

# Bilancio di Sostenibilità 2016





# Sommario

 <b>Presentazione</b>	LA SOSTENIBILITÀ IN IREN: HIGHLIGHTS 2016.....4 LETTERA AGLI STAKEHOLDER.....6 INTRODUZIONE.....8
 <b>Il Gruppo</b>	IL GRUPPO IREN.....11 CHI SIAMO.....12 SETTORI DI ATTIVITÀ.....15 CORPORATE GOVERNANCE.....21 STRATEGIE E POLITICHE PER LA SOSTENIBILITÀ.....27 MISSION, VISION E VALORI.....28 PIANO STRATEGICO AL 2021.....28 STRUMENTI DI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY.....29 RAPPORTI CON GLI STAKEHOLDER.....33 INDICI ETICI.....35 IMPEGNI DI MIGLIORAMENTO.....36 PREMI E RICONOSCIMENTI.....42
 <b>Dati economici</b>	VALORE IREN.....43
 <b>Responsabilità Ambientale</b>	AMBIENTE.....47 PROCESSI PRODUTTIVI E PRINCIPALI IMPATTI AMBIENTALI.....48 RIDUZIONE DELLE EMISSIONI E DEGLI IMPATTI AMBIENTALI.....53 SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.....57 SERVIZI AMBIENTALI.....58 PRODUZIONE E SERVIZI ENERGETICI.....59 CONSERVAZIONE DEL PATRIMONIO NATURALISTICO.....64
 <b>Responsabilità Sociale</b>	CLIENTI.....67 RELAZIONI CON I CLIENTI.....68 I CLIENTI IN CIFRE.....72 ENERGIA ELETTRICA.....72 GAS.....76 TELERISCALDAMENTO.....78 SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.....79 SERVIZI AMBIENTALI.....81 GESTIONE ED EFFICIENZA ENERGETICA.....81 TELECOMUNICAZIONI.....82 PERSONE IREN.....83 OCCUPAZIONE: UNA RESPONSABILITÀ DI IREN.....84 PERSONALE DEL GRUPPO IREN: LA FOTOGRAFIA AL 2016.....84 SISTEMA RETRIBUTIVO.....86 SELEZIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE.....86 RELAZIONI SINDACALI E INDUSTRIALI.....88 PARI OPPORTUNITÀ.....88 WELFARE AZIENDALE.....89 FORMAZIONE DEL PERSONALE.....91 SICUREZZA DELL'AMBIENTE DI LAVORO E SALUTE DEI LAVORATORI.....93 FORNITORI.....99 POLITICHE VERSO I FORNITORI.....100 PORTAFOGLIO FORNITORI E VOLUMI DI ACQUISTO.....103 COMUNITÀ E TERRITORIO.....105 ISTITUZIONI.....115 AZIONISTI E FINANZIATORI.....121 GENERAZIONI FUTURE.....125 EDUCAZIONE ALLA SOSTENIBILITÀ.....126 RICERCA E INNOVAZIONE NEL GRUPPO IREN.....127
 <b>Conformità</b>	CONFORMITÀ ALLE LINEE GUIDA GRI.....131 RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE.....137 GLOSSARIO.....140

# La Sostenibilità in Iren: Highlights 2016



## AMBIENTE

- 2.659.619 tonnellate di CO<sub>2</sub> evitate
- 634.885 Tep risparmiate
- 78% energia elettrica prodotta da fonte eco-compatibile (rinnovabile o assimilata)
- 59,2% di raccolta differenziata (media nazionale 47,5%)
- 24% perdite di rete idrica (media nazionale 35%)
- Oltre 21.000.000 bottiglie di plastica evitate dai 62 distributori di "Acquapubblica"
- 85 milioni di metri cubi di volumetria teleriscaldata



## VALORE

- 3.283 milioni di euro di ricavi
- 270 milioni di euro di investimenti
- 1.216 milioni di euro di valore aggiunto per gli stakeholder
- 0,0625 euro di dividendo per azione proposto dal CdA

## CLIENTI

- 1.597.000 clienti nel Settore Energetico, 2.678.000 abitanti serviti nel Ciclo Idrico Integrato, 2.121.000 abitanti per i Servizi Ambientali e 846.000 abitanti serviti dal teleriscaldamento
- 55 sportelli e oltre 273.000 clienti serviti
- 1,9 milioni di risposte ai call center
- Oltre il 91% dei clienti soddisfatti
- 4,6% perdite di rete energia elettrica (media nazionale 7,2%)
- 52.414 campioni di acque potabili e reflue per circa 658.230 parametri
- 83% reti gas ispezionate e 51% cabine elettriche controllate



## PERSONE IREN

- 99% dei dipendenti con contratto a tempo indeterminato
- 108 nuovi assunti
- 84% dei dipendenti ha partecipato ad almeno un corso di formazione
- 1.571 donne lavorano nel Gruppo e il 46% del CdA è "rosa"



## FORNITORI

- 701 milioni di euro di ordini emessi
- 57% i fornitori locali
- 35 le cooperative che collaborano con Iren
- 3.230 ore di formazione alle imprese terze
- nuovo portale per gli Acquisti



## COMUNITÀ E TERRITORIO

- 29 progetti dei Comitati Territoriali per la sostenibilità
- 718 profili registrati sulla piattaforma Irencollabora.it
- 220 progetti sostenuti a favore delle comunità
- Uomini, mezzi e risorse economiche per sostenere le comunità colpite da calamità

## ISTITUZIONI

- 9 Associazioni di categoria a livello nazionale ed internazionale
- Formazione dei dipendenti sulla prevenzione alla corruzione
- Equilibrio tra tariffe e investimenti sul territorio per il Servizio Idrico Integrato



## AZIONISTI E FINANZIATORI

- +65% crescita del titolo Iren negli ultimi 2 anni
- Crescita annuale prevista del dividendo per azione pari a circa l'8%
- Rating Fitch "Investment Grade" BBB- con outlook stabile
- Public Placement per 500 milioni di euro



## GENERAZIONI FUTURE

- 89.890 studenti di oltre 729 scuole coinvolti dalle offerte formative Edu.Iren
- 14 progetti di ricerca e innovazione
- Progetti di collaborazioni con realtà industriali e accademiche di oltre 94 città europee
- 6.000 cittadini coinvolti nella sperimentazione di un progetto per il consumo sostenibile delle risorse energetiche





## LETTERA AGLI STAKEHOLDER

La capacità del Gruppo Iren di generare valore, trova nelle pagine del nostro Bilancio di Sostenibilità i risultati tangibili del 2016. Un Bilancio che si allarga, consolidando le società Atena e TRM che nel 2016 sono entrate a far parte del nostro Gruppo.

Non si tratta solo di una fotografia delle ottime performance economiche, sociali e ambientali che abbiamo raggiunto – e che vogliamo rendere accessibili a tutti in modo chiaro e trasparente – ma è la dimostrazione concreta della volontà del Gruppo di integrare sempre più la sostenibilità nella strategia aziendale di medio-lungo periodo, come confermato dalle linee del nostro Piano Industriale al 2021, dagli obiettivi di miglioramento che abbiamo definito e dal rafforzamento della *governance*, con l'attribuzione delle competenze in materia di Sostenibilità al Comitato Controllo e Rischi. Non solo, i risultati conseguiti e gli impegni futuri rappresentano un reale contributo del Gruppo Iren ai 17 obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite al 2030.

L'integrazione della Sostenibilità nella gestione aziendale trova un'attuazione concreta anche nel lavoro dei Comitati Territoriali Iren, i tavoli di progettazione con i nostri stakeholder (93 Enti e Associazioni partecipanti) che, a fine 2016, hanno realizzato 9 progetti, per il miglioramento della qualità dei servizi e la sostenibilità dei territori, e ne hanno "incubati" altri 20 che vedranno la luce nei prossimi mesi.

Partecipazione degli stakeholder significa, prima di tutto, ascolto dei nostri clienti: l'indagine sulla qualità dei servizi, realizzata nel 2016, si è sviluppata attraverso oltre 9.700 interviste e ha evidenziato un indice di soddisfazione molto elevato: 91,2/100. Un punto di partenza e non di arrivo, che ci impegnerà per il futuro a considerare tutti i possibili margini di miglioramento.

L'attenzione alle comunità e agli stakeholder è testimoniata dal ruolo fondamentale che il Gruppo Iren riveste per lo sviluppo dei territori in cui opera, dove riversa ricchezza economica e progettuale: 1.216 milioni di euro di valore aggiunto distribuito agli stakeholder, 270 milioni di investimenti realizzati, 701 milioni di euro di forniture, 220 iniziative per l'innovazione, la cultura, l'ambiente e il sociale, 89.890 studenti di 729 scuole coinvolti direttamente dal programma formativo Edu.Iren.

Anche il Gruppo Iren è una comunità, che fonda i suoi principi sulla valorizzazione, il rispetto e la sicurezza delle oltre 6.200 persone che ogni giorno lavorano per offrire servizi di qualità e tenere sempre al centro della propria attenzione i nostri clienti. Sono più di 6.200 uomini e donne con cui abbiamo stretto un patto per crescere insieme nel tempo; proprio per questo il 99% delle persone Iren è assunto con contratti a tempo indeterminato, la formazione ha coinvolto l'84% dei dipendenti e abbiamo proseguito, nel 2016, nello sviluppo del sistema di welfare aziendale. E crescere insieme significa anche dare spazio a 108 nuovi assunti che porteranno il testimone dell'esperienza di chi li ha preceduti e le loro competenze nel futuro del Gruppo.

La sostenibilità ambientale è sempre più al centro delle nuove sfide mondiali: l'agenda del Governo, gli indirizzi dell'Unione Europea, gli obiettivi al 2030 delle Nazioni Unite, e tante altre iniziative istituzionali, si collocano in uno scenario che richiede di programmare e agire per salvaguardare il futuro della terra.

Chi, come il nostro Gruppo, gestisce risorse di primaria importanza, come l'acqua, l'energia e la materia derivante dai rifiuti, deve giocare un ruolo attivo per contribuire a queste sfide. E il nostro Gruppo continua a muoversi in questa direzione: abbiamo gestito circa 1,8 milioni di tonnellate di rifiuti, raggiungendo risultati di grande rilievo nella raccolta differenziata con punte superiori al 76%, e quasi azzerato il ricorso allo smaltimento in discarica che riguarda solo l'1% dei rifiuti gestiti. Attraverso 1.136

impianti e oltre 200.000 analisi annue abbiamo garantito efficienti sistemi di depurazione delle acque reflue per la tutela della salute di fiumi e mari. Il 78% dell'energia che abbiamo prodotto deriva da fonti rinnovabili e assimilate e ci ha permesso di evitare l'emissione in atmosfera di oltre 2,6 milioni di tonnellate di CO<sub>2</sub> e di ridurre l'impiego di petrolio equivalente per circa 635.000 tonnellate. Continuiamo a far crescere il teleriscaldamento (+3,6% volumetrie servite) come sistema che migliora la qualità dell'aria e l'efficienza energetica.

La qualità delle nostre performance ambientali è testimoniata anche dalla valutazione ottenuta nella *survey* 2016 del Carbon Disclosure Project – organizzazione no-profit indipendente che raccoglie, analizza e diffonde dati sulle performance ambientali a livello globale – in cui il Gruppo Iren ha ricevuto il più alto riconoscimento (livello A) per le azioni e le strategie messe in campo per ridurre le emissioni e mitigare i cambiamenti climatici.

Come abbiamo delineato nel Piano Industriale, tutti gli obiettivi che intendiamo raggiungere al 2021 saranno sviluppati in una cornice di sostenibilità ambientale, sociale e finanziaria. Questo orientamento strategico – unito all'ulteriore efficientamento dei nostri processi e alla considerazione del cliente come *asset* fondamentale che ci orienti sempre più a sviluppare una cultura aziendale fatta di affidabilità, inclusività e innovazione – rappresenta la leva per rendere il Gruppo Iren principale aggregatore e motore di sviluppo del Nord-Ovest d'Italia.

Rivolgiamo alle persone del Gruppo Iren e ai nostri interlocutori un sincero ringraziamento per la disponibilità e l'impegno che hanno messo in campo per far crescere il nostro Gruppo. Insieme e con la stessa determinazione potremo, nei prossimi anni, raggiungere quegli obiettivi di sostenibilità che ci consentiranno di continuare a creare e ad accrescere il valore per il Gruppo Iren e per tutti i suoi stakeholder.

Il Presidente  
Paolo Peveraro



Il Vice Presidente  
Ettore Rocchi



L'Amministratore Delegato  
Massimiliano Bianco





## INTRODUZIONE

Il Bilancio di Sostenibilità 2016, riferito al periodo 1° gennaio - 31 dicembre 2016, è stato predisposto sotto il coordinamento della Direzione Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali, secondo le Sustainability Reporting Guidelines (versione G4) del Global Reporting Initiative (GRI) e del supplemento Utility del settore elettrico – G4 Sector Disclosure, con un livello di applicazione *comprehensive*.

I dati sono rendicontanti attraverso l'applicativo "bilancio di sostenibilità" che prevede la tracciatura, la verifica e l'approvazione di tutti i dati richiesti.

Il Bilancio di Sostenibilità viene redatto annualmente dal Gruppo Iren (quello relativo al 2015 è stato pubblicato nel marzo 2016) e approvato dal Consiglio d'Amministrazione contestualmente al progetto di Bilancio d'esercizio e al Bilancio consolidato.

Il documento è stato sottoposto a revisione di PricewaterhouseCoopers Advisory SpA secondo i principi dell'ISAE 3000 (International Standard on Assurance Engagement 3000) dell'International Auditing and Assurance Standard Board.

## PERIMETRO DI CONSOLIDAMENTO

Il perimetro di consolidamento per la redazione del Bilancio di Sostenibilità è indicato nella tabella seguente, e considera:

- tutte le società controllate del Gruppo Iren, ad eccezione di quelle in liquidazione al 31/12/2016 o destinate ad essere cedute;
- le società di cui il Gruppo detiene una partecipazione che sono da considerarsi significative ai fini degli impatti di sostenibilità (indicate nella seguente tabella).

Società	Controllate	Partecipate rilevanti per la sostenibilità
Iren SpA	•	
Iren Ambiente SpA	•	
Amiat SpA	•	
Amiat V SpA	•	
Bonifica Autocisterne Srl	•	
Iren Rinnovabili SpA		•
Monte Querce Srl	•	
TRM SpA	•	
TRM Holding SpA	•	
TRM V SpA	•	
Iren Energia SpA	•	
Iren Servizi e Innovazione SpA	•	
Iren Mercato SpA	•	

Società	Controllate	Partecipate rilevanti per la sostenibilità
Iren Gestioni Energetiche SpA	•	
Gea Commerciale SpA	•	
OLT Offshore LNG Toscana SpA		•
Ireti SpA	•	
Amter SpA		•
Atena SpA	•	
Atena Trading SpA	•	
Consorzio GPO	•	
Idro-Tigullio SpA	•	
Immobiliare delle Fabbriche SpA	•	
Laboratori Iren Acqua Gas SpA	•	
Mediterranea delle Acque SpA	•	

Nel perimetro di rendicontazione rientrano, a partire dal presente Bilancio, le Società TRM, TRM Holding, TRM V, Atena e Atena Trading di cui il Gruppo ha acquisito il controllo nel corso del 2016. In particolare, i dati relativi ad Atena e Atena Trading sono riportati dal 1° maggio 2016, data di ingresso delle Società nel Gruppo. Rispetto all'anno 2015 escono dal perimetro di consolidamento le società Acquedotto di Savona, AEM Torino Distribuzione, AGA, EniaTel, Genova Reti Gas e Iren Acqua Gas che, a decorrere dal 1° gennaio 2016, sono state fuse per incorporazione in Iren Emilia la quale, contestualmente, ha assunto la nuova denominazione Ireti. Sempre dal 1° gennaio 2016 le società Iren Ambiente Holding e Tecnoborgo sono state fuse per incorporazione in Iren Ambiente e le società TLR V e O.C. Clim sono state incorporate rispettivamente da Iren Energia e da Iren Gestioni Energetiche.

Le Società OLT Offshore LNG Toscana, Iren Rinnovabili e Amter sono rendicontate separatamente per quanto concerne le loro principali performance socio-ambientali.

Le eventuali limitazioni rispetto al perimetro per il Bilancio di Sostenibilità sono opportunamente indicate, così come gli eventuali restatement dei dati relativi al biennio precedente.

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 chiaramente indicate come tali. I calcoli si basano sulle migliori informazioni disponibili o su indagini a campione.

## MATERIALITÀ

L'analisi di materialità è la valutazione di rilevanza attribuita dal Gruppo Iren e dai suoi stakeholder a temi che diventano oggetto

di rendicontazione nel presente Bilancio di sostenibilità. Essa permette di sottolineare la connessione dei temi rilevanti la strategia del Gruppo e assicura che vengano considerate le richieste informative dei diversi stakeholder. Il processo di analisi di materialità si è svolto in diverse fasi:



- identificazione dell'universo di temi potenzialmente rilevanti attraverso l'analisi delle linee guida e di pubblicazioni del GRI, della rendicontazione economico-finanziaria e di sostenibilità del Gruppo, del Piano Industriale, delle indagini di *customer satisfaction*, dell'analisi dei media, del reporting di sostenibilità di *peer e competitor* e dell'analisi di materialità condotta nel corso del precedente esercizio;
- coinvolgimento del management del Gruppo per la definizione dei temi rilevanti per Iren;

- coinvolgimento dei Comitati Territoriali Iren per la definizione dei temi rilevanti per gli stakeholder. Le 93 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, generazioni future.

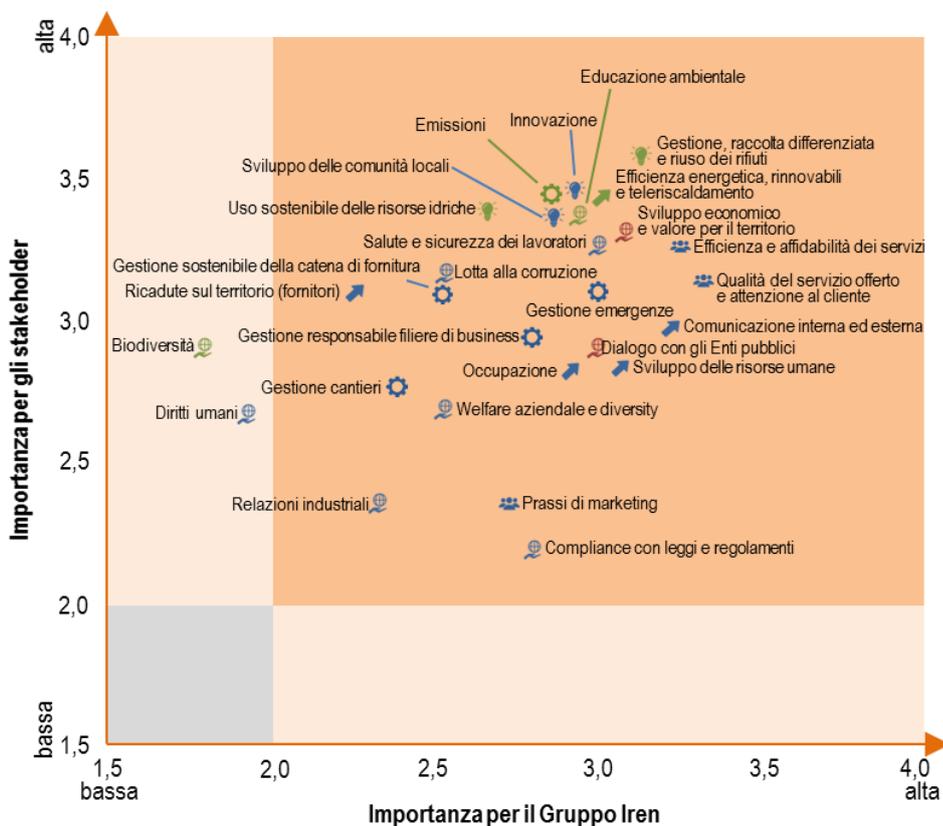
Rispetto all'analisi effettuata nel 2015 sono da sottolineare le seguenti novità:

- coinvolgimento degli stakeholder a livello interregionale;
- ampliamento a 5 livelli (da 0 "nessuna rilevanza" a 4 "massima rilevanza") della scala di valutazione, per una maggiore diversificazione sulle priorità;
- revisione dei temi potenzialmente rilevanti, al fine di una loro migliore descrizione o per aderire più puntualmente al modello di business del Gruppo. Tale analisi ha prodotto l'individuazione di 27 temi rilevanti.

