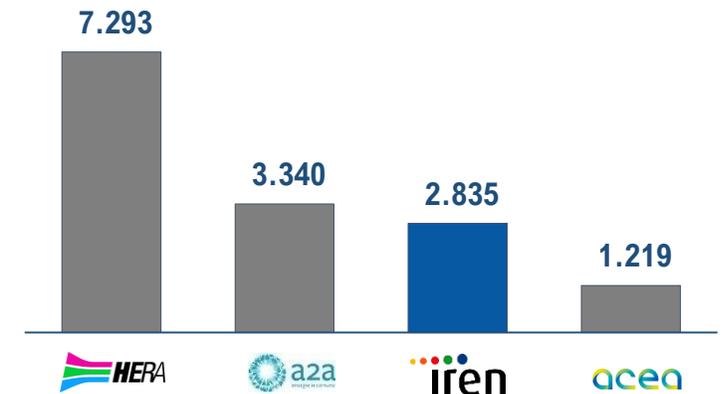
ABITANTI SERVITI (mln)



LIVELLO DI RACCOLTA DIFFERENZIATA (%)



VOLUMI DI RIFIUTI GESTITI (kt)

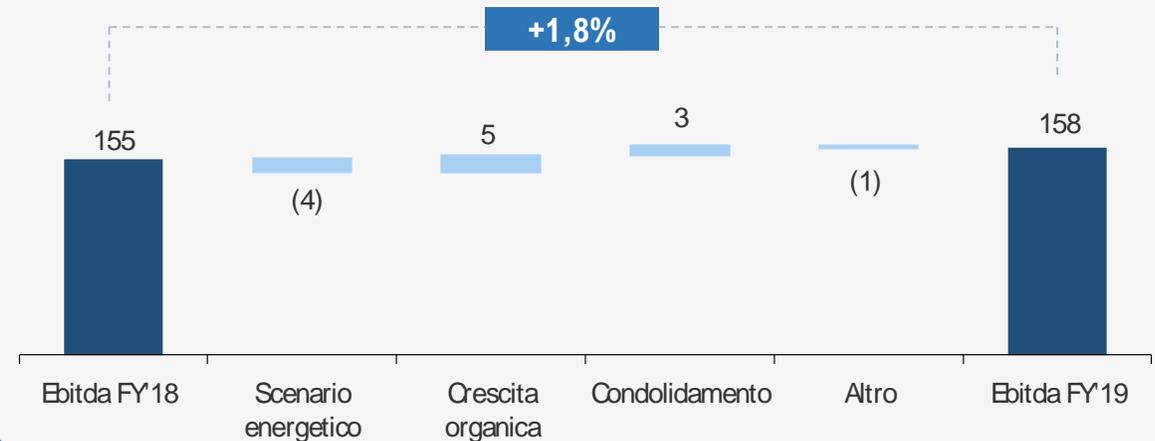


KPIs

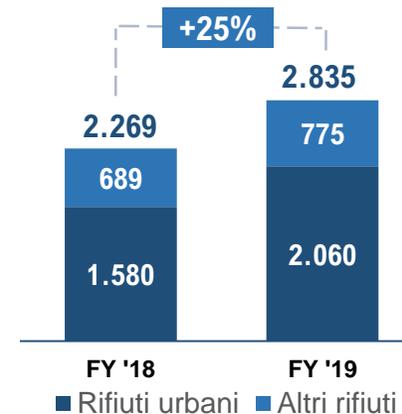
	m€	FY '18	FY '19	Δ	Δ%
Ricavi		610	715	105	17%
Ebitda		155	158	3	2%
Ebit		75	56	-19	-26%
Investimenti lordi		31	72	41	132%

- Contributo positivo derivante dalla saturazione degli impianti di smaltimento, dall'attività della raccolta e dal consolidamento di San Germano e ACAM.
- 79m€ investiti in operazioni M&A, che apporteranno il loro contributo dal 2021.
- Impatto negativo dello scenario energetico sulla produzione elettrica dei WTE.

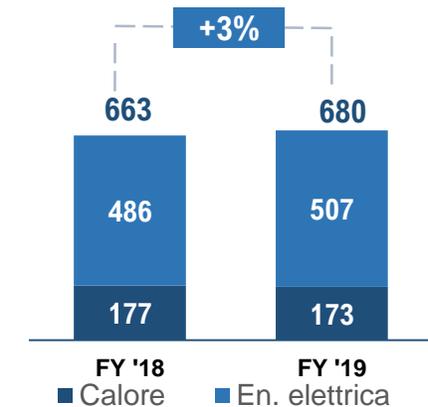
EBITDA BRIDGE (m€)



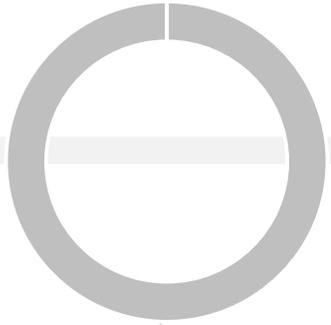
RIFIUTI GESTITI (kt)



ENERGIA VENDUTA (GWh)



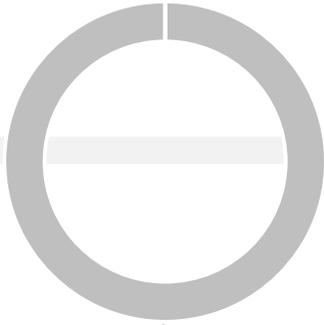
JUST IREN



Il progetto si prefigge di allineare il modello organizzativo alle crescenti esigenze di competitività ed efficienza e creare un sistema omogeneo industriale, competitivo e scalabile su tutta la catena del valore.

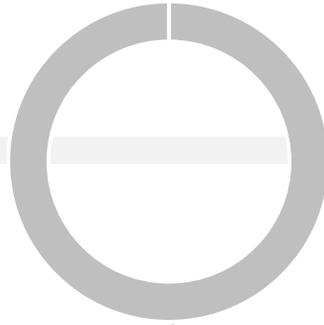
Kick off 2020

IMPIANTI VALORIZZAZIONE CARTA E PLASTICA



Entrambi gli impianti **Borgaro (TO)** e **PAI (PR)** hanno ottenuto l'autorizzazione dagli Enti ed attualmente è in corso la fase di progettazione e le attività di apertura cantiere.

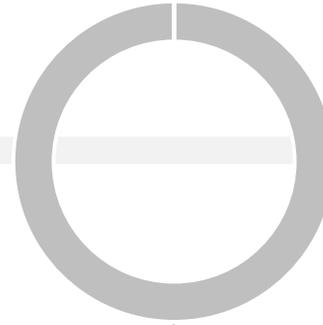
TRATTAMENTO MECCANICO BIOLOGICO



È in corso l'iter autorizzativo che procede con celerità per l'impianto di **Genova**.

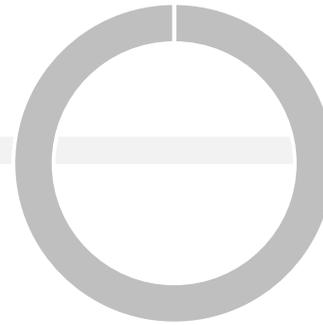
È previsto l'inizio della fase di progettazione e apertura attività cantiere nel secondo semestre 2020.

IMPIANTO TRATTAMENTO LEGNO



È in corso l'iter autorizzativo per l'impianto di **Vercelli**.

IMPIANTI TRATTAMENTO FORSU



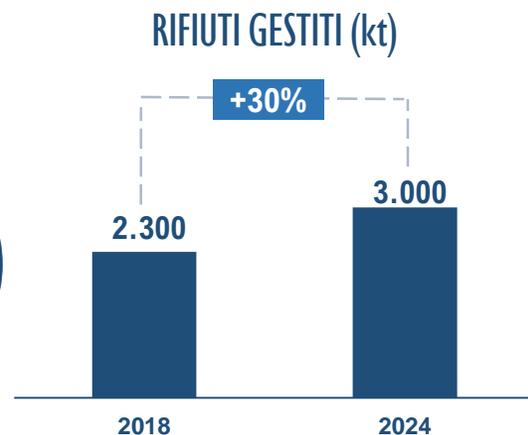
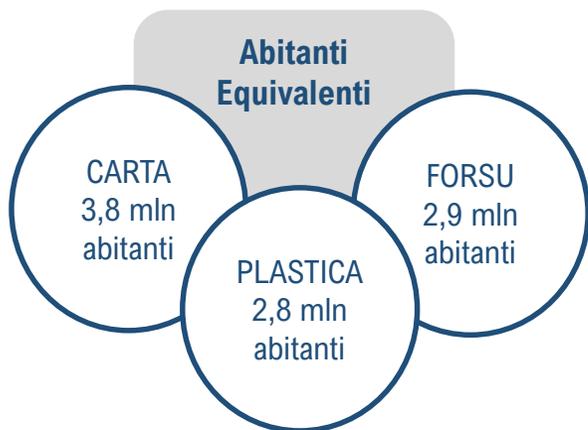
- **Cairo Montenotte (SV)**: ottenuta l'autorizzazione dagli Enti, sono in corso i lavori di ampliamento.

