

# Company profile





Come abbiamo vissuto il 2020:  
[guarda il video sul bilancio digitale](#)



# Cos'è stato il 2020?

Il 2020 è stato l'anno segnato dalla pandemia da Covid-19.

Un anno che ha posto sfide inattese e inedite a persone, imprese e comunità.

Lo abbiamo affrontato senza subirlo. Abbiamo ripensato, con flessibilità, il nostro approccio al lavoro e garantito così continuità a oltre 440 comuni e più di 4,6 milioni di persone di fornitura di servizi indispensabili.

È stato l'anno in cui, come Gruppo, abbiamo compiuto 10 anni. Un traguardo celebrato con una nuova identità visiva che ci accompagnerà lungo il percorso di crescita verso una leadership nazionale che già da tempo abbiamo intrapreso, ispirati dai principi della sostenibilità e dalla ricerca dell'efficiamento.

€685mln

INVESTIMENTI  
(+30,7% vs. 2019)

€3.725mln

RICAVI TOTALI

€350mln

INVESTIMENTI  
PER LA MULTICIRCLE  
ECONOMY

Il 2020 è stato un anno complesso, ma non ci ha fermato.

Con competenza e impegno quotidiano, dedizione e responsabilità, ci siamo messi in gioco. Abbiamo lavorato come non avevamo mai fatto, anche da casa, conciliando quotidiano lavorativo e familiare. Lo abbiamo fatto per continuare a essere quello che vogliamo: protagonisti dello sviluppo sostenibile dei nostri territori.

Il 2020 è stata una sfida, cui abbiamo risposto con il nostro lavoro.

2019

**31 dicembre**

Primi casi di polmonite a Wuhan

2020

**23 gennaio**

Wuhan entra in lockdown

**11 febbraio**

L'OMS identifica il Covid-19

**21 febbraio**

A Codogno, identificato il primo positivo italiano

**23 febbraio**

Prime zone rosse in Lombardia e Veneto

**9 marzo**

L'Italia va in lockdown, primo Paese occidentale a farlo

**3 marzo**

Firmato accordo con Ansaldo Energia per ampliamento centrale di Turbigo

**23 aprile**

Acquisto del servizio di teleriscaldamento di SEI Energia, nel Torinese

iren

**18 maggio**

Fine del lockdown  
in Italia

**6 novembre**

L'Italia fa i conti con la seconda ondata. Arrivano nuove norme anti-contagio: il sistema di zone a colori

**27 dicembre**

Allo Spallanzani di Roma, le prime vaccinazioni contro il Covid-19 in Italia

**15 maggio**

Accordo con Engie per l'estensione del teleriscaldamento nella città di Torino

**9 settembre**

Approvato il Piano Industriale al 2025: crescita nazionale e sostenibilità sono tra le priorità

**21 luglio - 12 agosto**

Acquisizioni del controllo di Nord Ovest Servizi e Asti Energia e Calore e di I.Blu

**10 dicembre**

Emissione del quarto Green Bond, di complessivi 300 milioni di euro

**1 luglio**

Nuovo logo e nuova corporate identity celebrano i 10 anni del Gruppo

COSA FACCIAMO E COSA VOGLIAMO FARE?



# Il nostro lavoro

Ogni giorno viviamo una sfida appassionante, lunga più di un secolo. Lavoriamo per dare a territori, comunità e persone la carica giusta per crescere.

Il nostro **scopo** è offrire a clienti e territori la migliore gestione integrata delle **risorse energetiche**. Vogliamo generare **valore sostenibile** nel tempo, rendere **migliore** la vita delle persone, più competitive le imprese.

Iren ogni giorno...