Ne è risultata la matrice di materialità – validata dal Presidente, dal Vice Presidente e dall'Amministratore Delegato del Gruppo Iren – che individua i temi approfonditi nel presente Bilancio.

Come si può rilevare dalla matrice, la totalità dei temi valutati è stata ritenuta rilevante dal Gruppo Iren o dagli stakeholder esterni o da entrambi.

## MATRICE DI MATERIALITÀ



Pilastri del Piano Industriale Iren:

- efficienza
- clienti
- sviluppo
- responsabilità
- innovazione

Dimensioni della sostenibilità:

- ambientale
- economica
- sociale



Inoltre, come si evince dalla tabella seguente, i temi della matrice di materialità del Gruppo Iren risultano fortemente orientati agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals - SDGs nell'acronimo inglese) che l'ONU ha posto come target da raggiungere al 2030.

Goal ONU 2030	TemI rilevanti IREN
1. Sconfiggere la povertà	Qualità del servizio offerto e attenzione al cliente
2. Sconfiggere la fame nel mondo	Sviluppo economico e valore per il territorio
3. Buona salute	Salute e sicurezza dei lavoratori Gestione dei cantieri Gestione delle emergenze
4. Istruzione di qualità	Educazione ambientale Sviluppo delle risorse umane
5. Parità di genere	Welfare aziendale e diversity
6. Acqua pulita e servizi igienico-sanitari	Uso sostenibile delle risorse idriche Qualità del servizio offerto e attenzione al cliente
7. Energia rinnovabile	Efficienza energetica, rinnovabili e teleriscaldamento Qualità del servizio offerto e attenzione al cliente
8. Buona occupazione e crescita economica	Occupazione Relazioni industriali Sviluppo delle risorse umane Welfare aziendale e diversity Salute e sicurezza dei lavoratori Sviluppo economico e valore per il territorio Gestione sostenibile della catena di fornitura Ricadute sul territorio (fornitori) Diritti umani
9. Innovazione e infrastrutture	Innovazione Gestione dei cantieri
10. Ridurre le disuguaglianze	Welfare aziendale e diversity Diritti umani
11. Città e comunità sostenibili	Efficienza e affidabilità dei servizi Gestione responsabile delle filiere di business Sviluppo delle comunità locali Qualità del servizio offerto e attenzione al cliente Gestione delle emergenze Prassi di marketing
12. Consumo responsabile	Efficienza e affidabilità dei servizi Efficienza energetica, rinnovabili e teleriscaldamento Gestione, raccolta differenziata, e riuso dei rifiuti Gestione responsabile delle filiere di business
13. Lotta contro il cambiamento climatico	Emissioni Gestione, raccolta differenziata, e riuso dei rifiuti Efficienza energetica, rinnovabili e teleriscaldamento Gestione responsabile delle filiere di business
14. Flora e fauna acquatica	Biodiversità
15. Flora e fauna terrestre	Biodiversità
16. Pace e giustizia	Compliance con leggi e regolamenti Lotta alla corruzione Comunicazione interna ed esterna Dialogo con gli Enti pubblici
17. Partnership per gli obiettivi	Sviluppo delle comunità locali Dialogo con gli Enti pubblici

# Il Gruppo Iren





## CHI SIAMO

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) e dei servizi per le Pubbliche Amministrazioni. Iren, che vanta una storia di oltre 100 anni di servizi per le comunità, è strutturata sul modello di una holding industriale con sede a Reggio Emilia, sedi operative a Genova, Parma, Piacenza e Torino, e quattro business unit che presidiano le attività per linea di business:

- **Reti** nel ciclo idrico integrato, distribuzione gas, distribuzione energia elettrica, illuminazione pubblica e reti semaforiche;
- **Ambiente** nella raccolta dei rifiuti, nell'igiene urbana, nella progettazione e gestione degli impianti di trattamento e smaltimento rifiuti e nel settore delle energie rinnovabili;
- **Energia** nella produzione di energia elettrica e termica, gestione del teleriscaldamento e servizi tecnologici;
- **Mercato** nell'approvvigionamento e nella vendita di energia elettrica, gas e calore per teleriscaldamento.

*Il Gruppo contribuisce alla crescita dei territori in cui opera e ne promuove concretamente lo sviluppo economico e l'innovazione*

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

*Il Gruppo opera in un bacino multiregionale con oltre 6.200 dipendenti, un portafoglio di circa 1,6 milioni di clienti nel settore energetico, 2,7 milioni di abitanti serviti nel ciclo idrico integrato e oltre 2,1 milioni di abitanti nel ciclo ambientale*

## EVENTI DI RILIEVO DEL 2016

Nel corso dell'esercizio 2016, non si sono verificati cambiamenti significativi nella struttura dell'assetto proprietario e/o altre operazioni di costituzione, mantenimento e modifica del capitale sociale.

Il Gruppo Iren ha realizzato operazioni, in linea con gli orientamenti strategici, finalizzate alla propria crescita e allo sviluppo dei propri settori di business:

- sono proseguiti gli interventi di riorganizzazione del Gruppo con l'obiettivo di rafforzare l'unitarietà di governo e di individuare chiaramente le attività e responsabilità principali afferenti a ciascuna struttura;

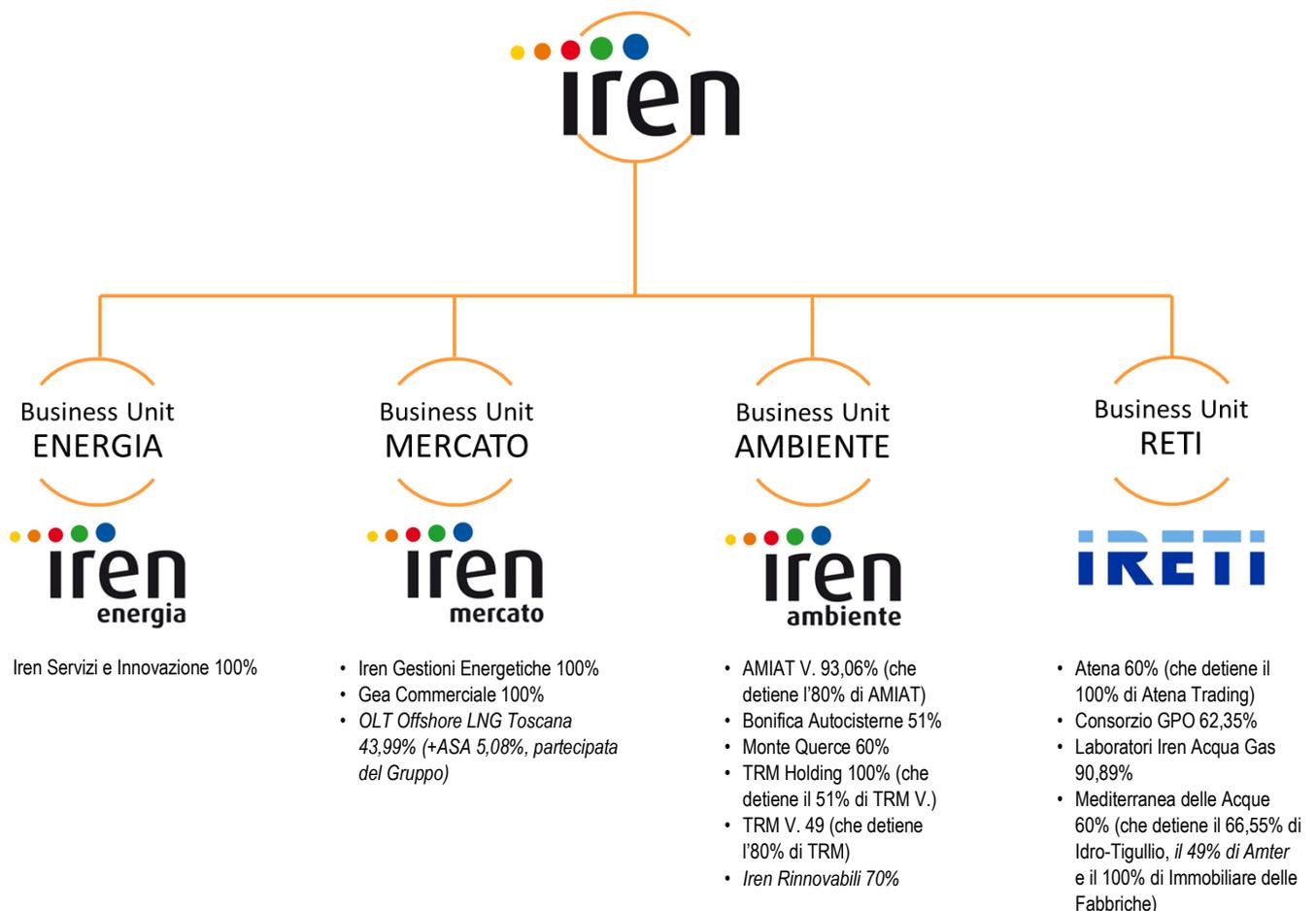
- è proseguito il piano di riorganizzazione delle società controllate, attraverso l'integrazione e l'accorpamento delle attività con caratteristiche operative omogenee e l'ottimizzazione della struttura nelle quattro business unit Energia, Reti, Mercato e Ambiente;
- a valle del piano di riorganizzazione societario, il 1° gennaio 2016, ha preso avvio Ireti la società che si occupa della gestione del servizio idrico, della distribuzione gas, della distribuzione di energia elettrica, oltre che della gestione degli impianti di illuminazione pubblica e degli impianti semaforici;
- è stato acquisito il controllo della società TRM che gestisce, con affidamento fino al 2034, l'attività di trattamento finale rifiuti al servizio della provincia di Torino, con una capacità di termovalorizzazione di circa 500.000 tonnellate di rifiuti urbani indifferenziati, con produzione di energia;
- è stata acquisita quota di maggioranza della società Atena, incrementando la partecipazione al 60% della compagine societaria. L'operazione concretizza la strategia di consolidamento del Gruppo sui territori di riferimento;
- Iren Mercato si è aggiudicata due lotti della gara annuale per la fornitura di energia elettrica alla Pubblica Amministrazione indetta da CONSIP;
- Iren Ambiente si è aggiudicata la gara, indetta dal Comune di Asti, per l'acquisizione del 45% del capitale sociale di Gaia S.p.A. (il cui capitale è detenuto da 115 Comuni dell'area astigiana) con conseguente affidamento del servizio di trattamento, recupero e smaltimento dei rifiuti per una durata di 15 anni;
- il raggruppamento temporaneo costituito da Iren Ambiente e Ladurner S.r.l. si è aggiudicato la gara, bandita da ACAM S.p.A., per la cessione del 51% della società Re.Cos. che sarà titolare della concessione per il *revamping* e la gestione degli impianti di trattamento dei rifiuti urbani a servizio della provincia di La Spezia e di parte del bacino del Tigullio, e gestirà un impianto di selezione e trattamento di rifiuti e un impianto di trattamento degli sfalci e potature;
- Iren Ambiente ha acquisito dal Gruppo francese Derichebourg il 100% di REI s.r.l., società costituita per la realizzazione e la gestione di una nuova discarica per rifiuti anche pericolosi, ad esclusione di rifiuti urbani, nel Comune di Collegno (TO);
- Ireti ha acquistato, da Capital impresa S.p.A., il 10% del capitale sociale di SMAG (Società Multiservizi Acqua e Gas) acquisendo il 100% capitale sociale della stessa che, il 29 dicembre 2016, è stato interamente ceduto extra Gruppo;
- grazie ad un accordo, stipulato il 21 marzo 2016, con BT Italia SpA, è avvenuta la cessione del ramo d'azienda costituito dalla rete di telecomunicazioni dell'area emiliana. Contestualmente è stato stipulato uno specifico contratto che prevede la concessione a Ireti del diritto d'uso del 25% della capacità complessiva della rete ceduta e la concessione a BT del diritto d'uso del 25% dello spazio fisico esistente all'interno dei cavidotti di servizio della rete di teleriscaldamento del Gruppo in Emilia Romagna;

- l'Assemblea degli Azionisti riunitasi il 9 maggio 2016 ha provveduto, nella sessione ordinaria, alla nomina del nuovo Consiglio di Amministrazione e del Presidente di Iren (si veda pag. 21). Nella sessione straordinaria, l'Assemblea ha deliberato la modifica di alcune norme statutarie per introdurre il voto maggiorato e l'inserimento del comma 4 all'articolo 5 dello statuto sociale per delegare al Consiglio di Amministrazione, ai sensi dell'articolo 2443 del codice civile, aumenti di capitale con esclusione del diritto di opzione fino ad un importo massimo di 39.470.897,00 euro nominali;
- a dicembre il Gruppo ha visto confermato dall'agenzia Fitch il rating BBB- con outlook stabile;
- il 18 ottobre 2016 il CdA ha approvato il Piano Industriale al 2021 che riconferma le linee guida strategiche delineate nel piano 2015-2020 (si veda pag. 28);
- Iren ha concluso con pieno successo, per il secondo anno consecutivo, il collocamento di un'emissione obbligazionaria per un importo benchmark di 500 milioni di euro a valere sul Programma Euro Medium Term Notes (EMTN) da 1,5 miliardi di Euro, come da ultimo rinnovato ed incrementato dal Consiglio di Amministrazione il 18 ottobre 2016;
- è proseguito il percorso di razionalizzazione societaria che porterà all'acquisizione di una ulteriore quota di Salerno

Energia Vendite S.p.A. da parte di Iren Mercato che, al termine dell'iter delineato, deterrà il 50% della Società in cui sarà fusa per incorporazione Gea Commerciale. L'operazione costituisce un importante tassello per il progetto di sviluppo commerciale del Gruppo e completa la crescita della base Clienti per linee esterne indicata nel Piano Industriale al 2021;

- è stato stipulato il 30 dicembre 2016, con efficacia dal 1° gennaio 2017, il contratto di acquisizione del ramo idrico residuo di Acque Potabili S.p.A. costituito dalle concessioni del servizio idrico integrato relative a 31 Comuni del Nord Ovest;
- il 20 dicembre 2016 il Consiglio di Amministrazione di Iren ha deliberato la formale adesione alle raccomandazioni del Codice di Autodisciplina delle società quotate, il cui recepimento sostanziale era già stato avviato nel corso dell'esercizio, e, in attuazione dell'invito contenuto nel Commento all'art. 4 del Codice, ha attribuito funzioni istruttorie di presidio della responsabilità sociale d'impresa al già costituito Comitato Controllo e Rischi che ha quindi assunto la denominazione di "Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità" (si veda pag. 25).

## STRUTTURA DEL GRUPPO IREN AL 31.12.2016



Principali Società partecipate

In corsivo sono indicate le Società non consolidate, ritenute rilevanti ai fini della sostenibilità



## PRINCIPALI TERRITORI SERVITI



# SETTORI DI ATTIVITÀ

	Servizi energetici	Ciclo idrico	Servizi ambientali
<b>Clienti</b>	1.597.000 (energia elettrica e gas)		
<b>Cittadini serviti</b>	846.000 (teleriscaldamento)	2.678.415	2.120.812
<b>Volumi</b>	Energia elettrica <ul style="list-style-type: none"> <li>• prodotta: 9.105 GWh</li> <li>• venduta: 15.045 GWh</li> <li>• distribuita: 4.148 GWh</li> </ul> Gas <ul style="list-style-type: none"> <li>• venduto: 2.752 milioni di mc</li> <li>• distribuito: 1.230 milioni di mc</li> </ul> Calore <ul style="list-style-type: none"> <li>• prodotto: 2.868 GWh</li> <li>• venduto: 2.402 GWh</li> <li>• volumetria servita: 84,8 milioni di mc</li> </ul>	Acqua venduta: 170 milioni di mc	Rifiuti trattati: 1.813.000 t
<b>Reti e impianti</b>	28 impianti idroelettrici 6 impianti termoelettrici cogenerativi 1 impianto termoelettrico 3 termovalorizzatori 3 discariche (post esercizio) 2 biogas 5 fotovoltaici  Reti di distribuzione <ul style="list-style-type: none"> <li>• Energia elettrica: 7.715 km</li> <li>• Gas: 7.973 km</li> <li>• Teleriscaldamento: 905 km</li> </ul>	1.136 impianti di depurazione  Reti acquedotto: 18.494 km Reti fognarie: 9.617 km	3 termovalorizzatori 2 discariche 18 impianti di trattamento, selezione, stoccaggio e recupero  152 Centri di raccolta

## PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA E TERMICA

Il Gruppo Iren dispone di oltre 2.850 MWe di potenza elettrica installata (in assetto elettrico) e di oltre 2.400 MWt di potenza termica.

Nel 2016 il Gruppo Iren ha prodotto circa 9.100 GWh di energia elettrica e circa 2.870 GWh di calore.

L'energia elettrica prodotta da impianti alimentati da fonte eco-compatibile (rinnovabile o assimilata) è circa il 78% del totale della produzione del Gruppo, in rapporto alla media nazionale che si attesta sul 33%.

Gli impianti alimentati da fonte eco-compatibile rappresentano circa il 70% del totale e svolgono un ruolo importante nella salvaguardia ambientale, riducendo l'emissione di sostanze inquinanti e il ricorso ad altre forme di produzione a più elevato impatto ambientale.

Iren dispone di 5 impianti fotovoltaici per una potenza complessiva installata di 0,3 MW e una produzione di energia elettrica che nel 2016 è stata di circa 203 MWh. A questi si aggiungono circa 20 GWh prodotti dagli impianti della controllata Iren Rinnovabili, non inserita nel perimetro di consolidamento.



## MERCATO

Iren Mercato è la società del Gruppo che opera nel campo della commercializzazione dell'energia elettrica, del gas, del calore per il teleriscaldamento di servizi e prodotti per l'efficienza energetica, e nella fornitura di servizi calore e global service.

Iren Mercato è presente su tutto il territorio nazionale con una maggiore concentrazione di clientela nell'area centro nord. Le principali fonti disponibili per le attività di Iren Mercato sono rappresentate dalle centrali termoelettriche e idroelettriche del Gruppo.



## COMMERCIALIZZAZIONE GAS NATURALE

I volumi di gas naturale approvvigionati nel 2016 sono stati pari a circa 2.752 milioni di mc, di cui circa 998 milioni di mc commercializzati a clienti finali, 1.547 milioni di mc impiegati all'interno del Gruppo – per la produzione di energia elettrica, energia termica e per la fornitura di servizi calore – mentre 207 milioni di mc rappresentano le rimanenze di gas in stoccaggio.

Al 31 dicembre 2016 i clienti retail gas gestiti da Iren Mercato sono circa 806.000 (circa 398.000 a tutela e 408.000 a libero mercato), distribuiti prevalentemente sul territorio ligure e piemontese, nelle province di Parma, Piacenza, Reggio Emilia e Modena e nel grossetano.

## COMMERCIALIZZAZIONE ENERGIA ELETTRICA

I volumi di energia elettrica commercializzati nel 2016 sono risultati pari a 15.045 GWh.