- **Santhià (VC)**: Impianto autorizzato, proseguono i lavori relativo al primo step autorizzato (40 kton/a), con il termine dei lavori alla fine del 2020.

- **Reggio Emilia**: Ottenuta l'autorizzazione dagli Enti. Sono in corso le operazioni di progettazione e attività di apertura cantiere.

- **La Spezia**: In corso l'iter autorizzativo, si prevede di iniziare la fase di progettazione e attività apertura cantiere a fine 2020.

- +60% di rifiuti trattati nei nostri impianti attraverso la realizzazione di nuove infrastrutture di trattamento (carta, plastica, fraz. organica, TMB e fanghi).
- +6% di raccolta differenziata grazie alla diffusione dei Sistemi di raccolta porta a porta e di tariffazione puntuale.
- Conferma di tutte le concessioni detenute attualmente.
- Possibile partecipazione alle gare all'interno delle aree di riferimento in cui IREN non è incumbent (non incluso nei numeri di piano).



KPIs				
	m€	2018	2022	2024
Ebitda		155	189	199
Cagr '18-'24			4,30%	
Ebit		75	78	83
Investimenti cumulati '19-'24			580	



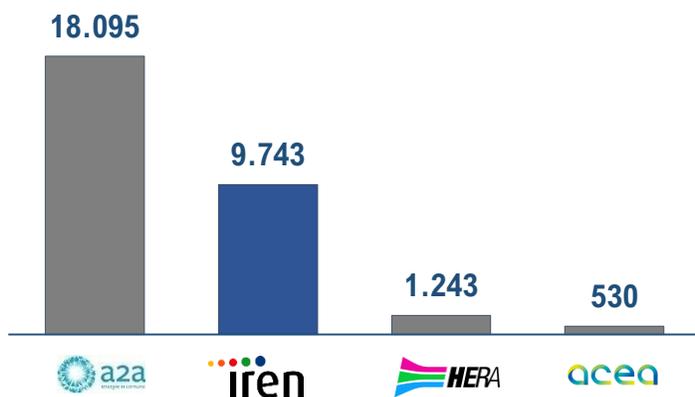
La Business Unit Energia si occupa della produzione di energia elettrica, della produzione e distribuzione di energia termica per il teleriscaldamento e di sviluppo e realizzazione di progetti di riqualificazione ed efficientamento energetico.



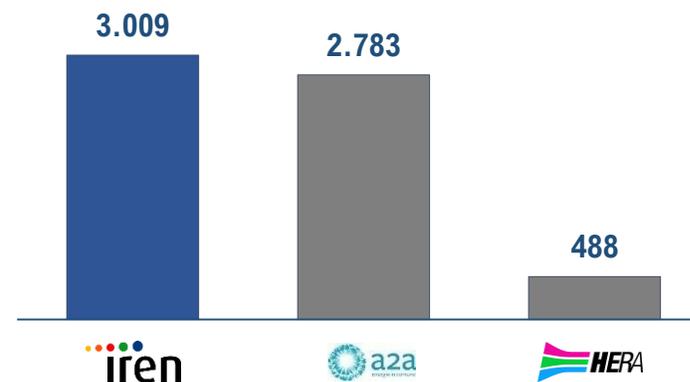
POTENZA INSTALLATA

- 2.300 MW termica
- 2.050 MW cogenerativa e termoelettrica
- 637 MW idroelettrica e fotovoltaica

ENERGIA ELETTRICA PRODOTTA (GWh)



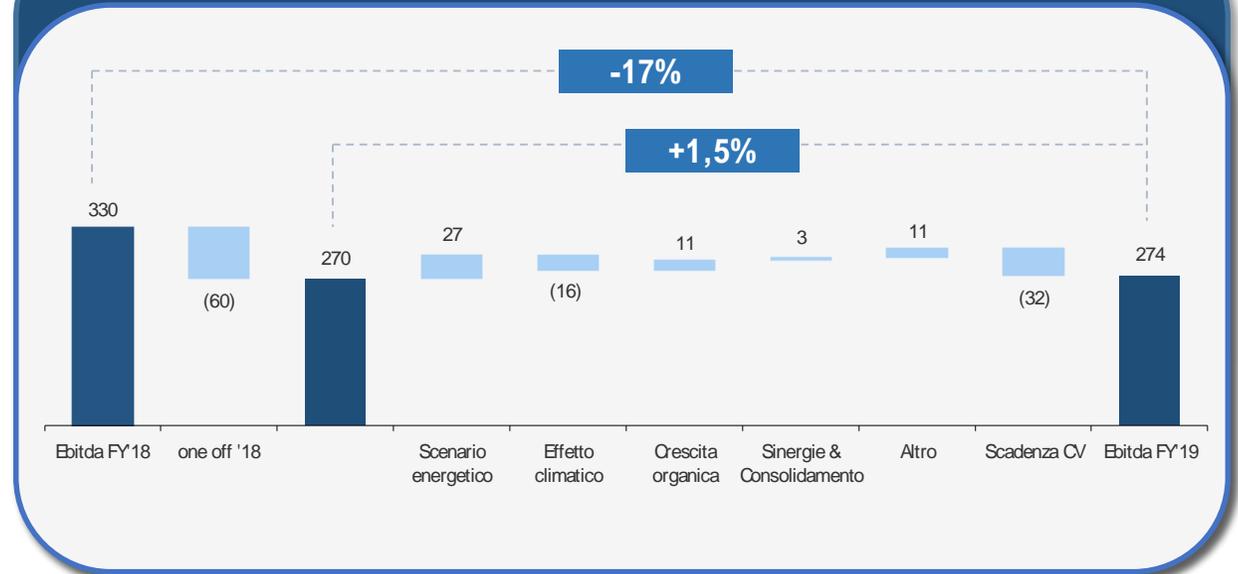
CALORE DISTRIBUITO (GWht)



KPIs

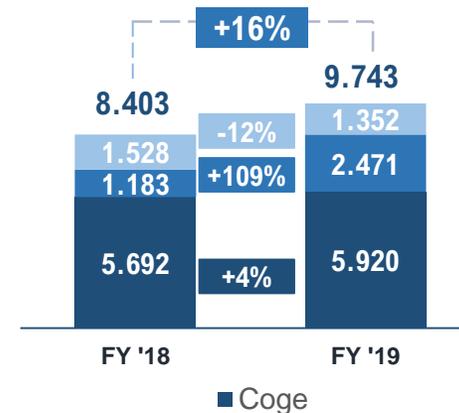
	m€	FY '18	FY '19	Δ	Δ%
Ricavi		1.412	1.473	61	4%
Ebitda		330	274	-56	-17%
<i>Idro & Rinnovabili</i>		133	80	-53	-40%
<i>Termo/Coge, TLR</i>		192	184	-8	-4%
<i>Efficienza energetica</i>		5	10	5	92%
Ebit		193	140	-53	-27%
Investimenti lordi		80	66	-14	-18%

EBITDA BRIDGE (m€)

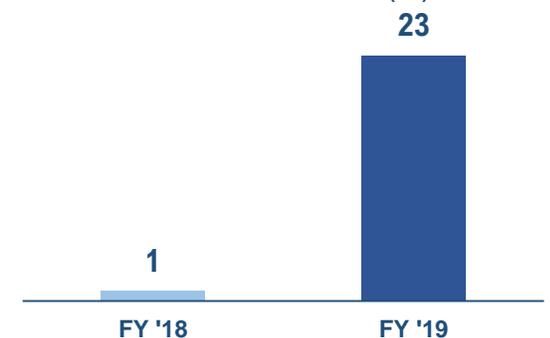


- Incremento della produzione termoelettrica, dei volumi di teleriscaldamento e dei progetti di efficienza energetica.
- La ripresa dello scenario energetico ha parzialmente controbilanciato l'effetto climatico e la scadenza dei CV.
- Incremento significativo dei progetti di efficientamento in particolare quelli sui condomini.