8.680

DIPENDENTI  
SUL TERRITORIO  
NAZIONALE

1,9mln

CLIENTI SERVITI  
NEL SETTORE  
ENERGETICO

~2,8mln

ABITANTI SERVITI DAI  
NOSTRI SERVIZI IDRICI  
INTEGRATI

## Reti

- ciclo idrico integrato (captazione, adduzione, distribuzione, collettazione fognaria, depurazione)
- distribuzione gas
- distribuzione energia elettrica

## Ambiente

- raccolta dei rifiuti
- igiene urbana
- progettazione e gestione degli impianti di trattamento e smaltimento rifiuti

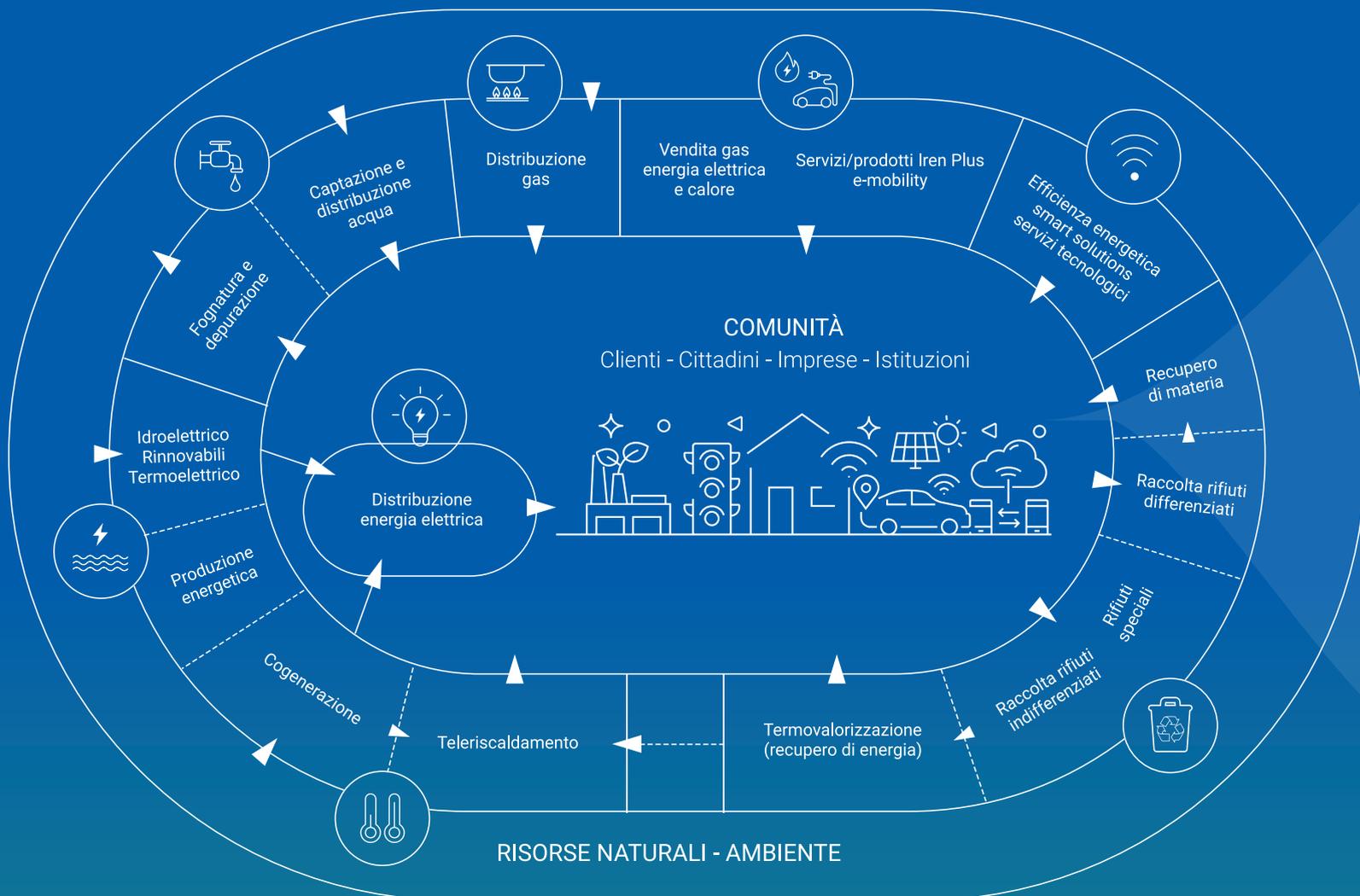
## Energia

- produzione di energia elettrica e termica
- gestione del teleriscaldamento
- servizi per l'efficienza energetica e tecnologici per soggetti pubblici e privati
- illuminazione pubblica e reti semaforiche

## Mercato

- vendita di energia elettrica, gas e calore per teleriscaldamento
- prodotti e servizi in ambito domotica, risparmio energetico e mobilità elettrica per i clienti

# Il nostro modello di business



Vogliamo fondere  
sviluppo  
e sostenibilità  
in un valore unico.