I clienti retail di energia elettrica gestiti a fine 2016 sono circa 791.000 (di cui circa 523.000 sul mercato libero e 268.000 a maggior tutela), distribuiti principalmente a Torino e Parma, dove il Gruppo agisce anche come esercente il servizio di maggior tutela, e sulle aree presidiate commercialmente dal Gruppo.

Di seguito un'analisi per cluster di clientela finale:

- *mercato libero e Borsa* - I volumi complessivamente venduti a clienti finali e grossisti sono pari a 7.405 GWh, mentre i volumi impiegati in Borsa sono pari a 7.069 GWh.
- *mercato tutelato* - I volumi complessivamente venduti ai clienti in regime di maggior tutela ammontano a 571 GWh.

## VENDITA CALORE PER IL TELERISCALDAMENTO

Iren Mercato vende calore ai clienti del servizio teleriscaldamento nei Comuni di Genova, Torino, Nichelino, Reggio Emilia, Piacenza e Parma. A fine 2016 la volumetria teleriscaldata dal Gruppo è di circa 85 milioni di metri cubi, per una popolazione stimata di circa 846.000 abitanti: 60 milioni di metri cubi sul territorio piemontese, mentre per la parte emiliana la volumetria è di circa 21 milioni di metri cubi e per la parte genovese è di circa 4 milioni di metri cubi. Il calore venduto è stato di oltre 2.402 GWh. L'energia termica acquistata da terzi ammonta a circa 10 GWh.

## COMMERCIALIZZAZIONE TITOLI

Nel 2016 sono state acquistate circa 2,8 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 circa 134.000 Titoli di Efficienza Energetica (TEE) al prezzo medio di 179,68 euro/TEE per adempiere all'obbligo di annullamento previsto annualmente per il distributore Ireti, (D.M. 20/07/04 successivamente modificato dal Decreto del Ministro dello Sviluppo Economico D.M. 28/12/12).

## DISTRIBUZIONE GAS

Il servizio di distribuzione 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.

Le attività di distribuzione del gas sono svolte dal Gruppo Iren secondo le regole di separazione funzionale per le imprese verticalmente integrate nel settore con la finalità di promuovere la concorrenza, l'efficienza e adeguati livelli di qualità del servizio.

Nel 2016, attraverso 7.973 km di rete, il Gruppo ha distribuito circa 1.230 milioni di metri cubi di gas naturale a 742.341 clienti in 95 Comuni.

Territorio	km di rete	Clienti finali	Gas distribuito (Mmc)
Emilia-Romagna	5.955	394.518	865
Liguria	1.685	319.857	340
Piemonte	333	27.966	25



L'impiego di tecnologie innovative per la posa e la manutenzione delle reti consente di effettuare le necessarie manutenzioni riducendo al minimo tempi, costi e disagi alla cittadinanza.

Il Gruppo Iren gestisce anche la distribuzione e vendita del GPL. In area emiliana, dove è più presente, questa distribuzione avviene, mediante impianti di riduzione e reti canalizzate, attraverso 15 impianti di consegna ubicati in alcuni comuni di montagna della provincia di Reggio Emilia. I fornitori consegnano il GPL già odorizzato nei serbatoi, ed Iren lo distribuisce ai clienti alla pressione di 30 mbar. La sicurezza è assicurata per mezzo del telecontrollo degli impianti.

## DISTRIBUZIONE ENERGIA ELETTRICA

Il Gruppo Iren, tramite Ireti, con 7.715 km di rete (alta, media e bassa tensione), distribuisce energia elettrica nelle Città di Torino, Parma e Vercelli ad un totale di oltre 713.000 clienti.

Nel 2016 l'energia elettrica complessivamente distribuita è stata pari a 4.148 GWh, di cui 3.147 GWh nella città di Torino, 881 GWh nella città di Parma e 120 GWh nella città di Vercelli.

## TELERISCALDAMENTO

Il Gruppo fornisce il calore a una volumetria di circa 85 milioni di metri cubi, pari ad una popolazione servita stimata di 846.000 abitanti, grazie a oltre 900 km di reti interrate di doppia tubazione. I volumi crescono rispetto al 2015 grazie alla realizzazione dei progetti di sviluppo previsti nel Piano Industriale.

Il Gruppo, tramite Iren Energia, dispone nel capoluogo piemontese della rete di teleriscaldamento più estesa a livello nazionale, con oltre 550 km di doppia tubazione (di cui 23,9 km di Nichelino) per una volumetria riscaldata pari a 60,4 milioni di mc, nonché delle reti di Reggio Emilia (218,7 km), Parma (98,7 km) e Piacenza (22,7 km) per circa 21 milioni di mc di volumetria riscaldata nell'area emiliana. A Genova la rete si estende per 10,3 km e la volumetria teleriscaldata si attesta a 3,6 milioni di mc.



## SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Il servizio idrico integrato comprende l'approvvigionamento e la distribuzione di acqua potabile, la gestione delle reti fognarie e l'attività di depurazione.

Con 18.494 km di reti acquedottistiche, 9.617 km di reti fognarie e 1.136 impianti di depurazione, il Gruppo serve circa 2.678.415 abitanti in 206 Comuni delle province di Genova, La Spezia, Parma, Piacenza, Reggio Emilia, Vercelli, Imperia e Savona.

Il Gruppo Iren nel 2016 ha immesso in rete circa 253 milioni di mc di acqua nelle aree gestite di cui 170 milioni di mc venduti.



## SERVIZI AMBIENTALI

I servizi ambientali comprendono la raccolta e l'avvio a recupero o smaltimento dei rifiuti solidi urbani e assimilati, dei rifiuti assimilabili e dei rifiuti speciali non pericolosi, nonché il loro trasporto presso gli impianti del Gruppo o di terzi.

Il Gruppo gestisce i servizi di igiene ambientale nelle province di Piacenza, Parma, Reggio Emilia, Vercelli e nel Comune di Torino per un totale di 147 comuni e 2.120.812 abitanti serviti.

Nel 2016 sono state gestite circa 1.813.000 tonnellate di rifiuti, di cui circa 1.216.923 tonnellate di rifiuti urbani raccolti, attraverso 18 impianti di trattamento, selezione, stoccaggio e recupero, 3 termovalorizzatori (Piacenza, Parma e Torino) e 2 impianti di compostaggio.

Il Gruppo ha attivato sistemi di raccolta differenziata capillarizzata che, anche grazie alla gestione di 150 centri attrezzati di raccolta dei rifiuti, hanno consentito all'intero bacino servito di ottenere risultati superiori al 59%.

La frazione indifferenziata dei rifiuti è destinata a diverse modalità di smaltimento, nella ricerca della migliore valorizzazione della risorsa rifiuto, al fine di ridurre i quantitativi destinati alla termovalorizzazione e allo smaltimento in discarica.

Nei servizi ambientali sono comprese anche le attività di pulizia delle strade, dei marciapiedi e delle aree verdi cittadine e lo sgombero della neve.

## ALTRI SERVIZI

Il Gruppo fornisce alla Città di Torino il servizio di illuminazione pubblica, il servizio semaforico, la gestione degli impianti termici (circa 800 edifici) ed elettrici negli edifici comunali e il global service tecnologico di edifici di interesse pubblico.

In Emilia sono gestiti gli impianti di illuminazione pubblica del Comune di Medesano.

La rete di telecomunicazioni del Gruppo si sviluppa sull'area di Torino e sulla dorsale della val di Susa fino a Susa. Grazie alla possibilità di accesso con le reti della Provincia di Torino e di un consorzio del territorio, la rete del Gruppo può estendersi facilmente ai nodi delle province Piemontesi e a Milano Caldera, nodo italiano di scambio della banda Internet. Tramite i servizi *wholesale* e mobili acquisiti dagli altri operatori è possibile erogare servizi sull'intero territorio nazionale, anche grazie al collegamento diretto delle centrali dei principali operatori nazionali ed internazionali. Sulla città di 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 del teleriscaldamento, della distribuzione elettrica, 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.

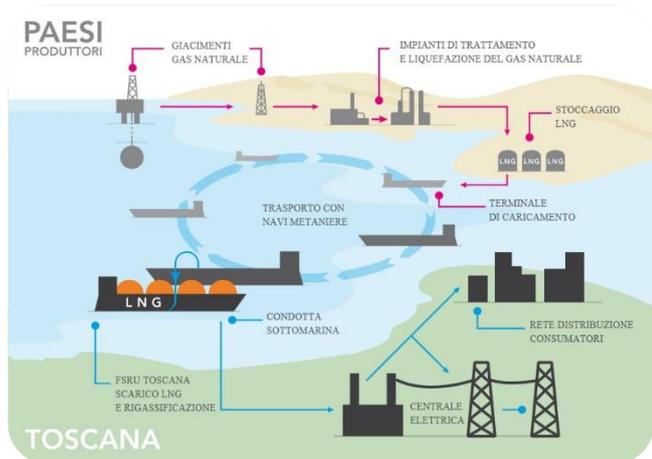


## SOCIETÀ FUORI PERIMETRO

### RIGASSIFICATORE DI LIVORNO (OLT)

OLT Offshore LNG Toscana S.p.A. è la società che detiene la proprietà e gestisce il terminale galleggiante di rigassificazione "FSRU Toscana". Gli azionisti sono: il Gruppo Iren (49,07%), Uniper Global Commodities SE (48,24%) e GOLAR LNG (2,69%).

Il Ministero dello Sviluppo Economico ha definito l'impianto di OLT un'infrastruttura essenziale e indispensabile per la sicurezza del sistema nazionale del gas, in grado di contribuire significativamente all'economicità e alla concorrenza delle forniture di gas naturale. Il terminale ha una capacità autorizzata di rigassificazione di 3,75 miliardi di metri cubi annui (pari a circa il 4% dell'intero fabbisogno nazionale) ed è dotato di cisterne che possono stoccare fino a 137.000 metri cubi di GNL. Il terminale, ancorato a circa 22 km al largo della costa tra Livorno e Pisa, nasce dalla conversione di una nave metaniera in un terminale galleggiante di rigassificazione, che trasforma il gas naturale liquefatto (GNL), ricevuto da altre metaniere, riportandolo allo stato gassoso.



### FUNZIONAMENTO DELL'IMPIANTO

Il processo di rigassificazione avviene attraverso le seguenti fasi:

- scarico del gas naturale liquefatto (GNL) da parte delle navi metaniere e stoccaggio nei 4 serbatoi del rigassificatore;
- rigassificazione per riportare il GNL allo stato gassoso, attraverso un aumento di temperatura;
- invio del gas alla rete nazionale.

Il rigassificatore è realizzato sulla base di tecnologie sicure e ampiamente testate, con l'impiego di sottosistemi e componenti utilizzati da lungo tempo nei settori dell'industria petrolifera e del gas.

### PERFORMANCE ECONOMICA

Anche nel 2016, terzo anno di operatività del terminale, la società OLT Offshore LNG Toscana ha offerto il servizio di Peak Shaving, una delle misure stabilite dal Ministero dello Sviluppo Economico nell'ambito del "Piano di Emergenza" per fronteggiare particolari situazioni sfavorevoli per il sistema nazionale del gas, che possono verificarsi nel periodo invernale, e garantire così la sicurezza del Sistema Gas Italia. Il 5 dicembre 2016 è avvenuto lo scarico del GNL per il servizio di Peak Shaving per un totale di

105.000 mcLiq di GNL (primo carico di GNL proveniente dagli Stati Uniti giunto in Italia), che resteranno stoccati fino al 31 marzo 2017 e, nel caso in cui non si dovesse verificare una situazione di emergenza, verranno rigassificati ed immessi nella rete nazionale.

In linea con la strategia dell'Unione Europea, il Ministero dello Sviluppo Economico e l'AEEGSI hanno attivato il "Servizio integrato di rigassificazione e stoccaggio", finalizzato a consentire alle imprese industriali l'approvvigionamento diretto di GNL dall'estero, che prevede l'offerta della rigassificazione e del successivo stoccaggio di quantitativi di gas riconsegnati al terminale, dando priorità nell'assegnazione al gas proveniente da Stati dai quali non sono in corso importazioni. Nel mese di aprile 2016 si è conclusa l'asta per l'aggiudicazione del servizio ed il Ministero dello Sviluppo Economico ha assegnato al terminale capacità per 500 milioni di metri cubi divisi in sei slot. OLT ha registrato offerte da parte di dodici società e ha ricevuto cinque dei sei slot allocati dal Ministero, pari a circa 450 milioni di metri cubi. I carichi di GNL sono arrivati da Norvegia, Nigeria, Qatar e Perù. Questo risultato rappresenta un ottimo segnale di ripresa del mercato del GNL nel Mediterraneo e, in particolare, per il terminale "FSRU Toscana", il quale si conferma un'importante infrastruttura, dotata di alta flessibilità ricettiva e di emissione, in grado di intercettare le esigenze del mercato internazionale del GNL.

### PERFORMANCE AMBIENTALE

Il terminale opera in conformità al Decreto AIA (n. 93 del 15/3/2013) che prevede il monitoraggio in continuo delle emissioni convogliate di NO<sub>x</sub>, TOC, CO, CO<sub>2</sub> e polveri provenienti dalle due caldaie necessarie alla rigassificazione, nonché il monitoraggio in continuo dello scarico necessario per la rigassificazione, con riferimento al quantitativo di cloro attivo libero, alla portata e al delta termico dell'acqua di mare. Le principali performance ambientali del terminale sono riportate nella tabella seguente.

	u.m.	Dati 2016	Limite autorizzativo
<b>Acqua</b>			
Utilizzo acqua marina	Mmc	105	141
Scarichi cloro libero attivo	t	2,04	3,60
<b>Energia</b>			
Produzione energia elettrica	MWh	45.537	--
Consumo energia elettrica	MWh	45.537	--
Consumo gas naturale	Mmc	31,3	--
Consumo gasolio marino	t	126	--
<b>Rifiuti prodotti</b>			
Non pericolosi	t	4.344	--
Pericolosi	t	1.193	--
<b>Emissioni caldaie (*)</b>			
		<b>medie annuali</b>	
NO <sub>x</sub>	mg/Nmc	<80	150
CO	mg/Nmc	<2	70
Polveri	mg/Nmc	<1	5
TOC	mg/Nmc	<3	--
CO <sub>2</sub>	mg/Nmc	<10	--

(\*) valori espressi in mg/Nmc al 3% di ossigeno

Gli scarichi del terminale, diversi da quello necessario alla rigassificazione rendicontato nella precedente tabella, sono autorizzati ad un quantitativo di cloro attivo libero di 0,2 mg/l. Gli stessi sono stati monitorati, come richiesto dal Decreto AIA, sia da personale interno che da un laboratorio certificato, ed hanno mostrato valori ben al di sotto dei limiti di legge.

Nel 2016 si è verificato un episodio di superamento che ha portato ad una minima emissione di circa 0,0022 ton di CO<sub>2</sub>, oltre al limite imposto, e che è stato tempestivamente comunicato alle autorità di controllo.

#### **Impatti sulla biodiversità e gli ecosistemi marini**

Nella Verifica Impatto Ambientale (VIA) è stato prescritto, per tutta la vita operativa del Terminale, un "Piano di monitoraggio dell'ambiente marino" che prevede la realizzazione di quattro campagne di monitoraggio all'anno di tipo chimico-fisico, biologico ed ecotossicologico, aventi ad oggetto: la colonna d'acqua, i sedimenti, l'ambiente biologico, la misura del rumore sottomarino e la morfologia del fondale. A seguito delle campagne effettuate prima dell'arrivo del terminale ed a seguito dei primi tre anni di esercizio, non si sono verificati impatti sulla biodiversità e sugli ecosistemi marini.

In particolare, i livelli di rumore del terminale in esercizio misurati sperimentalmente (60 dB a 100 metri dal terminale) appaiono notevolmente inferiori a quanto ipotizzato nell'analisi di progetto e a quanto autorizzato con relativo Provvedimento VIA.

Complessivamente non si sono registrate variazioni sostanziali delle concentrazioni dei contaminanti nella colonna d'acqua, né nei sedimenti. Questo dato risulta coerente con le indagini di bioaccumulo condotte sui mitili (bio-indicatori) posizionati in mare dentro apposite gabbie calate dal terminale, nei quali non sono stati rilevati particolari danni cellulari o fisiologici, né accumulo di contaminanti.

Le indagini sopra menzionate vengono effettuate dal Centro Interuniversitario di Biologia Marina ed Ecologia Applicata di Livorno.

### **PERFORMANCE SOCIALE**

#### **Personale**

L'impianto garantisce un importante contributo all'occupazione territoriale. In totale, sono impiegati stabilmente 121 dipendenti, di cui 19 direttamente in OLT, e indirettamente 63 persone presso ECOS, Società di gestione del terminale e 39 persone presso F.lli Neri, Società che si occupa dei mezzi navali a servizio del Terminale.

#### **Compensazioni ambientali sul territorio:**

Numerose ricadute economiche sul territorio sono possibili grazie all'impegno finanziario di OLT in progetti proposti dalle amministrazioni locali che, con riferimento alle compensazioni ambientali relative al Decreto VIA, ammontano ad 1 milione di euro:

- la realizzazione del Centro Visite dell'Area Marina Protetta "Secche della Meloria";
- la realizzazione di una caratterizzazione ambientale dei siti lungo la costa livornese funzionale alla revisione del piano

strutturale e del regolamento urbanistico del Comune di Livorno;

- il finanziamento del progetto di riqualificazione ambientale del centro urbano di Stagno;
- il finanziamento per la realizzazione di un parco attrezzato nell'area pubblica "La Camilla" a Marina di Pisa.

Per il Comune di Pisa, OLT ha concordato la riapertura del Canale Incile, il collegamento tra l'Arno e il Canale Navicelli, atto a ripristinare la navigabilità dal centro di Pisa al porto di Livorno. È in corso l'ultima fase dei lavori, per un valore totale a base d'asta delle opere pari a circa 9 milioni di euro e con ultimazione prevista per l'estate 2017.

Sono previsti inoltre a titolo di compensazione:

- 500.000 euro per 5 anni a favore del Comune di Livorno per l'attuazione del servizio di raccolta rifiuti con la modalità porta a porta;
- il co-finanziamento del progetto per la realizzazione di un Centro di raccolta differenziata dei rifiuti nel Comune di Collesalveti (frazione di Stagno) per un importo massimo di 100 mila euro.

#### **Politiche societarie**

OLT, coerentemente con le proprie politiche societarie, ha definito la politica per la Qualità, l'Ambiente, la Salute, la Sicurezza, la Responsabilità Sociale e per la prevenzione degli incidenti rilevanti, attraverso la quale si impegna principalmente a:

- rispettare scrupolosamente le prescrizioni legislative a tutela dell'occupazione, della salute e sicurezza dei lavoratori e dell'ambiente nel territorio circostante;
- diffondere all'interno e all'esterno dell'Azienda una filosofia di qualità, rispetto dell'ambiente, salute, sicurezza e responsabilità sociale, promuovendo in particolare il dialogo con le parti interessate per assicurare trasparenza e chiarezza dei rapporti;
- adottare anche con i propri *outsourcer* tutte le misure tecnicamente possibili per prevenire gli incidenti rilevanti per la tutela dell'ambiente e delle persone;
- promuovere e diffondere la cultura della soddisfazione del cliente e dei propri lavoratori;
- migliorare continuamente i processi, i servizi e le prestazioni aziendali per renderli sempre più efficaci ed efficienti attraverso la formazione, l'addestramento e la sensibilizzazione a tutti i livelli.

Al fine di rendere concreti tali impegni, OLT ha adottato un Sistema di Gestione Integrato secondo gli standard UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, BS OHSAS 18001 e SA 8000.