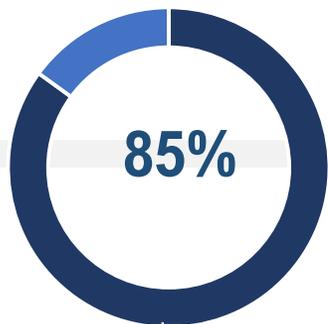
ENERGIA PRODOTTA (GWh)



CONDOMINI IN CORSO DI EFFICIENTAMENTO (N.)



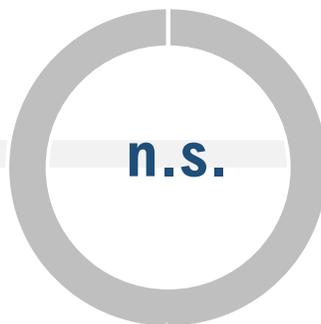
REPOWERING VALLE DORA ENERGIA



Sono in fase di ultimazione i lavori di riqualificazione delle due centrali di Chiomonte e Susa.

La messa in servizio è prevista entro il 2020.

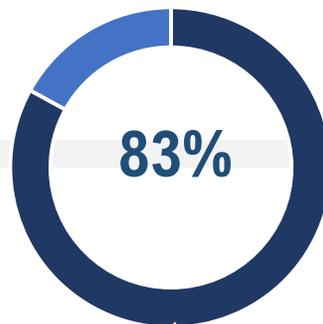
SISTEMI DI ACCUMULO E SVILUPPO RETE TLR



Si prevede di completare i lavori di entrambi i sistemi di accumulo entro il 2020. In dettaglio:

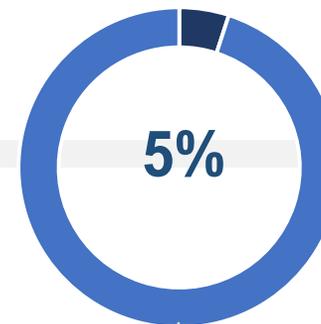
- **Mirafiori Nord** (SAL 53%) entrerà in servizio entro la fine dell'anno in corso;
- **San Salvario** (SAL 23%) entrerà in servizio entro il 2022, incluso il completamento del «verde».

COLLEGAMENTO TRM GRUGLIASCO E BEINASCO



L'entrata in servizio in via sperimentale è già avvenuta e l'esercizio sperimentale si conclude nel mese di aprile 2020.

SVILUPPO PROGETTI DI EFFICIENTAMENTO ENERGETICO IREN SMART SOLUTIONS



I principali progetti riguardano:

- **Led per Torino** (totale costi 12 M€, SAL 10%): avviata la sostituzione di oltre 20.000 punti luce e lanterne semaforiche.
- **Fidenza** (totale costi 1,4 M€, SAL 90%): terminata sostituzione di 6.174 lampade a Led;
- **Teatro Regio** (totale costi 1,7 M€, SAL 65%): terminati i lavori di eff. Energetico.

AGGIUDICAZIONE CAPACITY MARKET



Cdp esistente «Asta 2022» 1.839 MW, pari a 57M€;

Cdp nuova «Asta 2022» 93 MW, pari 6,8 M€ anno per 15 anni;

Cdp esistente «Asta 2023» 1.840 MW, pari a 57 M€.

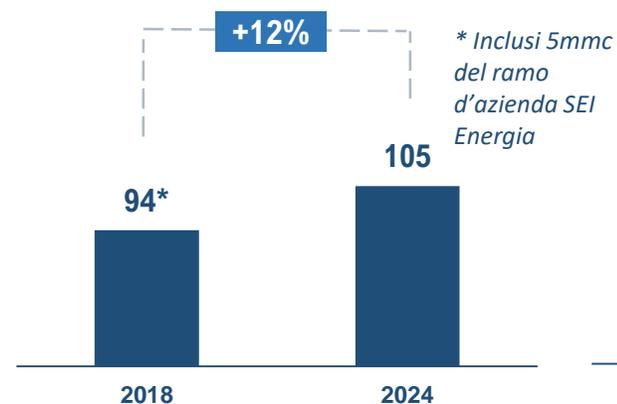
- Incremento della flessibilità degli impianti di IREN, anche attraverso lo sviluppo di Sistemi di storage elettrico e termico.
- 230M€ di investimenti per la saturazione e l'estensione del teleriscaldamento. Lo sviluppo include 5 mmc derivanti dal consolidamento di un ramo d'azienda attualmente gestito da IREN sull'area torinese.
- +5MW di nuova capacità idroelettrica, grazie al repowering degli impianti esistenti e alla realizzazione di impianti mini-hydro.
- Fra le opzioni strategiche del Piano Industriale è stato approvato il progetto del Repowering di Turbigo, che prevede il potenziamento della centrale termoelettrica mediante realizzazione di un nuovo ciclo combinato nel periodo 2020-22, per un importo di circa 180 M€.
- Previsti oltre 200M€ di interventi in progetti di efficientamento energetico verso le PA e verso clienti privati.

KPIs

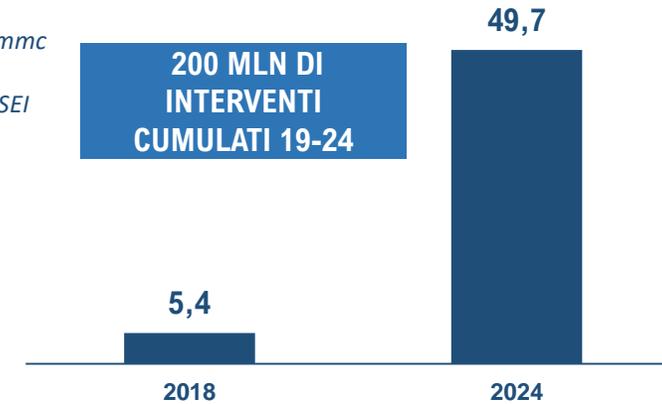
	m€	2018	2022	2024
Ebitda		212*	247	261
Cagr '18-'24			3,5%	
Ebit		75*	97	104
Investimenti cumulati '19-'24			750	

*Esclusi 60m€ derivanti dalla vendita straordinaria di certificati bianchi e 55m€ derivanti dalla conclusione degli incentivi CV e TEE

VOLUMETRIE TELERISCALDATE (mmc)



VALORE INTERVENTI DI EFF. ENERGETICO (mln€)



La Business Unit Mercato opera nella commercializzazione dell'energia elettrica, del gas, del calore e nella vendita di prodotti e servizi oltre la commodity.

Nel 2019 ha servito 1,815 milioni di clienti energia elettrica e gas.

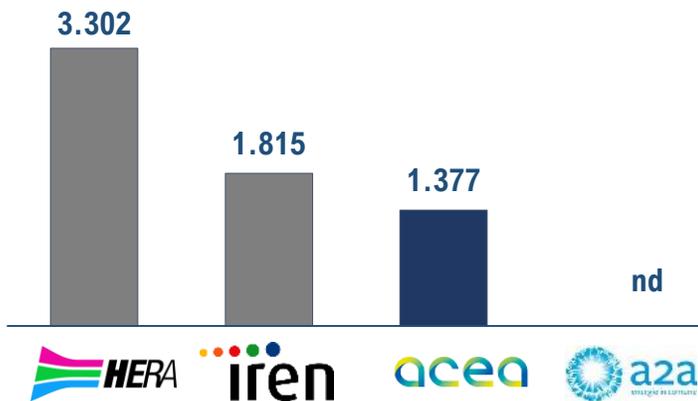


CLIENTI e VOLUMI

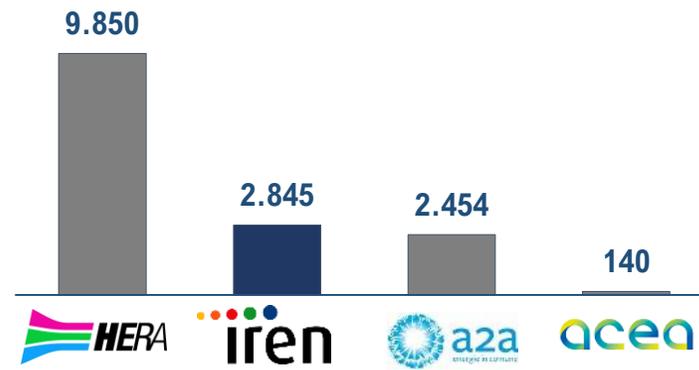
💡 877.000 clienti e.e.
 9.413 GWh volumi e.e. venduti

🔦 907.000 clienti gas
 2.845 mmc volumi gas venduti

CLIENTI (n.)