RETI

# Infrastrutture per la crescita

Dietro i piccoli gesti quotidiani c'è un grande lavoro. Quello che serve per portare acqua, energia elettrica e gas nelle case e nelle aziende di milioni di persone.

Le nostre reti corrono attraverso 6 regioni, fornendo agli abitanti di grandi e piccoli comuni risorse fondamentali come l'acqua, l'elettricità e il gas.



€1.040,9mIn  
 RICAVI  
 (-0,5% VS 2019)

## Principali highlights 2020

2,8mIn

PERSONE RAGGIUNTE  
 DAL NOSTRO SERVIZIO  
 IDRICO

8.115km

RETE DISTRIBUZIONE  
 GAS

2,9%

PERDITE DI RETE  
 ELETTRICA (MEDIA  
 NAZIONALE 6,4%)



## Le sfide per il futuro

Il nostro obiettivo è disegnare per le nostre infrastrutture una crescita in armonia con le comunità e i territori che servono: reti e impianti moderni ed efficienti, capaci di ridurre gli sprechi di risorse naturali ed energia e rispettare la biodiversità.

### INVESTIMENTI

€294mln

INVESTIMENTI  
2020

€1.310mln

INVESTIMENTI  
2020-2025

### PROGETTI E OBIETTIVI

29%

PERDITE SULLA  
RETE IDRICA  
@2025

+16%

CAPACITÀ  
DEPURAZIONE  
ACQUE  
@2025

>80%

DELLA RETE IDRICA  
SUDDIVISA  
IN DISTRETTI  
@2025

AMBIENTE

# Valore circolare

Siamo tra i principali attori nazionali nei servizi ambientali. Dalla raccolta differenziata alla valorizzazione, gestiamo i rifiuti come una risorsa fondamentale per lo sviluppo sostenibile dei territori.

Vogliamo migliorare la qualità della vita delle persone e aumentare la competitività dei territori in cui operiamo. Ci poniamo l'orizzonte di città capaci di ridurre la propria impronta ambientale e combattere gli sprechi, anche una gestione consapevole del ciclo integrato dei rifiuti, in cui siamo pronti.



€765mIn  
RICAVI  
(+7% VS 2019)

## Principali highlights 2020

39

IMPIANTI TRATTAMENTO,  
SELEZIONE, STOCCAGGIO  
E RECUPERO RIFIUTI

3.061.547

ABITANTI SERVITI



## Le sfide per il futuro

Il piano industriale prevede complessivamente 720 milioni di investimenti nel settore ambiente entro il 2025 e mira, attraverso lo sviluppo di nove nuovi impianti di trattamento (plastica, carta, frazione organica e legno) a incrementare del 50% il totale dei rifiuti trattati in impianti di proprietà, raggiungendo 2,9 milioni di tonnellate annue.