L'Azienda considera, inoltre, l'atteggiamento dei propri collaboratori e dei propri *outsourcer*, nei confronti della sicurezza per la prevenzione degli incidenti rilevanti e per la protezione dell'ambiente, un elemento essenziale per la valutazione della loro professionalità.

La società, considerata la caratterizzazione navale del terminale e data la presenza di un armatore (*outsourcer*), al quale è affidata la gestione operativa del terminale, condivide gli obiettivi aziendali e



controlla costantemente il sistema di gestione applicato dall'armatore (UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, BS OHSAS 18001), con l'obiettivo principale di prevenire gli incidenti rilevanti e di salvaguardare le persone e l'ambiente.

#### STRATEGIE E IMPEGNI DI MIGLIORAMENTO

OLT ha sviluppato i progetti di miglioramento definiti nel 2014-2015, ottenendo nel 2015 le autorizzazioni per la sostituzione dell'anidride carbonica (CO<sub>2</sub>) con azoto (N<sub>2</sub>), come gas inerte necessario per l'inertizzazione dei serbatoi del carico durante la manutenzione quinquennale ed effettuando le stesse modifiche nel 2016. Tale sistema di inertizzazione è stato prontamente utilizzato durante le ispezioni di due cisterne nel novembre 2016.

Inoltre ha provveduto ad effettuare un piano di progetto per l'acquisizione della registrazione EMAS da effettuarsi nel 2017-2018 (riprogrammazione dettata sulla base delle modifiche degli standard di certificazione).

Tra i progetti di miglioramento realizzati nel 2016, si evidenzia lo studio di fattibilità per valutare la possibile riduzione degli inquinanti in atmosfera (NO<sub>x</sub>) derivanti dalle emissioni convogliate delle caldaie. Dato l'esito positivo dello studio, ed in particolare la fattibilità di traguardare il limite di 100 mg/Nmc di No<sub>x</sub> emessi da

ciascuna caldaia in regime di normale funzionamento, la Società ha programmato i lavori entro il 2018.

#### AMTER

Amter è la Società partecipata, insieme a cinque Comuni della provincia di Genova, che gestisce il servizio idrico integrato nell'area del Ponente del territorio genovese e nei Comuni di Arenzano e Tiglieto. I dati relativi alle performance ambientali sono rendicontati separatamente in apposito box e, per omogeneità informativa, sono riportati nel capitolo Ambiente (si veda pag. 57).

#### IREN RINNOVABILI

Iren Rinnovabili è la Società, partecipata da Iren Ambiente, che opera nel settore dell'efficienza energetica e della produzione di energia da fonti rinnovabili. I dati relativi alle performance ambientali e sociali sono rendicontati separatamente in appositi box e, per omogeneità informativa, sono riportati nei capitoli Ambiente (si veda pag. 60) e Clienti (si veda pag. 82).



# CORPORATE GOVERNANCE

## ASSETTO ORGANIZZATIVO DEL GRUPPO IREN



Il Gruppo Iren adotta un sistema di governo societario di tipo tradizionale, conforme ai principi contenuti nel Codice di Autodisciplina delle Società Quotate (Codice) alle cui raccomandazioni dell'edizione del luglio 2015, il Consiglio di Amministrazione di Iren ha deliberato la formale adesione ed ha approvato un documento che evidenzia le specifiche soluzioni di governance adottate dalla Società. Il Consiglio di Amministrazione (CdA) è investito dei più ampi poteri per l'amministrazione ordinaria e straordinaria e l'attuazione e il raggiungimento dell'oggetto sociale.

## CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione è investito dei più ampi poteri per l'amministrazione ordinaria e straordinaria e l'attuazione e il raggiungimento dell'oggetto sociale, anche organizzando la Società ed il Gruppo per aree di business, siano esse strutturate in Società o divisioni operative, esclusi soltanto gli atti che la Legge e lo Statuto stesso riservano all'Assemblea.

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 e ai principi dichiarati in occasione dell'approvazione del bilancio di esercizio, e delle relazioni intermedie di gestione. Il Consiglio di Amministrazione, inoltre, valuta almeno annualmente le performance socio-ambientali rendicontate nel Bilancio di Sostenibilità.

Il Consiglio di Amministrazione di Iren in carica al 31 dicembre 2016 è stato nominato dall'Assemblea dei Soci del 9 maggio 2016 (per tre esercizi, sino all'approvazione del bilancio della Società al 31 dicembre 2018) ed è composto da 13 Consiglieri.

Lo Statuto disciplina la composizione, la nomina, le modalità e i criteri di presentazione delle liste per l'elezione degli Amministratori. Le norme statutarie sono tali da garantire un'adeguata presenza del genere meno rappresentato in seno all'organo (nel presente mandato pari, almeno, a un terzo del totale degli Amministratori) e assicurano l'elezione di almeno un amministratore di minoranza (art. 147-ter, comma 3, D. Lgs. 24 febbraio 1998, n. 58 ss. mm. ii., cosiddetto TUF).

In base allo Statuto sociale vigente (approvato dall'Assemblea dei Soci del 9 maggio 2016), il Consiglio di Amministrazione delega proprie competenze ad uno o più dei suoi componenti e può, inoltre, attribuire al Presidente, al Vice Presidente e all'Amministratore Delegato deleghe, purché non confliggenti le une con le altre. Ciascun Organo Delegato può decidere di delegare parte dei propri compiti e responsabilità ai propri primi riporti gerarchici e, in casi specifici e particolari, ad altri collaboratori dalle comprovate capacità e competenze. Tali deleghe possono riguardare poteri di firma e di spesa, poteri di rappresentanza, poteri in materia di sicurezza ed igiene del lavoro, prevenzione incendi, tutela e salvaguardia dell'ambiente. Un'apposita linea guida prevede le modalità di gestione, aggiornamento, conservazione e revoca delle deleghe e delle procure. Il Consiglio di Amministrazione ha delegato al Vice Presidente, le materie di Corporate Social Responsibility per cui è stata costituita un'apposita struttura presidiata da un Direttore di funzione.

Al 31 dicembre 2016 nel Consiglio di Amministrazione, 8 Consiglieri sono in possesso dei requisiti di indipendenza di cui agli artt. 147 comma 4 e 148 comma 3 del TUF e all'art. 3 del



Codice di Autodisciplina. L'indipendenza degli Amministratori è valutata periodicamente dal Consiglio di Amministrazione dopo la nomina e, successivamente, con cadenza annuale nei termini di cui all'art. 3 del Codice. Il Collegio Sindacale verifica la corretta applicazione dei criteri e delle procedure di accertamento adottati dal Consiglio per valutare l'indipendenza dei propri membri. L'esito delle valutazioni del Consiglio e del Collegio Sindacale è comunicato al mercato.

Come previsto dall'art. 2391 del Codice Civile, gli Amministratori che hanno, per conto proprio o di terzi, un interesse in una particolare operazione lo comunicano preventivamente agli altri Amministratori ed al Collegio Sindacale, precisandone la natura, i termini, l'origine e la portata; ove si tratti dell'Amministratore Delegato, il medesimo deve altresì astenersi dal compiere l'operazione, investendo della stessa l'organo collegiale. Il Consiglio di Amministrazione di Iren assicura regole per la trasparenza e la correttezza sostanziale e procedurale delle operazioni con parti correlate (art. 2391-bis del Codice Civile) e le rende note nella Relazione sulla gestione. Il Collegio Sindacale vigila sull'osservanza delle regole adottate e ne riferisce nella relazione all'Assemblea. Il 15 marzo 2016, previo parere favorevole del Comitato per le Operazioni con Parti Correlate, il CdA ha adottato una procedura operativa per la gestione delle operazioni con parti correlate per dare attuazione al relativo Regolamento interno. Nella Relazione annuale sul Governo Societario e gli Assetti Proprietari, gli stakeholder hanno visibilità di eventuali conflitti d'interesse in seno al Consiglio di Amministrazione.

Gli Amministratori partecipano attivamente alle sedute del Consiglio di Amministrazione, ricevendo ampia informativa sugli argomenti relativi alle decisioni da assumere. Oltre alle numerose sedute dell'organo amministrativo, sono state organizzate alcune riunioni preliminari, nelle quali l'Amministratore Delegato o i Dirigenti strategici hanno illustrato, anche in più fasi, il progetto di bilancio, il progetto di budget, il progetto di Piano Industriale, alcune operazioni straordinarie e le principali iniziative del Gruppo. Inoltre sono state avviate iniziative per la partecipazione a corsi e convegni a favore dei Consiglieri di Amministrazione e

dei membri del Collegio Sindacale. Si tratta di un programma di formazione sui compiti e le responsabilità inerenti la carica di componente di organi di amministrazione e controllo di società quotate, in linea con quanto raccomandato dal Codice. Tali riunioni sono state importanti occasioni formative, informative e di comunicazione relativamente agli aspetti societari, economici, sociali e ambientali.

Secondo quanto previsto dal Codice di Autodisciplina, il Consiglio di Amministrazione effettua, almeno una volta l'anno, un'attività di autovalutazione sul funzionamento del Consiglio stesso e dei suoi Comitati (*Board evaluation*), nonché sulla loro dimensione e composizione. Tenuto conto delle raccomandazioni formulate da Borsa Italiana 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 nel corso dell'esercizio 2016 a fronte dei suggerimenti avanzati.

Inoltre, relativamente ai meccanismi e processi di comunicazione, tra le recenti modifiche al Codice di Autodisciplina è stato introdotto un richiamo alla necessità di garantire un adeguato canale informativo fra i Comitati e il *board*, sul modello del flusso già espressamente previsto e istituzionalizzato per il Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità.

Nel corso del 2016, il Consiglio di Amministrazione di Iren ha tenuto 19 riunioni. Le date delle riunioni del CdA per l'approvazione delle relazioni intermedie di gestione, della relazione semestrale e del progetto di Bilancio d'esercizio e Bilancio consolidato sono riportate nel calendario eventi societari, approvato dal CdA e pubblicato sul sito istituzionale.

*Il Gruppo Iren adotta un sistema di governo societario di tipo tradizionale, conforme ai principi del Codice di Autodisciplina delle Società quotate di Borsa Italiana*



## COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE AL 31/12/2016

Nome e Cognome	Carica	Qualifica (Testo Unico della Finanza)	Qualifica (Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana)
Paolo Peveraro	Presidente	Amministratore esecutivo	Amministratore esecutivo
Ettore Rocchi	Vice Presidente	Amministratore esecutivo	Amministratore esecutivo
Vito Massimiliano Bianco	Amministratore Delegato e Direttore Centrale Operations e Strategia	Amministratore esecutivo	Amministratore esecutivo
Moris Ferretti	Amministratore	Amministratore non esecutivo indipendente	Amministratore non esecutivo indipendente
Lorenza Franca Franzino	Amministratore	Amministratore non esecutivo indipendente	Amministratore non esecutivo indipendente
Alessandro Ghibellini	Amministratore	Amministratore non esecutivo non indipendente	Amministratore non esecutivo indipendente
Fabiola Mascardi	Amministratore	Amministratore non esecutivo indipendente	Amministratore non esecutivo indipendente
Marco Mezzalama	Amministratore	Amministratore non esecutivo indipendente	Amministratore non esecutivo indipendente
Paolo Pietrogrande	Amministratore	Amministratore non esecutivo indipendente	Amministratore non esecutivo indipendente
Marta Rocco	Amministratore	Amministratore non esecutivo indipendente	Amministratore non esecutivo indipendente
Licia Soncini	Amministratore	Amministratore non esecutivo indipendente	Amministratore non esecutivo indipendente
Isabella Tagliavini	Amministratore	Amministratore non esecutivo non indipendente	Amministratore non esecutivo non indipendente
Barbara Zanardi	Amministratore	Amministratore non esecutivo indipendente	Amministratore non esecutivo indipendente

## COMITATO PER LA REMUNERAZIONE E LE NOMINE

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

Il CRN svolge le funzioni in materia di remunerazioni previste dal Principio 6.P.4. e dal Criterio Applicativo 6.C.5 del vigente Codice ed, in particolare, le seguenti funzioni propositive e consultive nei confronti del Consiglio di Amministrazione:

- valutare periodicamente l'adeguatezza, la coerenza complessiva 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 Consiglio di Amministrazione proposte in materia;
- presentare proposte o esprimere pareri al Consiglio di Amministrazione 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 Consiglio stesso, 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 del Gruppo, funzionale all'adozione dei provvedimenti di competenza del Consiglio di Amministrazione della Società.

Il potere di determinare la remunerazione degli amministratori investiti di cariche particolari previste dallo Statuto rimane in capo al Consiglio di Amministrazione, sentito il Comitato per la Remunerazione e il Collegio Sindacale, ai sensi dell'art. 21 del vigente Statuto.

In materia di nomine, il CRN esercita le funzioni di cui ai Criteri Applicativi 5.C.1. e 5.C.2 del Codice in materia di nomine:

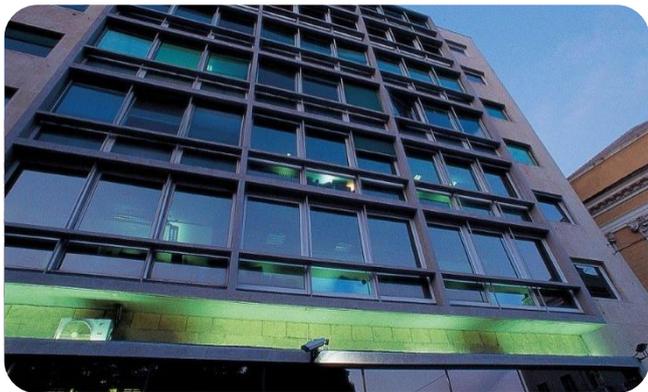
- formulare pareri al Consiglio di Amministrazione in merito alla dimensione e alla composizione dello stesso ed esprimere raccomandazioni in merito alle figure professionali la cui presenza all'interno del Consiglio sia ritenuta opportuna;
- proporre al Consiglio di Amministrazione candidati alla carica 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 Consiglio di Amministrazione in merito al numero massimo di incarichi di Amministratore o di Sindaco in altre società quotate in mercati regolamentati (anche esteri), in società finanziarie, bancarie, assicurative o di rilevanti dimensioni, compatibile con un efficace svolgimento dell'incarico di Amministratore della società, tenendo in considerazione la partecipazione dei Consiglieri ai Comitati costituiti all'interno del Consiglio, nonché in merito alle deroghe al divieto di concorrenza previsto dall'art. 2390 del Codice Civile;
- effettuare l'istruttoria sulla predisposizione del piano per la successione degli Amministratori esecutivi, qualora il Consiglio di Amministrazione valuti di adottare tale piano.

Al CRN sono inoltre attribuiti i compiti di supportare il CdA nell'attività di valutazione annuale del Consiglio e dei suoi Comitati e di esaminare preliminarmente – rispetto alle decisioni del CdA – la Relazione annuale sulla remunerazione (art. 123ter TUF) da mettere a disposizione del pubblico in vista dell'Assemblea annuale di bilancio.



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

L'Assemblea dei Soci di Iren determina, all'atto della nomina e per tutta la durata del mandato, il compenso complessivo annuale per i componenti del Consiglio di Amministrazione e l'importo massimo complessivo per la remunerazione degli Amministratori investiti di particolari cariche statutariamente previste.

Il Consiglio di Amministrazione definisce, su proposta del Comitato per la Remunerazione e le Nomine della Società e sentito anche il Collegio Sindacale, la struttura ed i compensi per gli amministratori investiti di particolari cariche (Presidente, Vice Presidente 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.

L'Amministratore Delegato determina concretamente, tenuto conto di quanto stabilito nella politica per la remunerazione, le retribuzioni dei Dirigenti con responsabilità strategiche e definisce, nello specifico, gli obiettivi a cui è correlata la componente

variabile annua di breve periodo dei Dirigenti con responsabilità strategiche, avvalendosi del supporto del Comitato per la Remunerazione e le Nomine della Società.

Il Comitato per la Remunerazione e le Nomine di Iren può avvalersi dell'opera di consulenti esterni esperti in materia di politiche retributive, verificando preventivamente che non si trovino in situazioni che ne compromettano l'indipendenza di giudizio. Nella Relazione annuale sulla Remunerazione è prevista l'indicazione del nominativo degli esperti indipendenti eventualmente intervenuti nella predisposizione della politica delle remunerazioni.

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 Consiglio di Amministrazione.

Per il Presidente ed il Vice Presidente il compenso è determinato in misura fissa e non sono previsti bonus legati alle performance.

In linea generale, non sono previste indennità di fine carica/per la risoluzione del rapporto di lavoro a favore dei Consiglieri di Iren.

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 prima (che al raggiungimento di tutti gli obiettivi può arrivare fino al 30% delle retribuzione fissa) è basata su un sistema MbO che prende in considerazione obiettivi di tipo economico-finanziario, obiettivi trasversali al Gruppo e obiettivi specifici per Area organizzativa/Business Unit, con un gate (cancello preliminare a qualsiasi erogazione) collegato a fattori economici (EBITDA); gli obiettivi trasversali e quelli specifici prevedono obiettivi non solo di tipo economico-finanziario, ma anche di tipo ambientale, organizzativo, relazionale e sociale. Gli obiettivi per i Dirigenti con responsabilità strategiche, 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. La remunerazione variabile a lungo termine (introdotta dal 2015) è di tipo monetario, con importi su base annua fino al 25% della retribuzione fissa (al raggiungimento di tutti gli obiettivi); gli obiettivi sono collegati al raggiungimento di due obiettivi di tipo economico (EBITDA e utile netto cumulati) stabiliti nel Piano Industriale di Gruppo per il periodo 2015-2018, al termine del quale potrà avvenire l'erogazione. È inoltre previsto, come gate, il mantenimento dell'*investment grade* attribuito da una delle tre maggiori Agenzie di rating.

Non sono utilizzati bonus o incentivi specifici all'atto di nomina/assunzione del ruolo. L'indennità di fine rapporto e i trattamenti previdenziali integrativi sono quelli stabiliti da norme di legge e di contratto collettivo nazionale di lavoro.

Iren predispose una Relazione annuale sulla Remunerazione che illustra, tra l'altro, la politica in materia di remunerazione dei componenti del Consiglio di Amministrazione e dei Dirigenti con responsabilità strategiche. La Relazione è, tra l'altro, finalizzata ad accrescere la conoscenza e la consapevolezza degli azionisti e, in

generale, degli investitori e del mercato. In vista dell'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione, la Relazione annuale viene esaminata dal Comitato per la Remunerazione e le Nomine. La prima sezione della Relazione sulla Remunerazione viene sottoposta al voto (non vincolante) dell'Assemblea degli azionisti. Il Codice di Autodisciplina prevede che all'Assemblea annuale di approvazione del bilancio sia presente il Presidente del Comitato per la Remunerazione e le Nomine o un altro componente del Comitato, anche al fine di riferire agli azionisti sulle modalità di esercizio delle funzioni assegnate al Comitato stesso. A valle dell'Assemblea, il Comitato per la Remunerazione e le Nomine procede all'analisi dei risultati di voto sulla Relazione annuale sulla Remunerazione, all'esame di eventuali tematiche emerse in occasione dell'Assemblea degli azionisti nonché all'avvio delle valutazioni funzionali alla revisione della Politica per la Remunerazione adottata dal Gruppo.



## COMITATO CONTROLLO, RISCHI E SOSTENIBILITÀ

A fine 2016 il Consiglio di Amministrazione, in considerazione della valenza attribuita dal Gruppo Iren alla corporate social responsibility, ha ritenuto di dare attuazione all'invito contenuto nel Codice di Autodisciplina e ha deliberato di attribuire funzioni istruttorie di presidio della responsabilità sociale d'impresa in materia di sostenibilità al già costituito Comitato Controllo e Rischi che, in conseguenza della delibera, ha assunto la denominazione di Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità (CCRS).