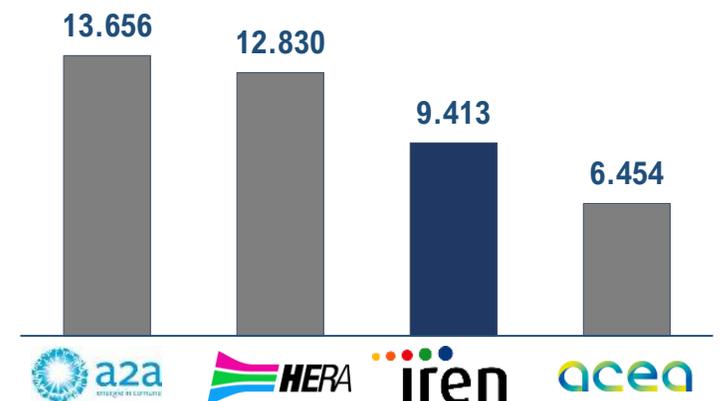


GAS VENDUTO AL MERCATO FINALE (mmc)*



* I dati sono quelli comunicati dalle società e riflettono perimetri di attività differenti

ENERGIA ELETTRICA VENDUTA AL MERCATO FINALE (GWh)*



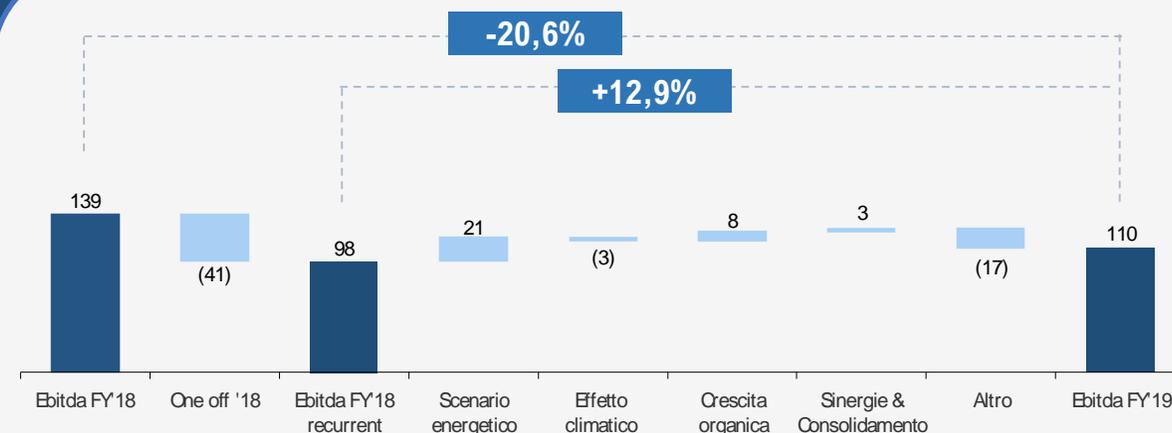
* I dati sono quelli comunicati dalle società e riflettono perimetri di attività differenti

KPIs

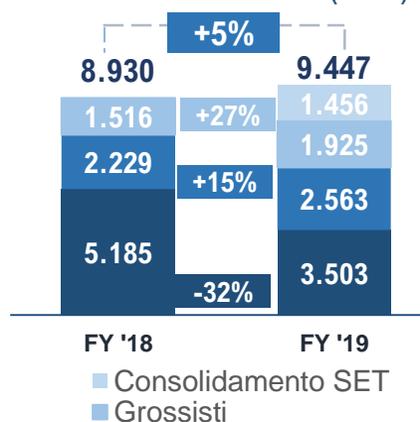
	m€	FY '18	FY '19	Δ	Δ%
Ricavi		2.602	2.746	144	6%
Ebitda		139	110	-29	-21%
<i>Energia elettrica</i>		21	35	14	66%
<i>Gas&Calore</i>		118	75	-43	-36%
Ebit		86	57	-29	-33%
Investimenti lordi		31	40	9	29%

- Incremento dei volumi venduti di energia elettrica, maggiori margini in entrambe le linee di business, crescita dei clienti e dei prodotti New Downstream.
- Contributo positivo di SET.
- Impatto negativo da minori volumi gas per effetto climatico sfavorevole e da riconoscimento di conguagli.

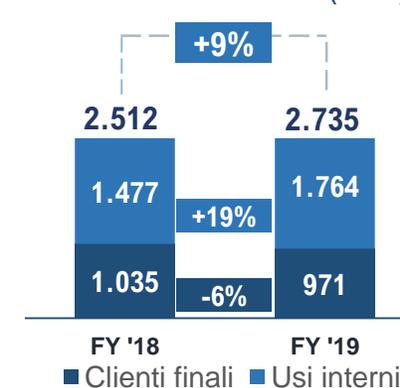
EBITDA BRIDGE (m€)



PORTFOLIO E.E. — USI (GWh)



PORTFOLIO GAS — USI (mmc)

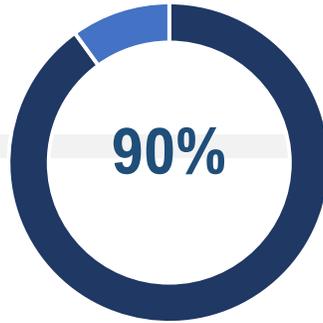


NEW DOWNSTREAM



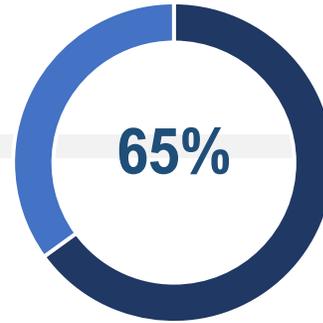
- 120k pezzi venduti
- 5,8 M€ di fatturato
- 1,2 M€ di Ebitda
- 10% penetrazione su Customer base

E-MOBILITY



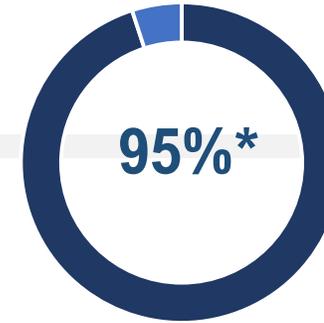
- 418 mezzi elettrici operativi in BU Ambiente e BU reti
- 200 punti di ricarica su sedi interne
- Oltre 100 punti di ricarica su luoghi pubblici e privati

PROGETTO TRASFORMAZIONE



- Nuovo Billing Energy e CRM Salesforce live dal 9/04
- Nuova piattaforma WEB e nuova APP (Iren You) dal 20/04
- Entro luglio completamento migrazioni DB clienti a sistema nuovo

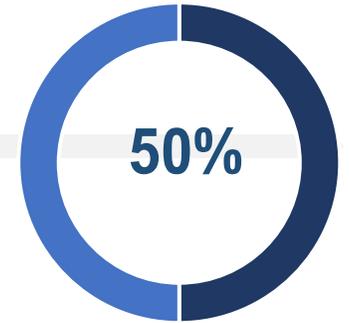
PSD2



* Dato riferito a Servizio PIS (Servizio AIS in partenza nel secondo semestre)

- Istituto di pagamento autorizzato da banca d'Italia il 24/03/20
- Primo use case su bollette IREN ad inizio giugno
- Secondo use case su bollette altri venditori entro fine giugno