### INVESTIMENTI

€116mln

INVESTIMENTI  
2020

€720mln

INVESTIMENTI  
2020-2025

### PROGETTI E OBIETTIVI

1,6mln ton

MATERIALE RECUPERATO  
IN IMPIANTI DEL GRUPPO  
@2025

73,6%

RACCOLTA  
DIFFERENZIATA NEI  
NOSTRI TERRITORI  
@2025

35mcc

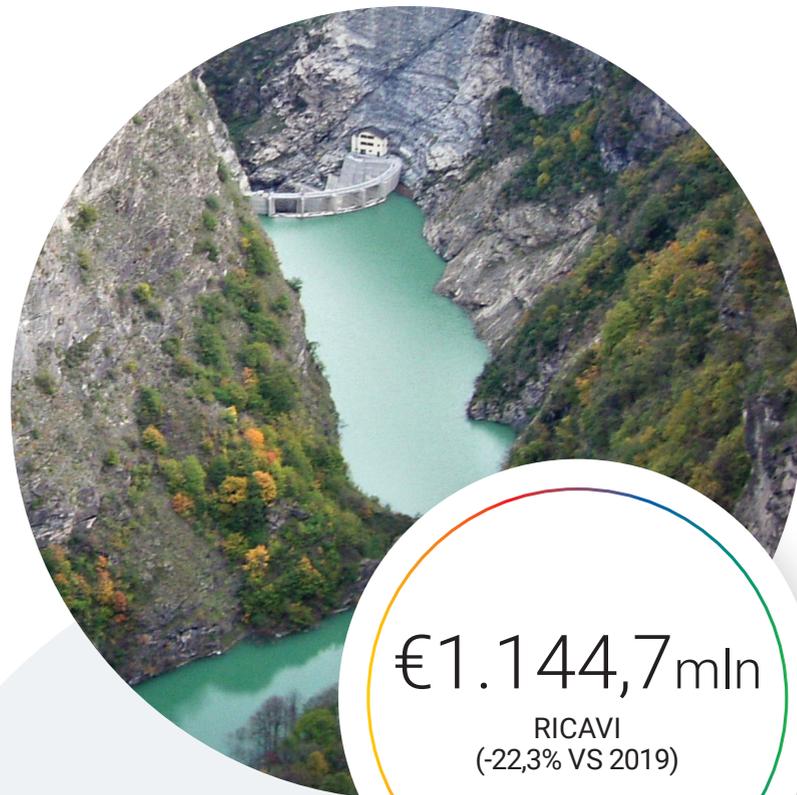
BIOMETANO  
PRODOTTO  
@2025

ENERGIA

# L'energia giusta

Il futuro è il senso che riusciamo a dare all'energia. Noi lavoriamo per offrire ai territori che serviamo l'energia necessaria oggi e fondamentale domani. Quella che abbiamo messo in circolo anche in un anno particolare come il 2020.

Elettricità, illuminazione pubblica, calore: persone e comunità contano sul nostro lavoro, che cresce di valore quando si rivela strumento di crescita collettiva.



€1.144,7mln  
RICAVI  
(-22,3% VS 2019)

## Principali highlights 2020

73%

ENERGIA ELETTRICA  
PRODOTTA DA FONTI  
RINNOVABILI E DA  
COGENERAZIONE AD  
ALTA EFFICIENZA

2.944GWh

ENERGIA TERMICA  
PRODOTTA



## Le sfide per il futuro

Tra il 2020 e il 2025, puntiamo soprattutto alla flessibilizzazione degli impianti, alla crescita dell'efficienza energetica e al rafforzamento della leadership nel teleriscaldamento.

### INVESTIMENTI

€172mln

INVESTIMENTI  
2020

€1.070mln

INVESTIMENTI  
2020-2025

### PROGETTI E OBIETTIVI

-4%

INTENSITÀ CARBONICA  
DA PRODUZIONE  
ENERGETICA (SCOPE 1)  
@2025

>30.000ton

CO<sub>2</sub> EVITATE GRAZIE AGLI  
ACCUMULATORI  
DI CALORE  
@2025

>-36%

EMISSIONI (SCOPE 2)  
@2025

MERCATO

# Vicini alle persone

In un mondo che cambia a ritmi sempre più veloci, rimaniamo fermi nel modo di rispondere alle sfide del mercato: massima attenzione alle necessità delle persone. È il principio che ispira l'innovazione della nostra offerta per crescere insieme ai clienti.

Il successo del nostro lavoro si misura giorno per giorno, quando persone, famiglie, aziende e comunità hanno bisogno di uno dei nostri servizi. Oggi, insieme a quasi 2 milioni di clienti costruiamo giorno per giorno una gamma di offerte che sappia soddisfare le esigenze di ognuno.



€2.085mln

RICAVI  
(-24,1% VS 2019)

## Principali highlights 2020

+28%

CLIENTI REGISTRATI  
AI SERVIZI ONLINE

92%

CLIENTI SODDISFATTI  
DELLA QUALITÀ DEL  
SERVIZIO



## Le sfide per il futuro

Miriamo a una crescita sul mercato, in termini di copertura geografica e di numero di clienti, che sia il riflesso di un approccio multicanale e multibusiness concretizzato, attraverso innovazione, digitalizzazione dei servizi e attenzione alla customer experience, in un'offerta personalizzata.