Secondo quanto previsto dal Codice di Autodisciplina, il CdA 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 Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità, che fornisce un parere preventivo per l'espletamento dei compiti a quest'ultimo affidati 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.

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

In linea con i criteri applicativi 7.C.1 e 7.C.2. del Codice di Autodisciplina e con le ulteriori funzioni di presidio della responsabilità sociale d'impresa individuate dal CdA, al CCRS sono attribuite le seguenti funzioni:

- supportare, con un'adeguata attività istruttoria, le valutazioni e le decisioni del Consiglio relative al sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, nonché quelle relative all'approvazione delle relazioni finanziarie periodiche;
- valutare, unitamente al Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari e sentito 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 alla identificazione dei principali rischi aziendali (in particolare, su specifici aspetti inerenti le *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);
- esaminare le relazioni periodiche, aventi per oggetto la 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 di Internal Audit;
- chiedere alla funzione di Internal Audit lo svolgimento di verifiche su specifiche aree operative, dandone contestuale comunicazione al Presidente del Collegio Sindacale;
- riferire al Consiglio, 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 Consiglio di Amministrazione relative alla gestione di rischi derivanti da fatti pregiudizievoli di cui il Consiglio di Amministrazione 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 le linee guida del piano di sostenibilità e vigilare sulle modalità di attuazione;
- valutare, unitamente alla Funzione di Gruppo competente 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 CSR delle attività culturali e di promozione dell'immagine del Gruppo.

Il CdA, attraverso il CCRS, convoca su base almeno semestrale il Direttore Risk Management per la relazione sui rischi di Gruppo. Ai sensi del Codice di Autodisciplina, la Direzione Risk Management presenta una *risk map* con i principali rischi in termini di impatto e probabilità ed eventuali azioni di mitigazione, oltre a fornire i risultati di analisi specifiche. Nelle stesse riunioni sono convocati anche gli altri organismi di controllo di Gruppo. Inoltre, è previsto che su base annuale le *Risk Policies* di Gruppo siano soggette ad aggiornamento; l'organo preposto all'approvazione delle modifiche è il CdA.

Nel corso del 2016 il Comitato ha richiesto alla Direzione Risk Management un *risk assessment* del Piano Industriale al 2021.

## COMITATO PER LE OPERAZIONI CON PARTI CORRELATE

Il Comitato per le Operazioni con Parti Correlate (COPC) esprime il proprio parere in relazione all'effettuazione di operazioni di minore e maggiore rilevanza con Parti Correlate e, in generale, svolge anche tutte le altre funzioni assegnate ai sensi del Regolamento in materia di operazioni con parti correlate adottato dalla Consob.

Il COPC è composto da tre Amministratori non esecutivi in possesso dei requisiti di indipendenza previsti dal TUF e degli ulteriori requisiti previsti dal vigente Codice. Al fine di garantire il doppio requisito dell'indipendenza e della non correlazione nella singola operazione da esaminare, è previsto che il COPC venga integrato con altri Amministratori indipendenti e non correlati nella singola operazione da esaminare presenti nel Consiglio di Amministrazione della Società, attribuendo al Presidente del COPC il compito di individuare un sotto-comitato (i c.d. membri designati) composto da tre Amministratori indipendenti e non

correlati in relazione alla singola operazione con parte correlata da esaminare.

Ai sensi del Regolamento interno in materia di Operazioni con Parti Correlate è previsto che:

- con riferimento alle operazioni di minor rilevanza, qualora non vi sia neppure un membro del COPC indipendente e non correlato e nel Consiglio di Amministrazione non vi siano altri amministratori dotati dei requisiti necessari ad integrare la composizione del COPC, il parere motivato non vincolante sarà fornito da un esperto indipendente nominato dal presidente del Comitato, sentito il Presidente del Collegio Sindacale;
- con riferimento alle operazioni di maggior rilevanza qualora non vi siano almeno tre amministratori indipendenti non correlati, il Presidente del Comitato provvederà a designare uno o, se possibile, due amministratori indipendenti e non correlati; qualora non vi siano amministratori indipendenti e non correlati, tali attività saranno svolte dal Collegio Sindacale o da un esperto indipendente nominato dal Presidente del Comitato, sentito il Presidente del Collegio Sindacale.

## COLLEGIO SINDACALE

Il Collegio Sindacale si compone di tre sindaci effettivi e due supplenti che durano in carica per tre esercizi, con scadenza alla data dell'Assemblea convocata per l'approvazione del bilancio relativo all'ultimo esercizio della loro carica, e rieleggibili.

Gli articoli 28 e 29 dello Statuto stabiliscono le modalità di nomina del Collegio Sindacale attraverso il voto di lista ed in modo tale da garantire un'adeguata presenza del genere meno rappresentato in seno all'organo, in attuazione dell'art. 3 L. 120/2011 e del Regolamento di attuazione D.P.R. 251/2012. Compiti e funzionamento sono disciplinati dalla vigente normativa.

Il Collegio Sindacale di Iren in carica al 31 dicembre 2016 è stato nominato dall'Assemblea degli Azionisti del 28 aprile 2015 per tre esercizi (sino all'approvazione del bilancio della Società al 31 dicembre 2017).

Di seguito si riporta la composizione dei Comitati Endoconsiliari e del Collegio Sindacale in carica al 31 dicembre 2016:

### COMPOSIZIONE DEI COMITATI E DEL COLLEGIO SINDACALE

Comitato Remunerazione e Nomine	Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità	Comitato per Operazioni con Parti Correlate	Collegio Sindacale
Marta Rocco (Presidente)	Paolo Pietrogrande (Presidente)	Barbara Zanardi (Presidente)	Michele Rutigliano (Presidente)
Moris Ferretti	Alessandro Ghibellini	Lorenza Franca Franzino	Anna Maria Fellegara (Sindaco Effettivo)
Isabella Tagliavini	Marco Mezzalama	Licia Soncini	Emilio Gatto (Sindaco Effettivo)
			Giordano Mingori (Sindaco Supplente)
			Giorgio Mosci (Sindaco Supplente)

# Strategie e politiche per la Sostenibilità





## MISSION, VISION E VALORI

La missione del Gruppo Iren è quella di 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, nei settori dell'energia, dei servizi idrici integrati, ambientali e per le pubbliche amministrazioni, contribuendo al benessere dei propri collaboratori e delle comunità e garantendo ai propri azionisti un'adeguata redditività d'impresa.

I valori su cui il Gruppo Iren fonda la propria strategia, recepiti nel sistema integrato Qualità-Ambiente-Sicurezza e nel Codice Etico, sono: la soddisfazione del cliente, la salvaguardia ambientale e l'uso razionale delle risorse naturali, la salute e la sicurezza del personale, lo sviluppo sostenibile, la responsabilità e la cooperazione con la comunità, l'efficienza dei servizi, il rispetto e la valorizzazione delle persone, l'innovazione e il cambiamento, la qualità delle forniture e degli appalti e il miglioramento continuo.

### I PILASTRI DELLA CRESCITA



## IL PIANO STRATEGICO AL 2021

Il Piano industriale al 2021 definisce le seguenti linee strategiche:

- **ulteriore spinta verso l'efficientamento dei processi, per rendere l'azione del Gruppo sempre più veloce, incisiva ed efficace.** Il piano di profondo rinnovamento lanciato nella seconda parte del 2015, chiamato "performance improvement", costituisce la base della revisione e dell'ottimizzazione dei processi anche per il prossimo futuro con l'attivazione di oltre 100 progetti. Il Gruppo ha completato la revisione del proprio modello di business e la conseguente

razionalizzazione societaria, importanti fattori abilitanti per il raggiungimento dei target di sinergie;

- **il cliente come asset fondamentale e perno sul quale costruire una nuova cultura aziendale costituita da affidabilità, inclusività e innovazione.** La strategia che ha l'obiettivo di trasformare il prodotto energetico da commodity a servizio ad alto valore aggiunto sarà alla base del "New Downstream", il nuovo paradigma commerciale del Gruppo che mira a creare per il cliente una customer experience appagante, fatta di risparmio energetico, efficienza, innovazione. Tutto ciò permetterà di supportare gli importanti obiettivi di *acquisition* e *loyalty* inclusi nel piano industriale;
- **Iren protagonista del processo di consolidamento nelle sue aree di riferimento.** Durante gli ultimi due anni sono state chiuse importanti operazioni che hanno permesso di presidiare con maggior forza diverse aree comprese nei territori di elezione del Gruppo. Nei prossimi anni è previsto un ulteriore sforzo in questo senso che confermerà Iren come principale aggregatore e motore di sviluppo del Nord-Ovest d'Italia.
- **tutti gli obiettivi del Piano saranno sviluppati in una cornice di sostenibilità ambientale, sociale e finanziaria.** La sensibilità ambientale che da sempre caratterizza le scelte del Gruppo è confermata anche nel piano industriale al 2021 che pone l'accento su attività a basso impatto ambientale come le reti teleriscaldamento, il consolidamento impiantistico legato al concetto del *waste to material* oltre all'implementazione di *smart-metering* e *smart-grid*.

Sulla base di tali linee strategiche, il Gruppo Iren si prefigge:

- **una significativa crescita dell'EBITDA:** pari a circa 900 milioni di euro al 2021, in incremento di circa 220 milioni di euro rispetto al 2015, con un tasso di crescita annua del 4,8%;
- **sinergie** pari a 100 milioni di euro, l'80% delle quali ottenuto entro il 2019;
- **utile netto sostanzialmente raddoppiato già al 2019;**
- **investimenti cumulati per circa 2,2 miliardi di euro**, un terzo dei quali dedicati ad iniziative di sviluppo;
- **debito in riduzione** di circa 180 milioni di euro e sotto i 2 miliardi al 2021. Rapporto Debito netto/EBITDA a 3 volte già nel 2018;
- **dividend policy chiara** con una crescita annuale del dividendo per azione, pari a circa l'8%.

La declinazione operativa degli indirizzi strategici riguarda progetti a elevata valenza industriale che rappresentano concretamente l'impegno del Gruppo in tema di sostenibilità.

Nell'ambito delle iniziative per comunicare ai propri stakeholder obiettivi, azioni e risultati, il Gruppo Iren pubblica annualmente il Bilancio di Sostenibilità che costituisce anche uno strumento gestionale che consente di monitorare l'aderenza dell'operatività alla strategia di Corporate Social Responsibility del Gruppo.

Il Bilancio di Sostenibilità è la tappa di un percorso articolato di azioni e iniziative intraprese all'insegna della Responsabilità Sociale d'Impresa.

# STRUMENTI DI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

Il Consiglio di Amministrazione definisce le strategie del Gruppo Iren, approva le linee guida e gli obiettivi di business, anche con particolare attenzione agli obiettivi di sostenibilità. Inoltre il CdA esamina i rischi e le opportunità legate al contesto socio-ambientale ed economico anche in occasione dell'approvazione del Piano industriale e finanziario e del Budget annuale.

Il CdA viene aggiornato dal Vice Presidente, organo delegato in materia, sullo stato dei progetti di sostenibilità e le attività di stakeholder engagement.

Il Consiglio di Amministrazione analizza e approva il Bilancio di Sostenibilità, redatto annualmente, per far conoscere le proprie performance 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 Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità valuta, unitamente alla Funzione Corporate Social Responsibility e sentito il revisore legale, il corretto utilizzo degli standard di redazione del Bilancio di Sostenibilità adottati dal Gruppo.

Il Bilancio di Sostenibilità 2016 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione il 16 marzo 2017, valutando la completezza e la coerenza con i temi rilevati nella matrice di materialità.

Le consultazioni in materia di sostenibilità tra le parti interessate e il più alto organo di governo sono delegate al Vice Presidente che è responsabile, anche tramite la Direzione Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali, del mantenimento di un dialogo aperto con gli stakeholder interni ed esterni su questi temi. I risultati di questo dialogo generano progetti di miglioramento delle performance ambientali e sociali e vengono poi incorporati nella divulgazione annuale del Bilancio di Sostenibilità.

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

- redazione del Bilancio di Sostenibilità 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;
- definizione delle Linee-Guida per le balanced scorecard e gestione delle balanced scorecard di Gruppo;
- emissione e aggiornamento del Codice Etico, in collaborazione con la funzione Compliance;
- 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;
- promozione e partecipazione ad iniziative volte alla sensibilizzazione sulle tematiche CSR;
- partecipazione a gruppi e tavoli di lavoro in tema di responsabilità sociale d'impresa e rendicontazione non finanziaria;
- partecipazione a survey nazionali e internazionali (es. Carbon Disclosure Project) inerenti la sostenibilità.

## SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E GESTIONE DEI RISCHI

Ai sensi del Codice di Autodisciplina e delle linee di indirizzo interne, il Gruppo Iren si è dotato di un sistema di controllo interno e di gestione dei rischi che si configura come un processo trasversale che coinvolge, con diversi ruoli e nell'ambito delle rispettive competenze, gli organi amministrativi (Consiglio di Amministrazione, Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità, Organi Delegati), l'Amministratore Incaricato del sistema di controllo interno, di gestione dei rischi e della sostenibilità, il Responsabile della funzione di Internal Audit, il Direttore Risk Management, il Collegio Sindacale e il Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari, nonché tutto il personale delle società del Gruppo Iren.

In particolare, il Consiglio di Amministrazione di ogni società del Gruppo 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. Il Consiglio di Amministrazione della Capogruppo 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 modo che i principali rischi afferenti al 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, sentito il parere del Collegio sindacale e dell'amministratore incaricato del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi (se non coincidente con il competente organo delegato);
- descrive, nella relazione sul governo societario, le principali caratteristiche del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, esprimendo la propria valutazione sull'adeguatezza dello stesso;
- valuta, sentito il parere del Collegio Sindacale, i risultati esposti dal revisore legale nella eventuale lettera di suggerimenti e nella relazione sulle questioni fondamentali emerse in sede di revisione legale;

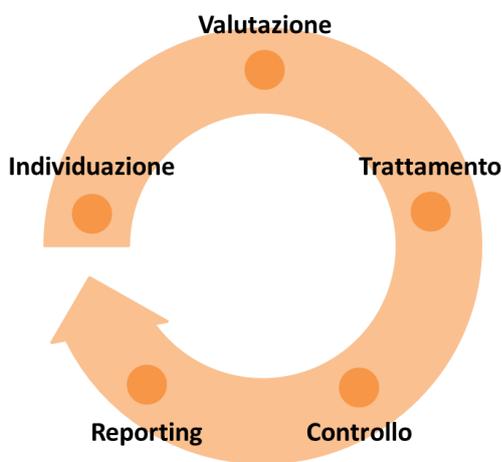


- nomina e revoca, su proposta del competente Organo Delegato e del Presidente, previo parere favorevole del Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità e sentito il parere del Collegio Sindacale, il responsabile della funzione di Internal Audit, assicurando che lo stesso sia dotato delle risorse adeguate all'espletamento delle proprie responsabilità.

Nell'ambito della relazione presentata ai sensi del Codice di Autodisciplina con cadenza periodica, di regola semestrale, dal Responsabile Internal Audit al Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità, vengono rendicontati gli esiti delle verifiche di Internal Auditing, nonché il follow up con l'avanzamento delle azioni svolte a fronte degli audit degli anni precedenti. 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.

## RISK MANAGEMENT<sup>(1)</sup>

La gestione dei rischi aziendali rappresenta una componente essenziale del Sistema di Controllo Interno della corporate governance di una Società quotata e il Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana attribuisce su tale aspetto specifiche responsabilità. Il modello di Enterprise Risk Management operativo nell'ambito del Gruppo Iren contiene l'approccio metodologico alla identificazione, valutazione e 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.

*Il modello di Enterprise Risk Management ha come obiettivo la gestione integrata e sinergica dei rischi*

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.

<sup>(1)</sup> Per maggiori dettagli si rinvia al Bilancio Consolidato 2016 del Gruppo Iren.

Il sistema di Enterprise Risk Management si focalizza in particolare sulla gestione dei rischi Finanziari, di Credito, Energetici, Operativi e Reputazionali.

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.

Le tipologie di rischio gestite riguardano:

- rischi finanziari (liquidità, tasso di interesse, tasso di cambio);
- rischi di credito;
- rischi energetici, riconducibili all'approvvigionamento del gas per la generazione termoelettrica e alla commercializzazione di energia elettrica e gas nonché ai mercati dei derivati di hedging;
- rischi operativi, riconducibili alla proprietà degli asset, all'esercizio dell'attività industriale, ai processi, alle procedure ed ai flussi informativi. 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 sugli stakeholder di eventuali *malpractices*.

Il modello di Enterprise Risk Management (ERM) considera anche i cambiamenti climatici e i rischi e le opportunità, anche da un punto di vista strategico, che questi comportano. Tra gli effetti dei cambiamenti climatici si osserva una crescita dei fenomeni atmosferici come siccità e alluvioni; si tratta di eventi che determinano impatti sugli impianti e sui servizi, con i connessi risvolti economici, e che costituiscono aspetti di attenzione organizzativa per quanto riguarda le conseguenze sugli asset del Gruppo, sulla gestione dei servizi e sulla programmazione produttiva e manutentiva.

Alla Direzione Risk Management di Gruppo, alle dipendenze del Vice Presidente, sono state demandate, fra l'altro, le attività di coordinamento del processo di gestione integrata dei rischi di Gruppo, di valutazione delle esigenze assicurative, di progettazione dei programmi, stipula e gestione delle polizze, con la collaborazione della funzione Legale.

È inoltre attivo un processo di controllo periodico della sinistrosità nei diversi settori e su tutte le aree operative del Gruppo al fine di stabilire e attuare le più idonee modalità di contenimento e riduzione.

## MODELLO ORGANIZZATIVO EX D.LGS. 231/2001

Iren e le principali società del Gruppo hanno adottato Modelli di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 con l'obiettivo di configurare 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.

Nel corso dell'anno 2016 è stato realizzato un progetto di sostanziale revisione ed aggiornamento dei Modelli 231 al fine di garantire la loro coerenza con le variazioni organizzative

intervenute e con l'introduzione da parte del legislatore di nuove fattispecie penali.

La revisione è stata attuata secondo la metodologia del "risk self-assessment", che consiste nell'identificazione ed autovalutazione da parte dei relativi responsabili ("risk owner") dei processi, sottoprocessi 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. Il progetto prevede che i Modelli 231 aggiornati vengano presentati ai Consigli di Amministrazione delle singole Società per la loro approvazione. Successivamente tutti i dipendenti vengono informati dell'approvazione del nuovo Modello 231, invitati alla sua consultazione e all'adozione di comportamenti conformi a quanto previsto nel Modello stesso.

Il Modello 231 è consultabile in versione integrale sul sito Intranet delle Società.

Nel Modello sono previsti specifici meccanismi per la segnalazione di problematiche relative alla condotta etica ed al rispetto della normativa ex D.Lgs.231/2001. Ciascun destinatario del Modello è tenuto a segnalare eventuali violazioni o sospetti di violazione del Codice Etico o dei principi di controllo previsti nel Modello stesso (c.d. "segnalazioni").

Devono essere raccolte eventuali segnalazioni relative a:

- la commissione, o al ragionevole pericolo di commissione, dei reati richiamati dal D.Lgs. 231/01;
- "pratiche" non in linea con le norme di comportamento emanate dalla Società;
- minacce, pressioni, offerte o promesse di denaro o altra utilità, ricevute al fine di indurre a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci una persona chiamata a rendere davanti all'autorità giudiziaria dichiarazioni utilizzabili in un procedimento penale, quando tale persona ha facoltà di non rispondere;
- comportamenti che, in ogni caso, possono determinare una violazione del Modello.

Il dipendente che intenda segnalare una violazione (o presunta violazione) del Modello può riferire direttamente all'Organismo di Vigilanza, in forma scritta o tramite l'apposita casella di posta elettronica ([iren\\_odv231@gruppoiren.it](mailto:iren_odv231@gruppoiren.it)).