NATIONAL

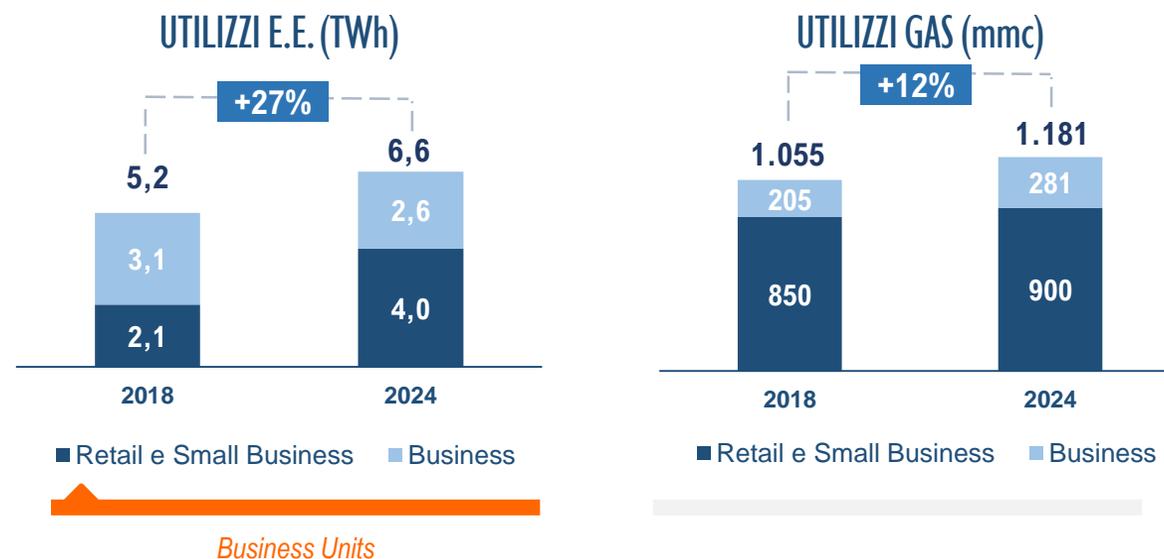


- Avviate attività di vendita con canale web e corner dedicati
- Campagna di comunicazione e portafoglio offerte in via di definizione
- Avviato progetto customer care fully digital

- Crescita della base clienti del +25%, anche all'esterno dei territori di riferimento, mantenendo il tasso di abbandono tra i più bassi del settore, al fine di raggiungere 2.250 mila clienti nel 2024.
- +90% di elettricità venduta ai clienti retail e alle PMI.
- 70% di operazioni digitali consentiranno una riduzione del cost-to-serve.
- 20mln€ investiti in e-mobility al fine di sviluppare completamente l'offerta di IrenGo e estendere la gamma di prodotti e servizi innovativi offerti.

KPIs				
	m€	2018	2022	2024
Ebita		98*	136	156
Cagr '18-'24			8,10%	
Ebit		46*	66	76
Investimenti cumulati '19-'24			270	

*Esclusi 41mln€ relativi alla revisione della stima di crediti per fatture da emettere



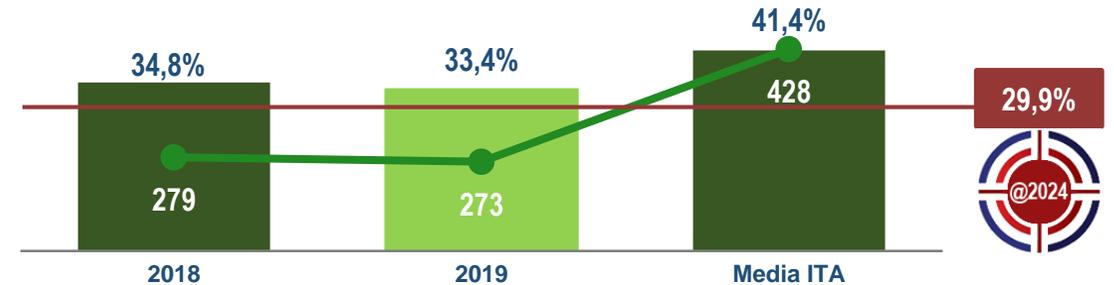


04

SOSTENIBILITÀ

- Oltre il **52% delle reti idriche** gestite dal Gruppo è **distrettualizzato** e monitorato sistematicamente, con un impatto diretto sulla riduzione delle **perdite di rete** che **si attestano al 33,4%** (media nazionale del 41,4%), in linea con l'obiettivo del 29,9% previsto per il 2024. L'impatto positivo si verifica anche sui **prelievi di acqua dall'ambiente** per uso potabile, per abitante/giorno, che si riducono del 2% rispetto al 2018.
- A garanzia della qualità per i cittadini e per l'ambiente, sui 290,5 milioni di metri cubi di acqua immessa in rete, sono stati effettuati più di 150 campionamenti al giorno.
- Le attività per accrescere la **capacità quali-quantitativa della depurazione delle acque reflue** sono proseguite, grazie agli investimenti per l'efficientamento e l'ampliamento del parco impiantistico, composto da oltre 1.340 depuratori, che hanno consentito di incrementare sia la capacità di trattamento sia l'abbattimento dei principali inquinanti.

PERDITE RETE IDRICA (%)
e PRELIEVI IDRICI DALL'AMBIENTE (l/abitante/giorno)



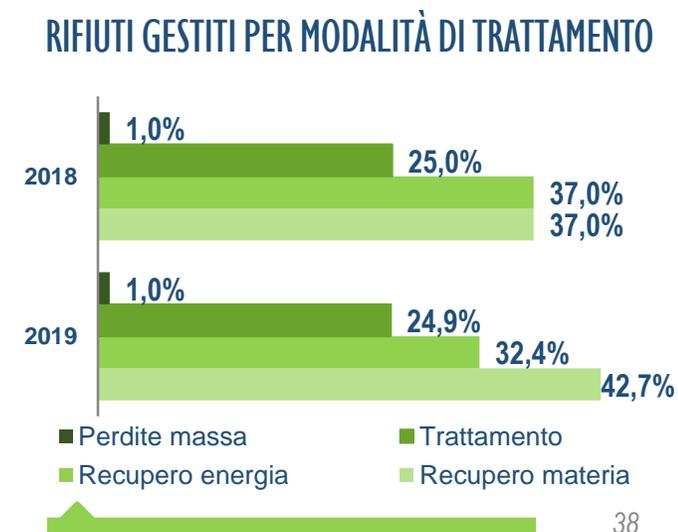
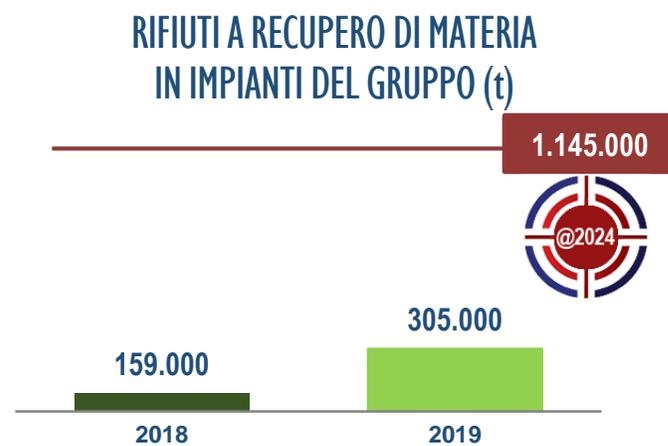
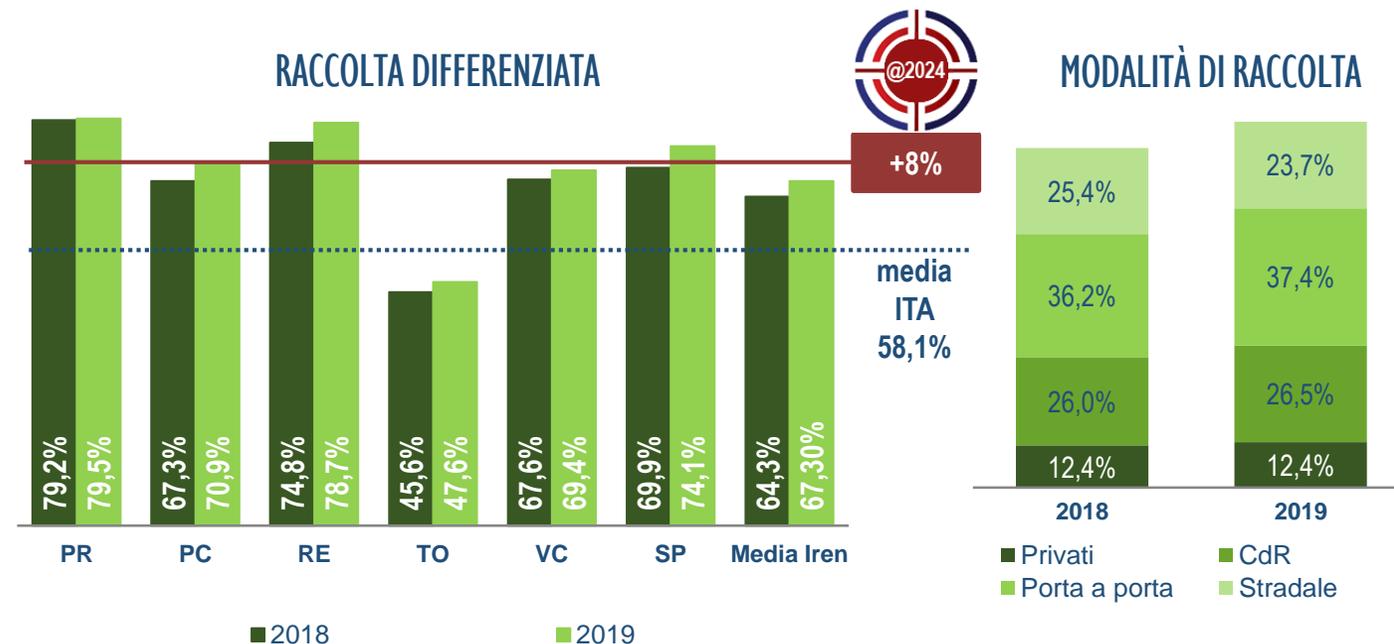
CAPACITÀ DEPURATIVA
(abitanti equivalenti)