### INVESTIMENTI

€51 mln

INVESTIMENTI  
2020

€305 mln

INVESTIMENTI  
2020-2025

### PROGETTI E OBIETTIVI

~25%

ELETTRICITÀ VERDE  
VENDUTA  
@2025

~175.000tep

RISPARMIATE  
@2025

>400.000ton

CO<sub>2</sub> EVITATA GRAZIE ALLA  
VENDITA DI PRODOTTI VERDI  
E INNOVATIVI  
@2025

# Persone

Il 2020 ha accelerato la trasformazione degli spazi e dei modi di lavoro. Il cambiamento inatteso ci ha convinto ancor più della scelta di investire sulle nostre persone. La nostra prima risorsa.

Siamo una squadra di persone che lavorano per le persone. Offrire a tutti – siano clienti o collaboratori – l'opportunità di crescere è uno dei nostri principali obiettivi. L'emergenza Covid-19 non ha fermato – ma anzi ha rafforzato – i progetti volti a costruire un ambiente di lavoro che sia garanzia di crescita continua, salute, sicurezza, diversità e inclusione.



## Principali highlights 2020

8.680

PERSONE  
AL DICEMBRE 2020

3.166

DIPENDENTI  
IN SMART-WORKING

40%

PRESENZE FEMMINILI  
NEL CDA IREN



## Le sfide per il futuro

Pensiamo di poter proseguire nella crescita solo continuando a sviluppare le competenze delle nostre persone e permettendo a chi fa parte della nostra squadra di vivere un ambiente lavorativo dove lo sviluppo professionale trae forza dalla realizzazione privata. Stare bene per fare bene, ogni giorno.

### ALCUNI PROGETTI

## Smart-working

COME STRUMENTO  
PER MIGLIORARE  
LA WORK-LIFE BALANCE

🔗 Il Capitale umano del Gruppo Iren

## Iren Welfare

UN SUPPORTO CONCRETO  
AI DIPENDENTI

🔗 Welfare aziendale

### OBIETTIVI

25%

DONNE NEI QUADRI  
INTERMEDI E  
DIRIGENZIALI  
@2025

95%

DEL PERSONALE  
COINVOLTO IN  
FORMAZIONE  
@2025

+27%

ORE DI FORMAZIONE  
PROCAPITE  
@2025

# Digitalizzazione

Il futuro che abbiamo in mente è fatto di città smart, energia sostenibile e massima efficienza nell'uso delle risorse. Lo stiamo costruendo con innovazione e digitalizzazione delle reti e dei processi.

Abbiamo l'ambizione di costruire una rete e un business resilienti e di crescere a livello nazionale, rispondendo ai principi della *multicircle economy*. Riusciremo a soddisfarla attraverso la trasformazione digitale del nostro modo di operare, tanto al nostro interno quanto nel rapporto con clienti e territori.



## Storie di digitalizzazione

### Iren Up

IL NOSTRO SUPPORTO ALL'INNOVAZIONE

### Iren4Digital

FORMAZIONE PER RAFFORZARE LE COMPETENZE DIGITALI DELLE NOSTRE PERSONE

### JustIren

AVVIO DI UN NUOVO MODELLO DI GESTIONE DEI RIFIUTI

### CRM integrato

PER UN NUOVO RAPPORTO CON IL CLIENTE

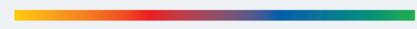
### Iren Plus

NUOVA OFFERTA DOWNSTREAM PER RENDERE LE CASE SEMPRE PIÙ SMART ED EFFICIENTI



## Le sfide per il futuro

Il piano industriale al 2025 prevede 300 milioni di euro in investimenti in digitalizzazione. Così vogliamo dare un forte impulso alla trasformazione digitale delle nostre strutture e dei nostri processi, riorganizzandoci in maniera lean anche tramite lo sviluppo di un nuovo modello IT e di piattaforme avanzate.



Scopri di più sul bilancio digitale:

[report2020.gruppoiren.it](https://report2020.gruppoiren.it)







[gruppoiren.it](http://gruppoiren.it)