## ORGANISMI DI VIGILANZA

Iren e le principali società del Gruppo hanno istituito un Organismo 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. La scelta è stata quella di una composizione collegiale dell'OdV, con l'obiettivo di soddisfare i requisiti di autonomia, indipendenza, professionalità e continuità d'azione. 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.

## CODICE ETICO

Il Codice Etico del Gruppo Iren, approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 17 settembre 2013, è lo strumento che definisce l'insieme dei valori etici e delle responsabilità del Gruppo Iren. Il Codice Etico individua anche le regole comportamentali che devono guidare la gestione e i rapporti interni ed esterni. Il rispetto del Codice Etico consente inoltre di prevenire il rischio di commissione dei reati di cui al D.Lgs. 231/2001 nell'ambito delle specifiche attività svolte nel Gruppo. L'osservanza dei contenuti del Codice Etico da parte di tutti coloro che operano per Iren è di importanza fondamentale per il buon funzionamento, l'affidabilità e la reputazione del Gruppo.

La Direzione Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali di Iren ha il compito di promuovere la conoscenza, la diffusione, l'aggiornamento e assicurare l'interpretazione e l'attuazione delle disposizioni del Codice Etico. Riceve le segnalazioni di violazione valutando la possibile apertura o meno di un procedimento. 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. A tutti i fornitori è inoltre richiesta l'obbligatoria accettazione del Codice Etico, già in fase di offerta, senza possibilità di deroghe o modifiche. Per darne la massima diffusione e conoscenza, il Codice Etico è disponibile anche sul sito di Gruppo. Inoltre per fornire supporto sulla condotta etica, sul rispetto delle leggi e gli standard di integrità, il Gruppo Iren rende disponibili a tutti gli stakeholder, interni o esterni, attraverso il sito internet e la intranet informazioni relative a normative, regolamenti e approfondimenti in materia di qualità, ambiente e sicurezza.

Nel 2016 il Gruppo non ha ricevuto alcuna segnalazione di violazione del Codice Etico.

## SISTEMA INTEGRATO E CERTIFICAZIONI

Il Gruppo Iren 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, attraverso un modello organizzativo snello e flessibile che si adatta rapidamente all'evoluzione delle aspettative e delle esigenze dei clienti, ma anche ai cambiamenti organizzativi interni. I valori che il Gruppo Iren persegue sono:

- soddisfazione del cliente;
- salvaguardia ambientale e uso razionale delle risorse naturali;
- salute e sicurezza del personale;
- sviluppo sostenibile;
- responsabilità e cooperazione con la comunità;
- efficienza dei servizi;
- rispetto e valorizzazione delle persone;
- innovazione e cambiamento;
- qualità delle forniture e degli appalti;
- miglioramento continuo.



Tali valori sono definiti nella Politica del Sistema Integrato, diffusa e condivisa da tutto il personale del Gruppo.

Iren e le principali Società partecipate, hanno sistemi certificati secondo gli standard ISO 9001 (Qualità) e (ad eccezione di Iren Mercato) ISO 14001 (Ambiente).

La Capogruppo, Iren Energia, Iren Mercato, Ireti e le loro principali controllate (Amiat, Atena e Atena Trading) sono in possesso della certificazione OHSAS 18001 (Sicurezza).

Il presidio dei sistemi di gestione Qualità, Sicurezza e Ambiente è assicurato, per le società Iren Ambiente, Iren Energia, Iren Mercato e Ireti, dalla Direzione Personale, Organizzazione e Sistemi Informativi di Iren.

Tutti gli audit svolti dagli Organismi di certificazione presso le società del Gruppo nel 2016 si sono conclusi con esito positivo, confermando il mantenimento delle certificazioni. Sono, inoltre, stati attuati i progetti di revisione dei processi di Iren, Ireti e Iren Mercato in relazione ai cambiamenti societari e organizzativi intervenuti, con l'obiettivo di utilizzare i sistemi certificati come strumento di miglioramento. Nel 2016 sono state attuate le azioni pianificate per il conseguimento degli obiettivi definiti:

- mantenimento della certificazione Qualità, Ambiente e Sicurezza, con riferimento ai processi di service;
- acquisizione dell'Accreditamento Multisito di Iren Laboratori;
- mantenimento delle certificazioni Qualità, Ambiente, Sicurezza ed EMAS per Iren Ambiente con integrazione della documentazione del termovalorizzatore di Piacenza nel sistema e l'estensione del sistema Amiat all'impianto di Borgaro e alla sede di Via Ravina;
- conclusione dell'iter di certificazione Qualità, Ambiente e Sicurezza di Ireti;
- adeguamento del Sistema di Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza alla nuova organizzazione di Iren Mercato;
- 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;
- omogeneizzazione delle procedure di Iren Energia nell'ambito dei Sistemi di Gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza;
- mantenimento delle certificazioni ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 e UNI 11352 di Iren Servizi Innovazione;
- mantenimento della certificazione UNI 11352 di Iren Rinnovabili;
- certificazione UNI 11352 di Iren Gestioni Energetiche e certificazione secondo il Reg. CE n. 303/2008 - FGAS per il servizio svolto su apparecchiature contenenti gas fluorurati ad effetto serra.

L'ottenimento e il mantenimento delle certificazioni volontarie testimoniano l'impegno del Gruppo Iren per la tutela dell'ambiente e la qualità dei servizi. Per assicurare un percorso di crescita sostenibile e improntato al miglioramento continuo, sono state impegnate risorse:

- nello sviluppo della produzione di energia da fonti rinnovabili o assimilabili e del teleriscaldamento, nonché nell'adozione delle migliori tecnologie per garantire un minor impatto ambientale;

- nel miglioramento dell'uso delle risorse idriche;
- nel rinnovamento degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane e nella ricerca delle migliori tecnologie per migliorare la qualità dell'acqua effluente e minimizzare le emissioni odorose;
- nella corretta gestione degli adempimenti riguardanti i rifiuti speciali;
- nella diffusione delle informazioni riguardanti gli impatti delle attività aziendali sull'ambiente esterno, attraverso specifiche pubblicazioni quali il Bilancio di Sostenibilità e le Dichiarazioni Ambientali.

Dal punto di vista gestionale, oltre al mantenimento e allo sviluppo dei sistemi di certificazione, è stata data particolare rilevanza:

- al monitoraggio delle prestazioni ambientali attraverso l'uso di opportuni indicatori per ogni aspetto significativo;
- al 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;
- all'effettuazione di audit specifici interni finalizzati alla verifica della corretta gestione delle problematiche ambientali degli impianti aziendali;
- all'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;
- al coinvolgimento del personale aziendale, attraverso la partecipazione a specifici corsi di formazione sulle tematiche di carattere ambientale e sulle migliori pratiche di gestione degli impianti per garantire un minor impatto ambientale.

## CODICI DI CONDOTTA E CARTE DEI SERVIZI

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'AEEGSI.

La Gestione del Servizio Idrico Integrato e dei Servizi Ambientali è regolata da precisi patti sottoscritti con i consumatori attraverso lo strumento della Carta del Servizio, che regola l'azione attraverso l'impegno a raggiungere elevati standard di qualità in termini di continuità e qualità e di rapporto con la clientela. Un sistema di rimborsi in caso di disservizio garantisce l'impegno del gestore al rispetto degli standard pattuiti.

### CARTE DEI SERVIZI GRUPPO IREN

Carte del Servizio Idrico Integrato	Carta del Servizio impianti termici ed elettrici comunali
Carta del Servizio gestione rifiuti	Carta del Servizio impianti semaforici
Carta del Servizio Teleriscaldamento <sup>(1)</sup>	Carta del Servizio illuminazione pubblica

<sup>(1)</sup> Si segnala inoltre che la carta del Servizio Teleriscaldamento è in fase di revisione.

# RAPPORTI CON GLI STAKEHOLDER

Il Gruppo Iren è costantemente impegnato a creare, rafforzare e ampliare le proprie relazioni al fine di garantire ai propri stakeholder adeguati spazi di ascolto e dialogo.

*Il Gruppo presta un livello di attenzione elevato ed equilibrato nel rispetto di tutti i suoi stakeholder ed ha creato i Comitati Territoriali per l'ascolto, il confronto e la progettazione partecipata con i portatori di interesse*

I criteri con cui Iren si muove per coinvolgere i propri stakeholder sono orientati alla maggiore inclusività possibile, alla trasparenza, all'equità, alla sensibilità su aspetti etici, ambientali e sociali e alla coerenza rispetto alle attività svolte dal Gruppo.

L'attività di dialogo con gli stakeholder si basa sui principi previsti dall'AccountAbility1000 di inclusività, materialità e rispondenza.

Data la rilevanza delle tematiche attinenti la sostenibilità ambientale, sociale ed economica, Iren ha istituito la Direzione Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali, alle dipendenze del Vice Presidente del Gruppo Iren, a cui spettano, tra le altre, le attività inerenti i Comitati Territoriali e quelle, più in generale, di *stakeholder engagement*.

## COMITATI TERRITORIALI IREN

Nel gennaio 2016 si è insediato il Comitato Territoriale di Genova, che si è aggiunto ai Comitati di Piacenza, Reggio Emilia, Parma e Torino. I Comitati Territoriali nascono per garantire un più profondo radicamento nelle comunità locali, grazie alla progettazione partecipata e a momenti di consultazione su aspetti quali la sostenibilità ambientale e sociale, l'innovazione e la qualità dei servizi forniti. Al fine di garantire ed allargare il coinvolgimento capillare, i Comitati utilizzano la piattaforma online [www.irencollabora.it](http://www.irencollabora.it), primo esempio a livello nazionale, dove 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 sono costituiti specifici gruppi di lavoro finalizzati allo sviluppo di progetti presentati in seno ai Comitati o sulla piattaforma [irencollabora.it](http://irencollabora.it). Nel corso del 2016 si sono tenute 79 riunioni di Comitati e gruppi di lavoro e, a dicembre 2016, sulla piattaforma risultano 718 profili registrati, 31 progetti e 23 proposte.

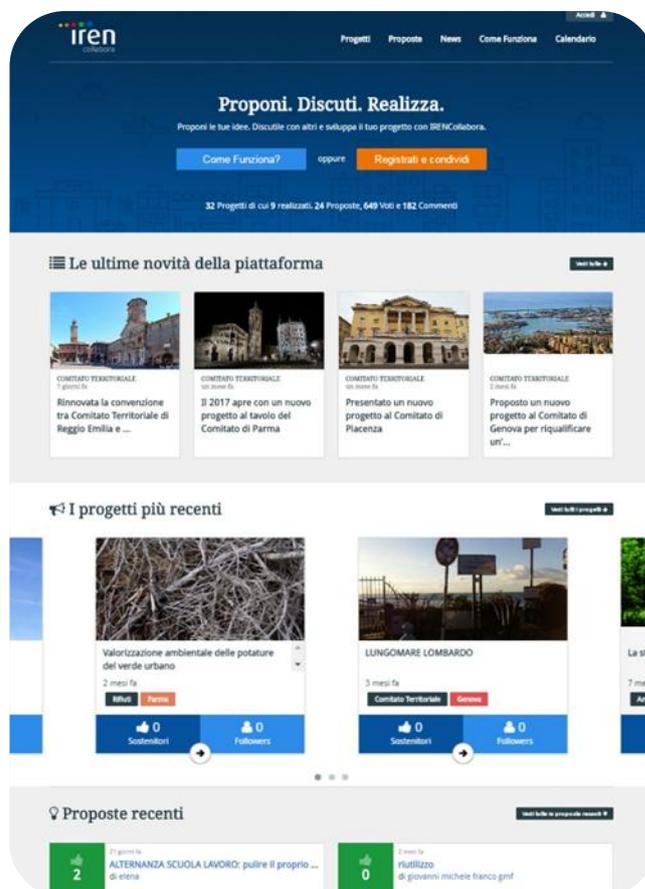
Attraverso i Comitati Territoriali, gli stakeholder possono anche sottoporre all'attenzione del Gruppo tematiche in merito ai servizi dell'azienda e ai temi della sostenibilità ambientale e sociale.

Il Presidente e il Vice Presidente Iren, che sono membri dei Comitati Territoriali, riferiscono 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.

La redazione del presente Bilancio di Sostenibilità ha visto il coinvolgimento degli stakeholder del Gruppo Iren rappresentati nei Comitati Territoriali per la realizzazione dell'analisi di materialità (si veda pag. 8) che ha permesso di confrontare la visione del Gruppo Iren con quella degli stakeholder, per accogliere il loro contributo e sviluppare una rendicontazione di sostenibilità sempre più pertinente e focalizzata ai loro reali interessi. Il Bilancio di Sostenibilità è il principale strumento del Gruppo Iren di comunicazione agli stakeholder delle performance conseguite in ambito economico, sociale e ambientale.

Per approfondire il confronto con stakeholder sui temi della sostenibilità e sulle performance ambientali e sociali del Gruppo, nel 2016 sono stati organizzati una serie di incontri pubblici rivolti agli stakeholder, appositi incontri con i Comitati Territoriali, la partecipazione a seminari e convegni e pubblicazioni diffuse on line e fisicamente.

Nella tabella della pagina seguente sono stati identificati gli stakeholder, gli argomenti-chiave, le criticità emerse per ogni categoria di stakeholder e i progetti e le iniziative per il coinvolgimento degli stessi.





## ATTIVITÀ E TEMI PER IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Stakeholder	Principali categorie	Argomenti chiave	Progetti, iniziative nei confronti degli Stakeholder
<b>Personale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lavoratori dipendenti</li> <li>Lavoratori non dipendenti</li> <li>Organizzazioni Sindacali</li> </ul>	<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>Pari opportunità</li> <li>Responsabilità ambientale, sociale ed economica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Iniziative di formazione</li> <li>Work Life Balance</li> <li>Mobilità interna</li> <li>Codice Etico</li> <li>Relazioni Industriali</li> <li>Accordi sindacali</li> <li>Portale "Irenfutura"</li> <li>Progetti "Reward &amp; Performance Management" e "Conoscenza"</li> <li>Progetto per l'inserimento dei neo assunti</li> <li>Intranet aziendale</li> <li>Analisi di materialità</li> <li>Comitati Territoriali</li> </ul>
<b>Clienti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fruitori dei servizi retail e business</li> <li>Enti Locali</li> <li>Associazioni di consumatori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualità dei servizi</li> <li>Servizi on-line e mobile</li> <li>Comunicazione trasparente</li> <li>Tariffe</li> <li>Gestione del credito</li> <li>Affidabilità e sicurezza del servizio</li> <li>Responsabilità ambientale, sociale ed economica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sportelli operativi e call center</li> <li>Comunicazione trasparente in bolletta</li> <li>Sito internet</li> <li>App per smartphone e tablet</li> <li>Canali social</li> <li>Indagini di Customer Satisfaction</li> <li>Iniziative per la sicurezza dei clienti</li> <li>Iniziative per migliorare la qualità dei servizi</li> <li>Codice Etico</li> <li>Incontri e accordi quadro con Associazioni</li> <li>Protocolli di gestione del credito</li> <li>Tariffe sociali</li> <li>Protocolli di conciliazione paritetica</li> <li>Analisi di materialità</li> <li>Comitati Territoriali</li> </ul>
<b>Fornitori</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fornitori di beni, servizi e lavori</li> <li>Fornitori qualificati</li> <li>Fornitori locali</li> <li>Associazioni di categoria</li> </ul>	<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>Responsabilità ambientale, sociale ed economica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizzazione portale acquisti</li> <li>Realizzazione albo fornitori</li> <li>Codice Etico</li> <li>Formazione/informazione imprese terze</li> <li>Analisi di materialità</li> <li>Comitati Territoriali</li> </ul>
<b>Azionisti e Finanziatori</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Investitori retail</li> <li>Soci Pubblici</li> <li>Investitori Istituzionali</li> <li>Comunità finanziaria</li> <li>Fondi Etici</li> <li>Istituti bancari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Corporate Governance</li> <li>Comunicazione trasparente</li> <li>Andamento del titolo</li> <li>Risultati economico finanziari</li> <li>Rating</li> <li>Responsabilità ambientale, sociale ed economica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Roadshow</li> <li>Servizio webcasting</li> <li>Comunicazione dei risultati e dei possibili rischi futuri</li> <li>Adozione di politiche di disclosure</li> <li>Inclusione negli indici etici</li> <li>Partecipazione al Carbon Disclosure Project</li> <li>Newsletter InvestIren</li> <li>Piano Industriale al 2021</li> <li>Assemblea degli azionisti</li> <li>Calendario degli eventi societari</li> <li>Comitati Territoriali</li> </ul>

Stakeholder	Principali categorie	Argomenti chiave	Progetti, iniziative nei confronti degli Stakeholder
<b>Comunità, Istituzioni e Territorio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enti Locali</li> <li>Authority e Enti regolatori</li> <li>Stato</li> <li>Organizzazioni non governative (ONG)</li> <li>Associazioni</li> <li>Media</li> <li>Cittadini del territorio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Attenzione al territorio</li> <li>Dialogo e coinvolgimento</li> <li>Creazione di opportunità di sviluppo territoriale</li> <li>Comunicazione trasparente</li> <li>Investimenti e sostegno alle iniziative sul territorio</li> <li>Responsabilità ambientale, sociale ed economica</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>Partecipazione a progetti in collaborazione con le istituzioni</li> <li>Aperture impianti</li> <li>Comitati Territoriali e piattaforma "Irencollabora"</li> <li>Analisi di materialità</li> <li>Piani di agevolazioni per le Comunità colpite da emergenze ambientali</li> <li>Iniziative a sostegno delle popolazioni colpite dal terremoto</li> </ul>
<b>Ambiente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Associazioni di categoria</li> <li>Tecnici ed esperti di settore</li> <li>Rappresentanti di Enti ed Istituzioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Perdite rete idrica</li> <li>Gestione impianti di depurazione</li> <li>Efficienza della rete di distribuzione gas</li> <li>Produzione di energia ed emissioni in atmosfera</li> <li>Risparmio energetico</li> <li>Gestione dei rifiuti</li> <li>Responsabilità ambientale, sociale ed economica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sviluppo rinnovabili</li> <li>Progetti 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 dei rifiuti</li> <li>Riduzione perdite rete idrica e gas</li> <li>Contenimento emissioni in atmosfera</li> <li>Sensibilizzazione su tematiche ambientali</li> <li>Comitati Territoriali</li> </ul>
<b>Generazioni Future</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Scuole</li> <li>Università</li> <li>Centri ricerca</li> <li>Associazioni di categoria</li> <li>Incubatori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tutela ambientale</li> <li>Smart City</li> <li>Programmi di demand side management</li> <li>Servizi innovativi</li> <li>Riduzione degli impatti ambientali</li> <li>Cambiamento climatico</li> <li>Comportamenti sostenibili</li> <li>Responsabilità ambientale, sociale ed economica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programmi educativi nelle scuole (Edu.Iren) e nelle università</li> <li>Visite guidate</li> <li>Progetti e investimenti in ricerca e innovazione</li> <li>Partnership per la ricerca e l'innovazione</li> <li>Accordi quadro con Università e centri di ricerca</li> <li>Comitati Territoriali</li> </ul>

## INDICI ETICI

La scelta del Gruppo di porre la sostenibilità come faro delle sue scelte strategiche è confermata dall'ultimo piano industriale, presentato a ottobre 2016. Tale direzione è stata premiata anche dal punto di vista economico e rappresenta un aspetto particolarmente apprezzato dagli investitori. Per esempio, sul fronte della sostenibilità ambientale, il fatto che la gran parte delle centrali termoelettriche del Gruppo siano collegate alle reti di teleriscaldamento comporta non solo vantaggi in termini di qualità dell'aria e di riduzione delle emissioni, ma mette anche al riparo il Gruppo dalle turbolenze più significative del mercato elettrico. Questa duplicità di visione è patrimonio genetico connotato ad Iren e destinato ad avere sempre più importanza nei confronti della platea dei mercati finanziari.