QUALITÀ DELLA DEPURAZIONE
(abbattimento degli inquinanti)

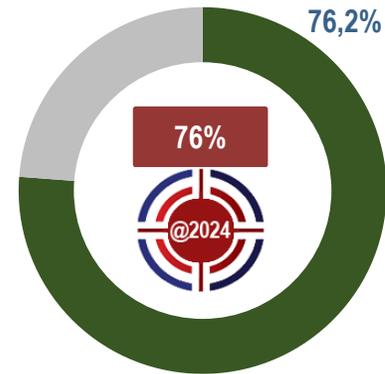


- L'estensione del sistema di raccolta porta a porta dei rifiuti, che rappresenta la metodologia più rilevante, ha consentito un significativo incremento della **raccolta differenziata** che, nel bacino servito dal Gruppo, si attesta ad una media del **67,3%** (media nazionale 58,1%), con una crescita dell'8%, rispetto al 2018, dei rifiuti differenziati per abitante/anno, in coerenza con quanto previsto dal Piano Industriale.
- La gestione dei rifiuti, in una logica di economia circolare, ha prodotto un significativo **incremento dei rifiuti avviati a recupero di materia** (circa il 43% del totale), raddoppiando quelli trattati in impianti di proprietà del Gruppo, in linea con le previsioni di sviluppo al 2024. Ciò è stato reso possibile dall'acquisizione di società operative nel riciclo di rifiuti (in particolare carta, plastica, frazione organica e verde).
- Significativa anche la valorizzazione energetica dei rifiuti non riciclabili che ha prodotto performance di maggiore efficienza, incrementando la quantità di energia prodotta per tonnellata di rifiuto trattato (+3% rispetto al 2018).

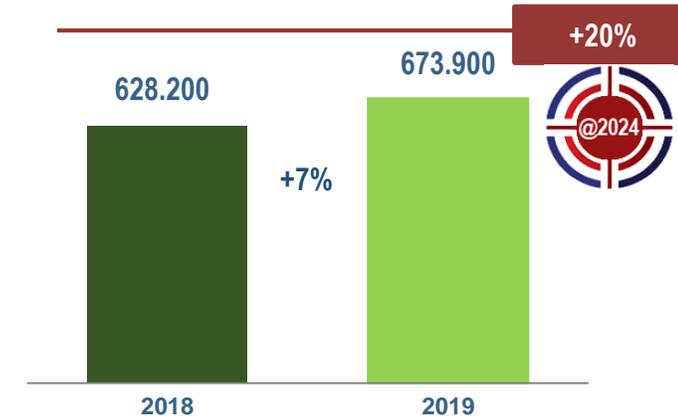


- La produzione energetica, basata su impianti ad alta efficienza, lo stoccaggio di energia termica, la valorizzazione della materia-rifiuto, insieme a specifici progetti (illuminazione pubblica, e-mobility, efficienza energetica degli edifici) hanno consentito al Gruppo di ridurre gli impatti ambientali delle proprie attività. In particolare si evidenzia un **incremento dell'energia risparmiata del 7%**, in linea con l'obiettivo del 20% di risparmio al 2024.
- Le emissioni totali dirette di CO₂ registrano un incremento dovuto sostanzialmente alla crescita della produzione energetica (+16%) e all'ampliamento del perimetro del Gruppo. Ciò nonostante l'**intensità carbonica** della produzione energetica (quantità di CO₂ emessa per MWh prodotto) **si riduce dell'1,7%**, evidenziando migliori livelli di efficienza del parco impianti anche dal punto di vista emissivo, in coerenza con le previsioni del Piano Industriale al 2024.

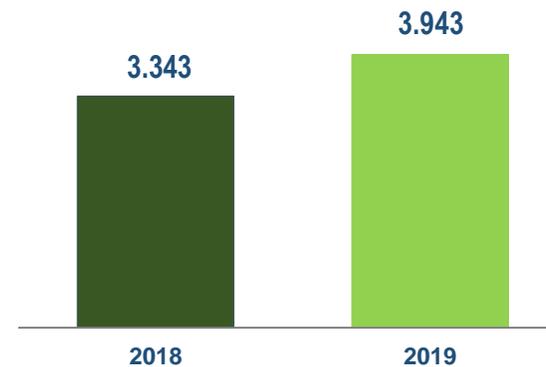
PRODUZIONE ECOCOMPATIBILE (rinnovabili e assimilabili)



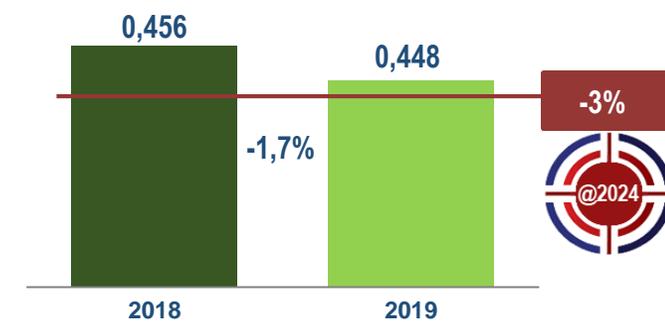
RISPARMIO ENERGETICO (Tep)



EMISSIONI DIRETTE DI CO₂ (t/000)

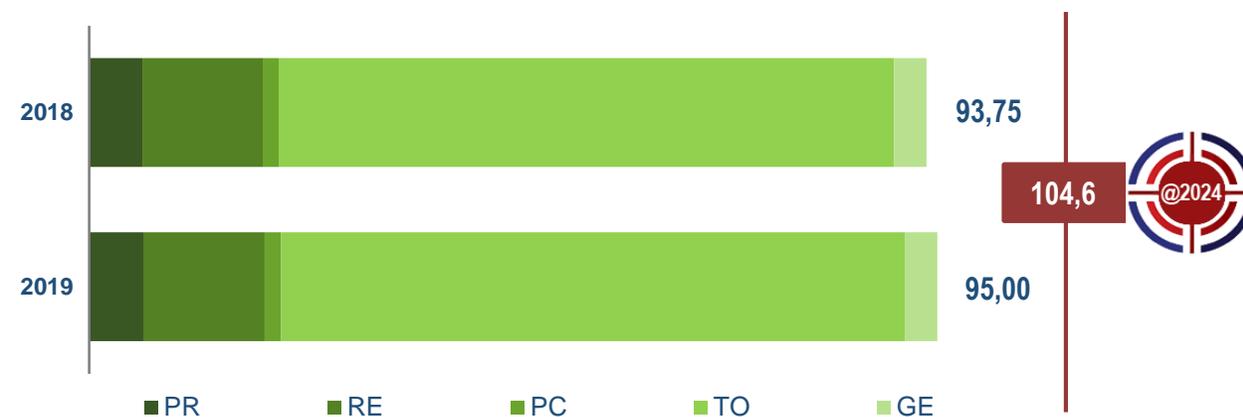


INTENSITÀ CARBONICA DELLA PRODUZIONE ENERGETICA (tCO₂/MWh)



- Nel 2019 sono proseguiti gli investimenti per lo sviluppo del teleriscaldamento, che arriva a servire una **volumetria** complessiva di **95 milioni di metri cubi**, consentendo un miglioramento della qualità dell'aria degli ambiti urbani di riferimento.
- L'impegno di Iren verso la realizzazione di città sempre più resilienti si evidenzia anche nell'incremento del numero dei **veicoli ecologici**, ad oggi pari a **890 (16% della totale flotta aziendale)**.
- Si amplia inoltre la gamma di **offerte dedicate ai clienti tese all'adozione di comportamenti sostenibili**: servizi per l'efficienza energetica degli edifici, impianti di produzione fotovoltaica diffusa, termostati intelligenti, offerte e-mobility.
- Anche la diffusione di sistemi intelligenti di misurazione dei consumi (**smart meter** gas, elettricità e acqua) contribuisce al miglioramento della qualità dei servizi e alla loro sostenibilità, mettendo a disposizione di tutti i cittadini strumenti che consentono di monitorare e regolare i propri comportamenti di consumo.

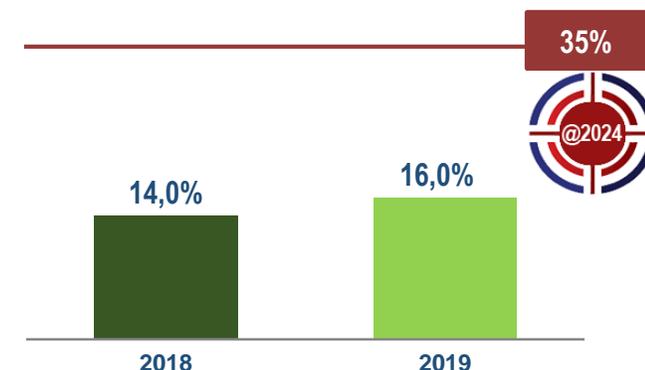
VOLUMETRIE TELERISCALDATE (mmc)



SMART METER GAS INSTALLATI



ECOMOBILITY SU TOTALE FLOTTA

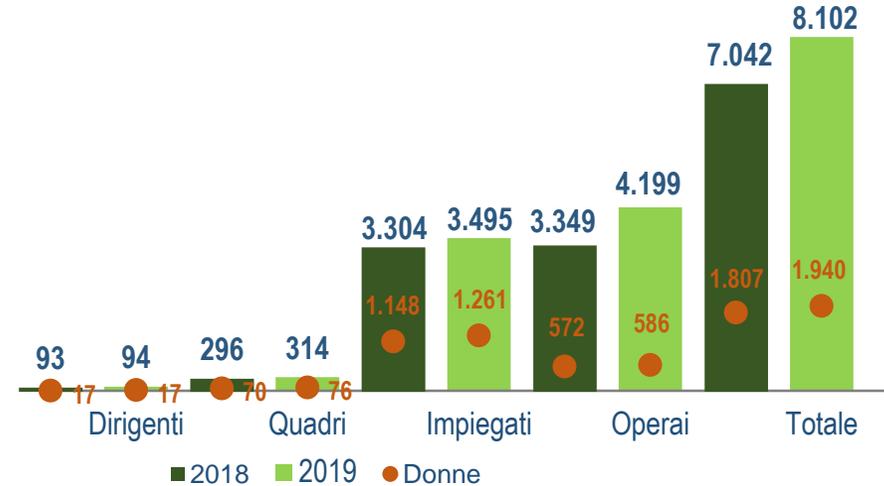


Nel 2019 sono state realizzate importanti iniziative per lo sviluppo di un'organizzazione sempre più agile e la valorizzazione delle risorse umane:

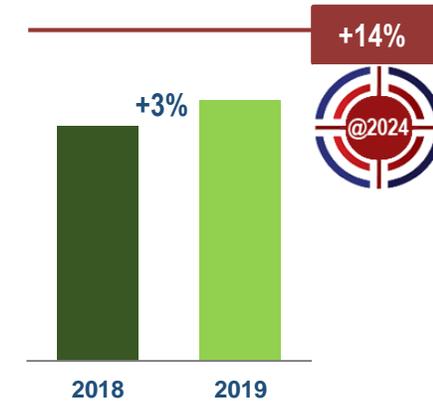
- estensione dello **smart working** a 950 dipendenti
- azioni su **comportamenti e politiche organizzative**, a valle dell'indagine che ha coinvolto tutto il personale
- progetto di **digitalizzazione**, Iren4digital
- ampliamento del perimetro societario che ha portato all'interno del Gruppo più di 840 persone
- intensificazione della **formazione** (+4% rispetto al 2018 a parità di perimetro societario)
- 745 nuovi assunti, in gran parte giovani, (+3% **occupazione diretta** a parità di perimetro rispetto al 2018). A questa crescita si aggiunge la stabilità dei rapporti, grazie all'adozione di contratti a tempo indeterminato e di apprendistato.

Iniziative che hanno contribuito ad accrescere la flessibilità organizzativa e operativa che ha consentito di affrontare con la massima efficacia l'emergenza sanitaria Covid-19.

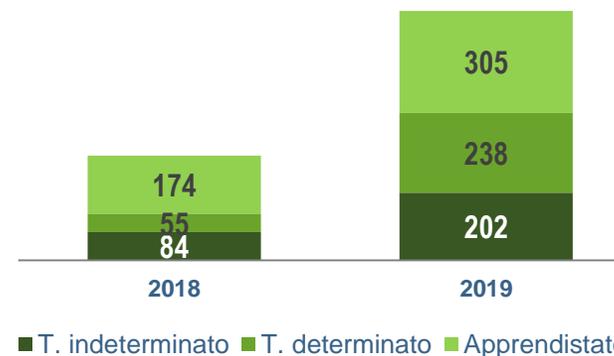
RISORSE UMANE PER RUOLO E GENERE



OCCUPAZIONE DIRETTA (nr. dipendenti a parità di perimetro)



ASSUNZIONI



FORMAZIONE PROCAPITE (ore)



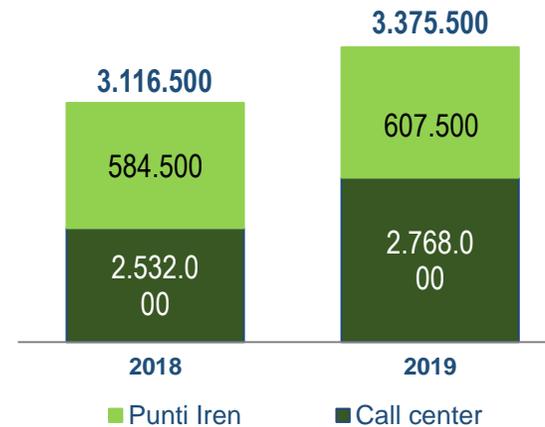
La priorità di arricchire i servizi di contenuti innovativi e di offrirne nuovi per migliorare la qualità della vita, fa registrare al Gruppo Iren risultati significativi anche nel 2019: la **soddisfazione dei clienti (complessivamente intorno al 90%)**, rilevata attraverso l'indagine effettuata annualmente, conferma gli elevati livelli riscontrati in passato e sostanzialmente superiori ai dati nazionali.

I dati di performance sostengono i risultati di soddisfazione:

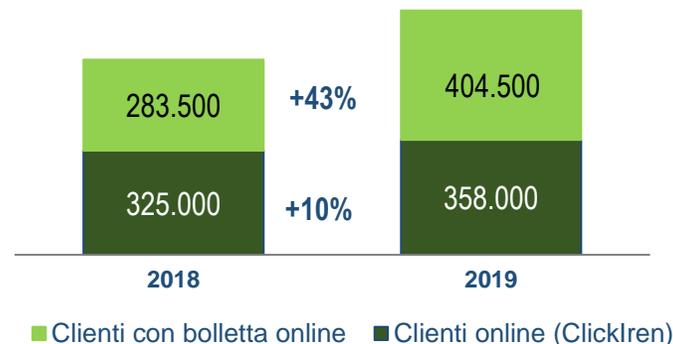
- **crece il numero dei clienti**, confermando quella fiducia che, in 10 anni di vita del Gruppo, ha prodotto un incremento del 30% della base clienti energia elettrica e gas
- a fronte dell'**incremento del numero di clienti gestiti** attraverso sportelli e call center (+8%), si registra una **riduzione dei tempi medi di attesa** (-14% agli sportelli e -42% ai call center)
- il costante miglioramento dei canali di contatto on-line, trova un apprezzamento nella crescita dei clienti che li utilizzano (+10%), producendo anche effetti positivi in termini di dematerializzazione delle bollette (+43%), con risparmio di risorse naturali.