Il Gruppo è presente all'interno della famiglia di indici FTSE Environmental Opportunities che rappresentano le performance delle società con opportunità ambientali, cioè quelle società le cui attività possono rappresentare soluzioni a valore aggiunto a problemi ambientali. Tali indici sono specificamente il "FTSE EO All-Share Index" e il "FTSE EO Water Technology Index".



Il Gruppo Iren ha partecipato per il quinto anno consecutivo al survey del Carbon Disclosure Project "CDP Climate Change 2016". Dal report del CDP, organizzazione no-profit indipendente che raccoglie, analizza e diffonde dati sulle performance ambientali a livello globale, Iren spicca per le performance ambientali e ha infatti ricevuto il più alto riconoscimento (livello A) per le azioni e le strategie messe in campo per ridurre le emissioni e mitigare i cambiamenti climatici.





# IMPEGNI DI MIGLIORAMENTO

## AMBIENTE

Obiettivi	Azioni intraprese nel 2016	Obiettivi futuri
<b>Consolidare il primato delle fonti ecocompatibili</b>	Interventi di riqualificazione degli impianti idroelettrici di Chiomonte e Susa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investimenti di ulteriore sviluppo per gli impianti di Chiomonte e Susa (€ 19 milioni)</li> <li>• Investimenti nel settore del mini idroelettrico</li> <li>• Investimenti nel settore rinnovabili (impianti a biomasse)</li> <li>• Realizzazione di impianti di digestione anaerobica con produzione di biogas e raffinazione a biometano a Reggio Emilia e, in collaborazione con GAIA, a San Damiano (AT)</li> </ul>
<b>Ridurre le emissioni in atmosfera</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Installazione di scambiatori e pompe per il riscaldamento del gas naturale con il fluido del teleriscaldamento al posto delle attuali caldaie alimentate a gas naturale nella stazione di decompressione della centrale di Moncalieri</li> <li>• Installazione di un sistema di riduzione catalitica di abbattimento degli ossidi di azoto (DeNOx) e del monossido di carbonio (CO Catalyst) presso la centrale di Turbigo</li> <li>• Eliminazione del gas HFC R22 (idro-cloro-fluoro-carburo) utilizzato dagli impianti di climatizzazione di Atena</li> <li>• Ammodernamento degli impianti di climatizzazione invernale per ridurre le quantità di emissioni di biossido di carbonio (ipotesi: riduzione quantità immessa del 20% in 5 anni)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investimenti per il collegamento di TRM con la rete di teleriscaldamento di Grugliasco</li> <li>• Prosecuzione dell'attività di eliminazione del gas HFC R22 fino ad esaurimento dei 28 Kg di gas restanti a fine 2016</li> <li>• Prosecuzione dell'ammodernamento degli impianti di climatizzazione per ridurre le emissioni di biossido di carbonio (ipotesi: riduzione quantità immessa del 20% in 5 anni)</li> <li>• Installazione di un reattore catalitico per il contenimento ulteriore di IPA e PCDD e PCDF sulle due linee del termovalorizzatore di Parma</li> </ul>
<b>Ridurre i consumi e risparmiare energia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Completamento del progetto Torino Led Fase 1 con l'installazione delle rimanenti 31.600 lampade sul totale di 50.000 lampade</li> <li>• Avvio del Progetto Torino Led Fase 2</li> <li>• Completamento delle 5.700 lampade a Led per l'illuminazione pubblica nel Comune di Alba</li> <li>• Avanzamento del progetto di illuminazione pubblica a Led nel Comune di Asti con installazione di circa 5.000 lampade</li> <li>• Presentazione ai Comuni di Genova e Reggio Emilia del progetto di efficientamento energetico della rete di illuminazione pubblica cittadina</li> <li>• Avvio dei lavori per il rinnovamento degli impianti elettrici degli edifici di proprietà della Città di Torino inseriti nei progetti europei Probis e Pro-Lite</li> <li>• Avvio del rinnovamento integrale degli impianti termici di 120 edifici di proprietà della Città di Torino</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prosecuzione del progetto Torino Led Fase 2 (sostituzione di circa 860 punti di illuminazione ad alto consumo, riqualificazione degli impianti di illuminazione dei principali sottopassi cittadini e sostituzione di circa 13.000 lanterne semaforiche)</li> <li>• Sviluppo di nuove commesse per l'illuminazione pubblica a Led (Comuni di Reggio Emilia, Genova, Cuneo ed Enerbit)</li> <li>• Realizzazione presso l'impianto di digestione anaerobica di Reggio Emilia di un sistema cogenerativo per i consumi elettrici e termici di processo</li> <li>• Realizzazione presso il termovalorizzatore di Parma di un sistema di pulizia automatica del condensatore ad aria per migliorare lo scambio termico e incrementare il rendimento</li> </ul>
<b>Ridurre l'impiego di materiali inquinanti</b>	Avvio della rimozione delle coperture piane in fibrocemento degli impianti gas di Vercelli pari a 160 m <sup>2</sup>	Completamento della sostituzione delle coperture piane in fibrocemento
<b>Migliorare l'efficienza della rete di distribuzione gas e assicurare un elevato livello di sicurezza contenendo il più possibile il gas disperso in atmosfera</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prosecuzione del rinnovo della rete gas, in linea con quanto previsto da AEEGSI, in particolare in Liguria (dismissione di 3 km di reti in ghisa grigia e in altri materiali obsoleti e di 8 km di reti in acciaio non protette catodicamente)</li> <li>• Protezione catodica di 19,1 km di rete in acciaio</li> <li>• Ispezione programmata della rete gas: oltre l'80% del totale in area emiliana e ligure e oltre il 57% in area vercellese</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prosecuzione dell'attività di rinnovamento rete in accordo con quanto previsto da AEEGSI</li> <li>• Implementazione della rete e dell'impianto di protezione catodica sulla rete in acciaio e messa in sicurezza della stessa ai fini del contenimento delle dispersioni</li> </ul>

Obiettivi	Azioni intraprese nel 2016	Obiettivi futuri
<p>Ridurre le emissioni da campi elettromagnetici (CEM): monitoraggio mensile delle cabine elettriche per mantenere i valori CEM nei limiti del valore di Qualità</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Progettazione e costruzione delle nuove cabine di trasformazione MT/BT</li> <li>• Misurazione dei CEM per il 50% delle cabine entrate in esercizio: 15 sopralluoghi su 28 nuove cabine installate o rinnovate</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prosecuzione della progettazione e costruzione delle nuove cabine di trasformazione MT/BT</li> <li>• Misurazione dei CEM per il 50% delle cabine in esercizio</li> </ul>
<p>Ridurre il numero di apparecchiature elettriche contenenti olio contaminato da PCB/PCT</p>	<p>Dismissione di 26 apparecchiature contenenti olio contaminato da PCB</p>	<p>Prosecuzione dell'attività di dismissione e smaltimento apparecchiature contenenti olio contaminato da PCB</p>
<p>Migliorare i sistemi di raccolta, gestione, smaltimento rifiuti e aumentare la percentuale di raccolta differenziata</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Superamento degli obiettivi di raccolta differenziata fissati: 65% sull'intero bacino di Parma, Piacenza e Reggio Emilia e 41% sul Comune di Torino</li> <li>• Attivazione del primo stralcio del progetto Tricolore nel comune di Reggio Emilia per la diffusione in tutto il territorio comunale della raccolta domiciliare, in maniera graduale e per stralci successivi fino al 2019</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aumento della percentuale di raccolta differenziata come previsto dal Piano Regionale di Gestione Rifiuti Emilia Romagna: obiettivo di raccolta differenziata al 73% su base regionale entro il 2020</li> <li>• Sviluppo ulteriore della raccolta differenziata nella città di Torino</li> <li>• Progetto di realizzazione di un impianto di recupero della frazione organica con produzione di biometano</li> <li>• Realizzazione di sistemi di selezione di carta e plastica presso il sito PAI di Parma e presso il sito di Borgaro di Torino, per un migliore recupero di materia</li> <li>• Potenziamento del sistema di selezione della plastica in collaborazione con GAIA presso il sito Valterza di Asti per un migliore recupero di materia</li> </ul>
<p>Ridurre gli impatti ambientali legati alle attività di raccolta e gestione rifiuti urbani e non pericolosi</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avvio di alcune attività (es. progettazione) inerenti l'allaccio del termovalorizzatore di Piacenza alla rete del teleriscaldamento, in attesa del rilascio dell'Autorizzazione Integrata Ambientale</li> <li>• Adeguamento strutturale di alcune aree di gestione dei rifiuti a Torino: chiusura attività con sede C.so Brescia e trasferimento dei servizi territoriali in Via Ravina</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Allaccio del termovalorizzatore di Piacenza alla rete del teleriscaldamento urbano entro la stagione invernale 2018/2019. Il progetto produrrà benefici ambientali dovuti alla sostituzione delle caldaie, per una volumetria riscaldata pari a 1 milione di metri cubi ed il risparmio del gas attualmente utilizzato in via prioritaria per l'alimentazione della rete del teleriscaldamento</li> <li>• Realizzazione di una sezione di denitrificazione-nitrificazione presso l'impianto chimico fisico di depurazione reflui di Piacenza</li> <li>• Potenziamento delle unità di deodorizzazione delle arie contaminate tramite carboni attivi presso il termovalorizzatore di Torino</li> <li>• Modifica dello scarico dell'impianto di compostaggio di Mancasale (RE) per un migliore trattamento a valle del depuratore biologico</li> </ul>
<p>Implementare il sistema integrato Certificazione Qualità, Ambiente e Sicurezza</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mappatura dei processi di service in ambito di applicazione del Sistema Certificato Qualità, Ambiente, Sicurezza (QAS) e redazione della relativa documentazione. A valle di audit, l'Ente di certificazione ha confermato il mantenimento delle certificazioni QAS</li> <li>• Accredimento multisito dei Laboratori Iren</li> <li>• Certificazione QAS di Ireti, con integrazione del perimetro di applicazione della ISO 14001 e OHSAS 18001 anche al territorio Emiliano</li> <li>• Riesame, riprogettazione dei processi e redazione della documentazione del Sistema Certificato di Ireti, volti ad unificare ed omogeneizzare le prassi operative</li> <li>• Adeguamento del Sistema di Gestione QAS alla nuova organizzazione di Iren Mercato con positivo esito della verifica da parte dell'Organismo di certificazione</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Revisione dell'impostazione del Sistema Certificato sulla base della revisione 2015 delle norme di riferimento (ISO 9001 e ISO 14001) per Iren, Iren Laboratori, Iren Mercato, Ireti e Amiat</li> <li>• Acquisizione della certificazione UNI 11352 per le Società che forniscono servizi energetici (ESCo) a seguito dell'acquisizione di Iren Gestioni Energetiche da parte di Iren Mercato e di Iren Servizi e Innovazione da parte di Iren Energia</li> <li>• Acquisizione della certificazione F-Gas per le imprese operanti su impianti e apparecchiature contenenti gas fluorurati, a seguito della acquisizione di Iren Gestioni Energetiche da parte di Iren Mercato</li> <li>• Rinnovo della certificazione UNI 11352 di Iren Rinnovabili</li> </ul>



Obiettivi	Azioni intraprese nel 2016	Obiettivi futuri
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Implementazione del piano delle attività per uniformare ed omogeneizzare le procedure di Iren Energia nell'ambito dei Sistemi di Gestione QAS con positivo esito della verifica da parte dell'Organismo di certificazione</li> <li>Mantenimento delle certificazioni ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 e UNI 11352 di Iren Servizi Innovazione</li> <li>Mantenimento della certificazione UNI 11352 di Iren Rinnovabili</li> <li>Mantenimento delle certificazioni QAS ed EMAS per Iren Ambiente con integrazione della documentazione di Tecnoborgo nel sistema e l'estensione del sistema Amiat all'impianto di Borgaro e alla sede di Via Ravina</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mantenimento delle certificazioni QAS ed EMAS per Iren Ambiente con estensione a: discarica R.E.I., impianto polifunzionale per la Gestione dei rifiuti di Reggio Emilia (soggetto ad AIA), Centro impianti di Piacenza (soggetto ad AIA), Polo Ambientale Integrato di Parma, attività amministrative, commerciali e di staff in area emiliana e attività di fatturazione e gestione tributo</li> <li>Registrazione Emas per l'impianto TRM di Torino e ottenimento della certificazione UNI EN ISO 9001 e OHSAS 18001</li> </ul>

## PERSONALE

Obiettivi	Azioni intraprese nel 2016	Obiettivi futuri
<b>Realizzare il riequilibrio demografico e migliorare i processi di gestione del personale</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Completamento del piano di riequilibrio demografico (orizzonte 2015-2017)</li> <li>Prosecuzione del percorso di unificazione dei sistemi di Gestione del Personale per il Gruppo, con progettazione del nuovo sistema di performance management</li> <li>Avvio del percorso di armonizzazione degli accordi integrativi del Gruppo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avvio del nuovo sistema di valutazione delle posizioni organizzative, delle competenze e delle performance del personale del Gruppo</li> <li>Completamento del processo di armonizzazione dei trattamenti economico-normativi a livello di Gruppo</li> </ul>
<b>Introdurre un sistema strutturato di welfare per tutti i dipendenti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Avvio del sistema Iren Welfare strutturato per tutti i dipendenti aziendali con portale, provider ed altri strumenti, e possibilità di destinare parte del premio anno 2016 a istruzione, servizi e assistenza a familiari anziani e non autosufficienti, mutui, cassa sanitaria, previdenza integrativa, fringe benefit, ricreazione e assistenza</li> <li>Analisi dei rapporti fra sistemi di welfare aziendali e iniziative previste dai CCNL gestite da Organizzazioni Sindacali</li> </ul>	Avvio di un nuovo sistema di welfare per tutti i dipendenti del Gruppo, individuando le aree di intervento demandate alle Organizzazioni Sindacali sul piano sociale e ricreativo
<b>Coinvolgere costantemente il personale nel sistema di gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza</b>		Coinvolgimento e partecipazione del personale nell'attuazione della politica e degli obiettivi per il mantenimento di un sistema di gestione qualità, ambiente e sicurezza conforme agli standard ISO 9001, UNI ISO 14001 e BS OHSAS 18001

## FORNITORI

Obiettivi	Azioni intraprese nel 2016	Obiettivi futuri
<b>Ampliare il sistema integrato di controllo dei fornitori in fase di richiesta d'acquisto e di offerta, di invito a gara (non ad evidenza pubblica) o di emissione di ordine, per segnalare l'adeguata qualificazione del fornitore richiesto per forniture critiche o strategiche</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Portale acquisti per la gestione telematica delle gare pubbliche e privatistiche</li> <li>Realizzazione di un Albo Fornitori che, oltre a richiedere il possesso di requisiti di ordine generale stringenti, propri della contrattualistica pubblica, indaga molteplici profili di qualificazione afferenti: l'adozione di un modello di organizzazione ex D.Lgs 231/01, di un Codice Etico, la Qualità, la Corporate Social Responsibility, l'Ambiente, la Safety, oltre a profili di capacità tecnica, con focus, per le categorie interessate, sulla conformità ai CAM</li> </ul>	Gestione del processo di qualificazione massiva dei fornitori del Gruppo. Allo scopo di migliorare l'accesso delle micro, piccole e medie imprese (PMI), quale buona pratica di facilitazione, relativamente a talune categorie merceologiche, individuazione di eventi negoziali, per importi contenuti, in termini di volume e/o di valore nel tempo, loro riservati

## CLIENTI

Obiettivi	Azioni intraprese nel 2016	Obiettivi futuri
<p><b>Diversificare e arricchire il programma di fidelizzazione dei clienti, attraverso nuove campagne antichurn e customer caring, aumentare la customer retention e la conoscenza più approfondita dei clienti per programmare azioni mirate e offerte modulate per fasce di clientela specifiche</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Campagne di caring rivolte a specifici target con interessamento di circa 600.000 clienti</li> <li>• Semplificazione e razionalizzazione del portafoglio offerte commerciali per il mercato domestico e non domestico: lancio delle offerte Iren Tua Luce e Gas, dedicata ai clienti contrattualizzati allo sportello, Iren 10 per Tre Luce e Gas e Iren Che spettacolo Luce e Gas, frutto di un accordo di co-marketing con Sky</li> </ul>	<p>Consolidamento della customer base Iren Mercato attraverso una strategia di loyalty e retention ad ampio raggio, realizzata mediante campagne di caring rivolte a specifici target e un ulteriore sviluppo del programma di loyalty Club Iren Mercato. I canali di contatto utilizzati per la gestione delle campagne di caring saranno principalmente due, in funzione della specificità del target destinatario: canale telefonico (campagne outbound, SMS), per il raggiungimento di circa l'80% della customer base destinataria di iniziative di loyalty e retention; canale digitale (newsletter e-mail, website) rivolto ai clienti maggiormente "smart". Numero totale stimato di clienti interessati da campagne di caring e programma promozionale nel corso del 2017 è di circa 820.000 unità</p>
<p><b>Incrementare la visibilità di Iren Mercato e dei servizi offerti (brand awareness) attraverso la realizzazione di nuovi progetti di co-marketing, partnership e convenzioni con partner di livello nazionale</b></p>	<p>Ampliamento del portafoglio delle offerte di fornitura di energia elettrica e gas naturale per clienti domestici sottoscrivibili online con inoltro via web di specifico modulo di richiesta</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimento e rafforzamento della propria posizione dominante nelle aree storiche, in stretto legame col territorio, anche attraverso l'organizzazione di eventi in collaborazione con le principali istituzioni e associazioni culturali locali</li> <li>• Incremento della presenza commerciale nelle aree di sviluppo individuate, dove occorre rinforzare la brand awareness, la percezione del valore del marchio e rendere possibile una posizione commercialmente forte. Tale obiettivo sarà reso possibile anche dal nuovo impegno in termini di comunicazione per il posizionamento del brand e il suo legame con i temi dell'innovazione e del new downstream</li> <li>• Rifacimento del sito internet aziendale con l'obiettivo di garantire, oltre ad una maggiore fruibilità dei contenuti mediante una navigabilità intuitiva e nuove funzionalità dispositive, anche un arricchimento della sezione di e-commerce e degli strumenti di interazione azienda/cliente. Ulteriori obiettivi sono un completo rinnovo della veste grafica e del linguaggio in termini di maggiore comunicabilità</li> </ul>
<p><b>Definire ulteriori offerte con servizi innovativi per il risparmio e l'efficientamento energetico abbinare a campagne di sensibilizzazione e educazione del cliente al risparmio energetico</b></p>	<p>Lancio dell'offerta Iren LED che prevede la vendita di un kit di lampadine LED a basso consumo energetico (kit da 12 elementi) ai clienti con contratto Iren Mercato di somministrazione di energia elettrica nel mercato libero</p>	<p>Sviluppo del progetto "new downstream" con il consolidamento di proposizioni extra commodity, sia in aree storiche sia in aree di sviluppo. Dopo le prime fasi di test avviate nel 2016, l'attività sarà focalizzata in particolare sul lancio di offerte abbinare a nuovi prodotti extra commodity. Obiettivo primario sarà l'affermazione del ruolo di Iren Mercato da fornitore del solo servizio luce e gas a supplier extra commodity di servizi a valore aggiunto, con conseguente posizionamento del brand in riferimento ai temi dell'innovazione</p>