CLIENTI GESTITI: CANALI E TEMPI DI ATTESA

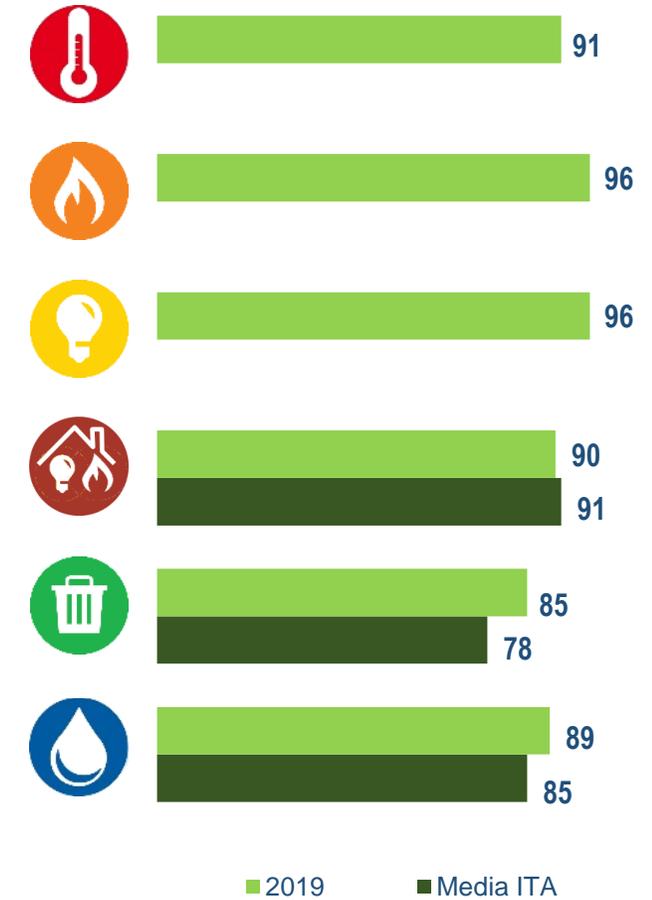
-14% tempo di attesa Punti Iren
-42% tempo di attesa call center



SERVIZI ON LINE E DEMATERIALIZZAZIONE BOLLETTE

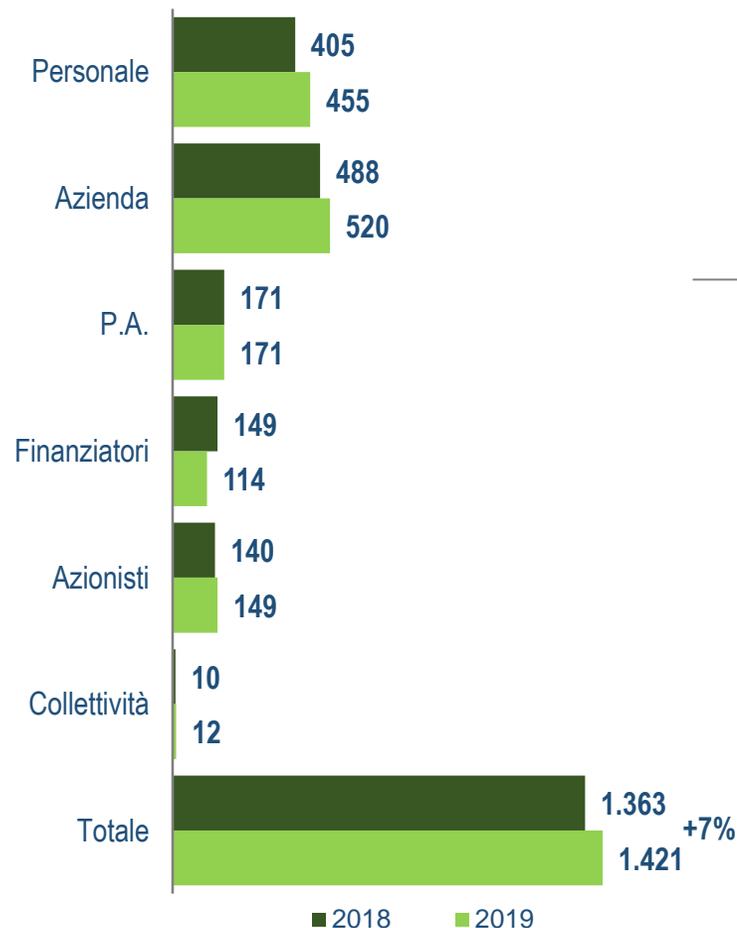


LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

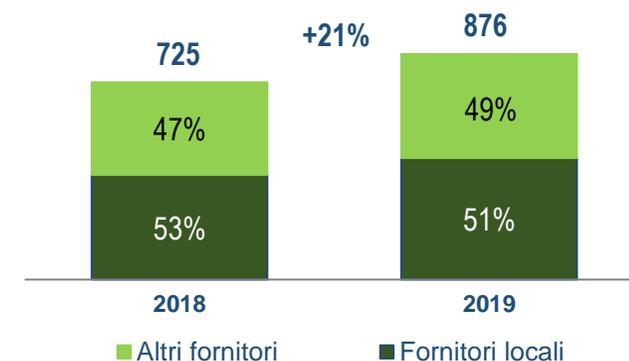


- La crescita del Gruppo Iren può essere letta anche attraverso il **valore aggiunto** generato e distribuito, in crescita del 4% rispetto al 2018, che conferma il trend degli ultimi 10 anni.
- Gli investimenti operativi realizzati, nel 2019, si sono attestati a 524 milioni di euro (+17% rispetto al 2018).
- La forte attenzione alle comunità, produce importanti ricadute sul territorio, a partire dalla **catena di fornitura** con oltre 876 milioni di euro di ordini emessi (+21% rispetto al 2018) in gran parte a fornitori locali. Per arrivare al sostegno di progetti per la sostenibilità del territorio: nel 2019 sono stati 273, a cui se ne aggiungono 21, frutto del lavoro dei Comitati Territoriali Iren.
- L'innovazione è un'altra leva per produrre valore: il programma Iren Up e l'Iren Startup Award, attivati con l'obiettivo di affiancare le startup italiane a più alto potenziale, vanno in questa direzione e permettono di veicolare l'innovazione nei territori.

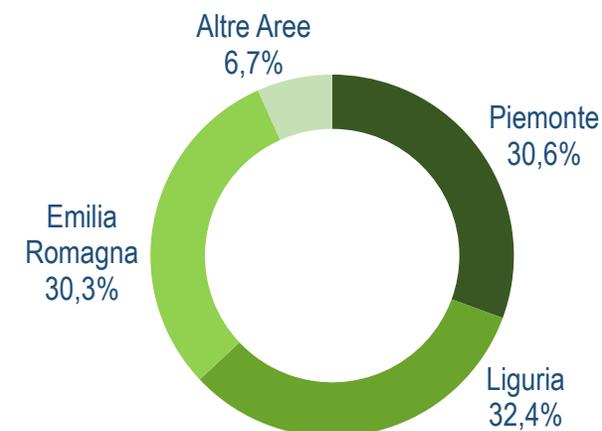
VALORE AGGIUNTO DISTRIBUITO (m€)



ORDINATO A FORNITORI (m€)

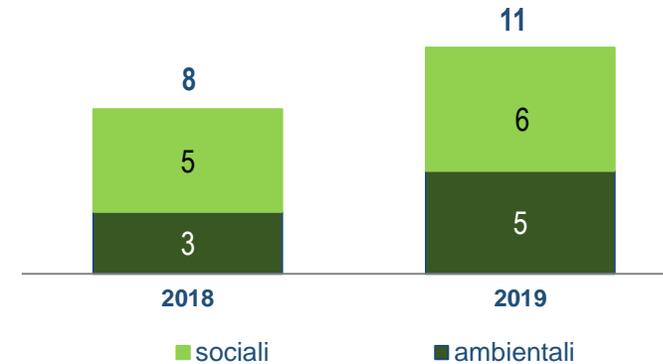


PROGETTI SOSTENUTI SUL TERRITORIO



- L'esperienza dei Comitati Territoriali Iren, i tavoli di progettazione partecipata con gli stakeholder, ha prodotto risultati importanti anche nel 2019.
- **95 Enti/Associazioni** che partecipano ai 5 Comitati Territoriali
- **93 incontri** di Comitati e gruppi di progetto realizzati nel corso dell'anno
- **1.519 utenti iscritti** (+26%) alla piattaforma **irencollabora.it**, strumento di progettazione partecipata allargato a tutti i cittadini
- **11 progetti realizzati** nell'anno e 23 progetti in corso
- Estensione territoriale del **bando AmbientAzioni** per la realizzazione di progetti sul risparmio delle risorse e per arginare il cambiamento climatico
- **Confronto e discussione** su Piano Industriale, Bilancio di Sostenibilità e temi rilevanti, soddisfazione e politica di relazione con i clienti, teleriscaldamento, raccolta differenziata e Tari, nuovi impianti di recupero di materia da rifiuti (circular economy).

PROGETTI REALIZZATI NELL'ANNO



PROGETTI REALIZZATI/IN CORSO PER TERRITORIO