Obiettivi	Azioni intraprese nel 2016	Obiettivi futuri
<p><b>Incrementare le potenzialità dell'App ClickIren, con aumento del numero e della tipologia di operazioni disponibili con conseguente possibile aumento del numero delle registrazioni</b></p>	<p>Nuova release dell'App ClickIren con nuove soluzioni grafiche e funzionalità. Tra queste la possibilità di associazione multipla fra un singolo account e diverse posizioni contrattuali e la possibilità di delegare una o più posizioni contrattuali ad un altro account, con accesso alla sola visualizzazione dei dati contrattuali e delle fatture. Rilasciata anche la nuova versione per piattaforma Windows</p>	
<p><b>Incrementare le adesioni al servizio bolletta digitale in fase di attivazione dei nuovi contratti</b></p>	<p>Prosecuzione e intensificazione della campagna Bolletta Facile, per la promozione della scelta della bolletta digitale e la contestuale rinuncia alla bolletta in formato cartaceo, nel contesto di un'opera di sensibilizzazione del cliente verso temi di salvaguardia dell'ambiente e nuove forme di risparmio</p>	
<p><b>Realizzare iniziative e strumenti a servizio del cliente per consentire il controllo diretto e costante dei propri consumi, la possibilità di effettuare scelte consapevoli, adottare comportamenti sostenibili e razionalizzare i consumi</b></p>	<p>Lancio dell'offerta energia elettrica bundle Iren Casa Smart Luce e Iren Casa Smart Luce Plus, abbinata alla vendita di un dispositivo, prodotto da Acotel Net, per il monitoraggio da remoto dei consumi di energia elettrica. Il dispositivo commercializzato (MEM) è prodotto da Acotel Net e rappresenta una soluzione ready-to-use di facile installazione sul contatore elettrico. L'uso di MEM consente di individuare gli sprechi, migliorare le abitudini di consumo al fine di ottenere un risparmio in bolletta e di individuare tempestivamente eventuali anomalie. A supporto della campagna di vendita, focalizzata in una prima fase sul territorio di Torino, è stata realizzata un'importante serie di eventi promozionali</p>	
<p><b>Incrementare il numero di clienti iscritti al loyalty program Club Iren Mercato e riqualificare il profilo del cliente da livello basic a livello premium</b></p>	<p>Campagne push Loyalty Base e Loyalty Top, rispettivamente su Clienti mercato libero non ancora iscritti e su Clienti dual già iscritti al Club Iren Mercato</p>	

## COMUNITÀ E TERRITORIO

Obiettivi	Azioni intraprese nel 2016	Obiettivi futuri
<p><b>Completare l'attivazione dei "Comitati Territoriali" su tutte le aree geografiche con l'avvio di progetti condivisi e partecipati per il miglioramento dell'ambiente e dei servizi ai cittadini e allargamento della base utenti della piattaforma IrenCollabora.it</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Attivazione del Comitato Territoriale di Genova</li> <li>• Realizzazione di 8 progetti partecipati per la sostenibilità</li> <li>• 721 utenti iscritti alla piattaforma IrenCollabora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crescita della qualità e quantità di progetti partecipati per la sostenibilità, "incubati" dai Comitati Territoriali</li> <li>• Ulteriore diffusione della piattaforma IrenCollabora.it</li> </ul>
<p><b>Accrescere la cultura aziendale della valutazione degli impatti ambientali e sociali e della valutazione dei rischi ad essi connessi</b></p>		<p>Integrazione dei processi di CSR, Risk Management e Presidio 231/privacy e di questi nel processo di pianificazione strategica</p>

## AZIONISTI E FINANZIATORI

Obiettivi	Azioni intraprese nel 2016	Obiettivi futuri
<b>Mantenere un alto interesse da parte degli investitori verso il Gruppo, con una particolare attenzione nei confronti dei fondi statunitensi</b>	Intenso contatto con investitori istituzionali e analisti finanziari, contraddistinto per l'incremento delle piazze finanziarie visitate che hanno ricompreso anche gli Stati Uniti (Boston e New York)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Focalizzazione del Gruppo sul processo di continuo miglioramento della comunicazione finanziaria, con l'obiettivo di estendere la copertura degli analisti finanziari in modo da incrementare la visibilità da parte del mercato e degli stakeholder sulle azioni di crescita, efficientamento e sostenibilità poste in essere</li> <li>• Mantenimento di elevati livelli di disclosure nella survey CDP (Carbon Disclosure Project)</li> </ul>
<b>Mantenere il rating Investment Grade</b>	Conferma del rating pubblico Investment Grade pari a BBB- e BBB per le emissioni obbligazionarie da parte dell'agenzia Fitch	Mantenimento del rating Investment Grade
<b>Proseguire nelle attività di copertura dei fabbisogni finanziari per supportare gli investimenti con un equilibrato rapporto tra fondi a breve e medio/lungo termine</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perfezionati ed utilizzati nuovi finanziamenti a medio lungo termine per complessivi 520 milioni di euro, di cui 500 milioni di euro con una nuova emissione obbligazionaria pubblica della durata 8 anni</li> <li>• Ampliamento della linea di finanziamento BEI Idro per 30 mln di euro</li> <li>• Rinnovo e ampliamento del programma di emissioni obbligazionarie (EMTN Program) fino a un importo massimo di 1,5 mld di euro</li> </ul>	Proseguimento delle attività di copertura dei fabbisogni finanziari per supportare gli investimenti con un equilibrato rapporto tra fondi a breve e medio/lungo termine
<b>Ottimizzare il portafoglio di debito anche con attività di liability management finalizzate alla riduzione del costo del debito</b>	Operazioni di liability management per la riduzione del costo del debito: operazione di Tender Offer per 150 mln di euro e estinzione anticipata di finanziamenti bancari per 200 mln di euro	Proseguimento nell'ottimizzazione del portafoglio di debito anche con attività di liability management finalizzate alla riduzione del costo del debito

## GENERAZIONI FUTURE

Obiettivi	Azioni intraprese nel 2016	Obiettivi futuri
<b>Iniziative capillari di divulgazione e di educazione ambientale rivolte all'infanzia e al pubblico adulto sui territori di riferimento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inserimento nel catalogo Edu.Iren di offerte didattiche frutto delle collaborazioni con soggetti presenti sul territorio</li> <li>• Formazione sulle novità del MIUR sui temi della sostenibilità</li> <li>• Progetti di Alternanza Scuola Lavoro condivisi con Scuole ed Uffici Scolastici Regionali con specifici protocolli e sperimentazioni con singoli Istituti</li> <li>• Collaborazione con CentroScienza Onlus per realizzazione di nuovi strumenti didattici.</li> <li>• Valorizzazione dei progetti promossi dai Comitati Territoriali Iren</li> <li>• Nuovi progetti pilota con realtà del territorio sui temi della sostenibilità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ristrutturazione del catalogo Edu.Iren e della offerta formativa complessiva</li> <li>• Collaborazioni con Amministrazioni Locali, Scuole e Associazioni nei nuovi territori in cui è impegnata l'Azienda</li> <li>• Strumenti didattici on line.</li> <li>• Sviluppo dei rapporti con istituzioni formative (scuola e università) per favorire l'alternanza scuola/lavoro e l'ingresso dei giovani nel mondo del lavoro</li> </ul>



## PREMI E RICONOSCIMENTI

Per le performance del 2016, il Gruppo Iren ha ottenuto i seguenti riconoscimenti, afferenti la responsabilità sociale e ambientale.



Premio "Italian Resilience Award" al progetto "Domani splende il sole", nell'ambito di "Ecoincentriamoci" il green forum di approfondimento sui temi della sostenibilità ambientale. Il riconoscimento – promosso dalla testata Econewsweb.it, in collaborazione con Kyoto Club e l'azienda green Primaprint, con il patrocinio di Ministero dell'Ambiente, ANCI, Coordinamento Agende 21 Locali e Borghi Autentici d'Italia – premia Comuni ed aziende che hanno dimostrato come la capacità di condivisione possa agevolare il raggiungimento di obiettivi progettuali e migliorare la qualità degli interventi, favorendo modelli di sviluppo ecocompatibili che tengono conto dei cambiamenti climatici in atto. Al progetto "Domani splende il sole", che ha realizzato l'installazione di 100 impianti fotovoltaici su 100 edifici pubblici della provincia di Reggio Emilia, è stato riconosciuto il valore di un modello progettuale multistakeholder che ha unito insieme al Gruppo Iren, Comuni e imprese del territorio.



Iren si è aggiudicata il Sodalitas Social Award 2016, il riconoscimento più autorevole sulla Sostenibilità d'impresa in Italia, nella categoria innovazione sostenibile e processi di produzione per il progetto "Domani splende il sole".



Premio Tecnologia & Innovazione, promosso da Top Utility, il think thank che premia le eccellenze italiane nei servizi di pubblica utilità: elettricità, gas, acqua e rifiuti. Il riconoscimento premia la realtà che ha maggiormente investito in ricerca e sviluppo finalizzata all'innovazione. Il Gruppo Iren è stato premiato per il numero e l'importanza dei progetti innovativi avviati negli ultimi anni e per la capacità di cooperare con altri soggetti nelle attività di ricerca e sviluppo. Top Utility riconosce ad Iren la capacità di sviluppare progetti trasversali ai diversi business, anche attraverso un approccio di open innovation, gli sforzi e agli investimenti compiuti per portare innovazione nei processi e servizi offerti. L'innovazione è uno dei pilastri del piano industriale su cui il Gruppo ha fondato il proprio percorso di crescita.



L'Amministratore Delegato di Iren Massimiliano Bianco è stato insignito del premio "Manager Utility dell'anno 2016" dalla rivista "Management delle Utilities e delle infrastrutture", testata leader in Italia nel settore dei servizi di pubblica utilità. La motivazione della candidatura e del Premio derivano "dall'articolato progetto di rilancio di Iren in un'ottica di sviluppo sostenibile attento alle istanze dei territori". Il premio è stato assegnato dai componenti dei Comitati Scientifici e d'Onore della Rivista Management delle Utilities di cui fanno parte autorevolissimi docenti e esponenti del settore.



# Valore Iren



## TEMI RILEVANTI

**Sviluppo economico e valore per il territorio:** è il tema principale su cui si fonda la strategia del Gruppo Iren con l'obiettivo di garantire la creazione di valore per gli azionisti e tutti gli stakeholder. Lo sviluppo economico è fondamentale per il Gruppo ed è di estrema rilevanza per gli impatti economici, sociali e ambientali che questo può generare per le comunità e i territori.



# CRESCERE, CREARE VALORE E DISTRIBUIRE RICCHEZZA

Nel 2016 il Gruppo Iren ha conseguito risultati economici in crescita rispetto all'anno precedente: ricavi +6,1%, margine operativo lordo (Ebitda) +20,1%, utile di pertinenza del Gruppo +47,2%.

Indicatori economici	u.m.	2016	2015
Ricavi	€/mln	3.283	3.094
Margine Operativo Lordo	€/mln	814	678
Risultato Operativo	€/mln	427	347
Utile di pertinenza del Gruppo	€/mln	174	118
Capitalizzazione totale	€/mln	1.991	1.902
Dividendo per azione	€	0,0625 <sup>(1)</sup>	0,0550

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

L'indebitamento finanziario netto al 31/12/2016, ammonta a 2.457 milioni di euro, in crescita rispetto a 2.169 milioni di euro del 31/12/2015. Nonostante la crescita dell'indebitamento, dovuta principalmente al consolidamento ad operazioni straordinarie, il rapporto tra posizione finanziaria netta ed Ebitda risulta in diminuzione rispetto al 2015.

Gli investimenti effettuati nel 2016 sono pari a 270 milioni di euro, in crescita (+4,9%) rispetto al 2015, e sono destinati agli interventi di sviluppo nei diversi settori di attività, garantendo un importante contributo allo sviluppo infrastrutturale, economico e di servizio dei territori in cui il Gruppo opera.

Investimenti (milioni di euro)	2016	2015
Generazione e teleriscaldamento	59,7	36,2
Reti (elettriche, gas, ciclo idrico)	148,7	161,0
Mercato	16,3	14,2
Servizi ambientali	23,0	21,4
Altri	22,3	25,4
<b>TOTALE</b>	<b>270,0</b>	<b>258,2</b>

Gli orientamenti strategici rivelano una costante attenzione alle tematiche della sostenibilità e dell'ambiente che influenzano la pianificazione degli investimenti pluriennali da realizzare.

Queste stesse tematiche rientrano nei principi del Codice Etico che le società del Gruppo sono tenute a rispettare nella realizzazione degli investimenti.

Iren ha strutturato un processo di pianificazione, budget e consuntivo finalizzato al monitoraggio di breve (reporting mensile/trimestrale/annuale) e di medio lungo periodo (business plan)

delle performance economiche, patrimoniali e finanziarie del Gruppo e di tutte le sue Società, comprese quelle che sono entrate nel perimetro di consolidamento nel corso del 2016. Per rendere ancora più efficiente il processo di pianificazione e controllo, nel 2016 è entrato in piena operatività il sistema informativo di Enterprise Performance Management, a supporto delle attività di monitoraggio, che aveva mosso i primi passi nel corso del secondo semestre 2015.

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 un continuo monitoraggio delle dinamiche industriali, economiche e finanziarie.

Il Gruppo, nel pianificare gli sviluppi di capacità produttiva, considera gli scenari di medio periodo, riferiti sia al mercato elettrico, sia allo sviluppo del teleriscaldamento alimentato da cogenerazione. Ulteriori possibilità possono emergere da scenari regolatori che favoriscono lo sviluppo delle energie rinnovabili. I programmi di manutenzione hanno invece un orizzonte temporale pluriennale e vengono definiti dalla produzione, considerate le prescrizioni previste per ciascuna tipologia di macchina.

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. Al fine di garantire il mantenimento di adeguati standard produttivi e di affidabilità, il Gruppo adotta politiche gestionali e manutentive evolute (es. manutenzioni predittive e preventive).

Lo scenario energetico debole e le previsioni di ripresa nel medio/lungo termine portano il Gruppo a puntare sull'innovazione, incrementando l'efficienza e la flessibilità degli impianti e 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). La capacità produttiva pianificata avviene per il 76% da impianti di cogenerazione e termoelettrici, per il 22% da impianti idroelettrici, per il 2% da altri impianti (termovalorizzatori, fotovoltaico, depuratori).

Nell'analisi degli scenari, 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 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 occupano una posizione rilevante nella mappa dei rischi del Gruppo.

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

## CREARE VALORE AGGIUNTO

Il Gruppo Iren produce ricchezza, contribuendo alla crescita economica del contesto sociale e ambientale in cui opera, e svolge le proprie attività utilizzando efficacemente i fattori produttivi, con l'obiettivo di generare valore aggiunto rispetto alle risorse esterne impiegate.

Il Gruppo svolge attività che producono anche importanti ricadute indirette sui territori di riferimento, in particolare, in considerazione degli investimenti realizzati e dell'occupazione.

Oltre ad avere ricadute di tipo economico che riguardano lo sviluppo locale delle infrastrutture di base (reti elettriche, reti gas, reti acquedotto, impianti di depurazione e reti fognatura) e dei servizi essenziali (raccolta e smaltimento rifiuti), le attività del Gruppo hanno anche importanti ricadute ambientali. 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 della popolazione 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 una quasi completa coincidenza tra le province di residenza dei dipendenti e la sede di lavoro loro assegnata, mentre quasi l'80% dei dirigenti risiede nella stessa regione in cui si trova la propria sede di lavoro.

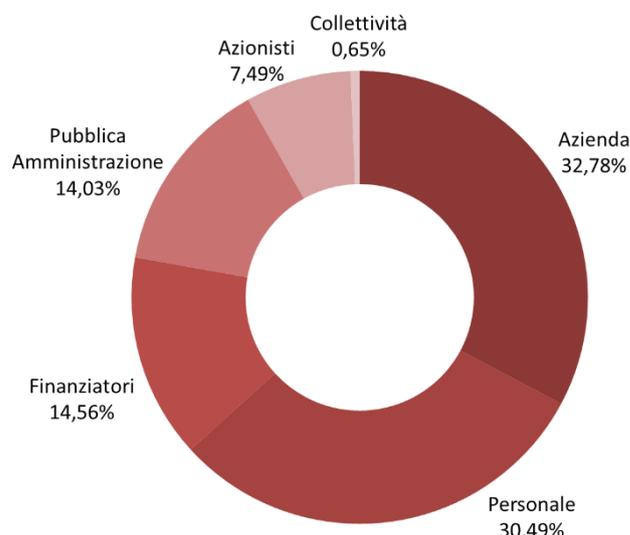
*Il Gruppo Iren produce ricchezza contribuendo alla crescita economica del contesto sociale e ambientale in cui opera*

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. Questo parametro permette di misurare sia

l'andamento economico della gestione sia la capacità del Gruppo di creare le condizioni affinché venga distribuita ricchezza agli stakeholder di riferimento.

Nel 2016 il Gruppo Iren ha generato un Valore Aggiunto globale lordo di 1.216 milioni di euro, in crescita del 13,2% rispetto al 2015.

### VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO DISTRIBUITO AGLI STAKEHOLDER NEL 2016



Il Valore Aggiunto generato dal Gruppo Iren è stato così distribuito:

- **32,78% all'Azienda** (oltre 398 milioni di euro). È la quota che riguarda la parte di ricchezza mantenuta all'interno del Gruppo, comprendente gli ammortamenti e gli utili non distribuiti;
- **30,49% al Personale** (quasi 371 milioni di euro). È la quota costituita da salari e stipendi, oneri e altri costi del personale;
- **14,56% ai Finanziatori** (177 milioni di euro). È la quota costituita dal complesso di oneri finanziari sostenuti nei confronti di tutti i soggetti creditori del Gruppo Iren;
- **14,03% alla Pubblica Amministrazione** (quasi 171 milioni di euro). È la quota distribuita sotto forma di imposte dirette e indirette, al netto delle sovvenzioni in conto esercizio ricevute;
- **7,49% agli Azionisti** (oltre 91 milioni di euro). È la quota destinata agli azionisti sotto forma di dividendo;
- **0,65% alla Collettività** (quasi 8 milioni di euro). È la quota che il Gruppo ha elargito a titolo di contributi alle comunità locali partecipando alla realizzazione di eventi sociali, culturali, e sportivi.



Determinazione del Valore Aggiunto (migliaia di euro)	2016
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	3.006.441
Variazione delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati, prodotti finiti e merci	-3.634
Altri ricavi	185.226
<b>Valore della produzione</b>	<b>3.188.033</b>
Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	-979.520
Costi per servizi	-1.002.243
Altri oneri	-51.143
Costi per lavori interni capitalizzati	22.328
Accantonamenti per rischi	-82.910
<b>Costi intermedi di produzione</b>	<b>-2.093.488</b>
<b>Valore aggiunto caratteristico lordo</b>	<b>1.094.545</b>
Componenti accessori e straordinari	121.420
Risultato netto delle attività discontinue	0
<b>Valore aggiunto globale lordo</b>	<b>1.215.965</b>

## IMPOSTE E TASSE

Per quanto riguarda la quota di Valore Aggiunto distribuito alla Pubblica Amministrazione, una voce rilevante è rappresentata dalle imposte e tasse versate dal Gruppo Iren.

Le imposte sul reddito dell'esercizio 2016 sono pari a 118 milioni, in aumento dell'11,8% rispetto al 2015. Il Tax rate effettivo è del 38,9%.

Nel 2016 il Gruppo ha ricevuto sussidi e contributi dalla Pubblica Amministrazione per oltre 666 mila euro.

Imposte e tasse versate (milioni di euro)	2016	2015
Stato e Regione	118,15	105,66
<b>Totale imposte e tasse dirette</b>	<b>118,15</b>	<b>105,66</b>
Canoni di concessione ATO	0,85	1,93
Altri canoni di concessione	24,70	28,62
Derivazione, tasse e licenze (canoni e sovracanonici di derivazione)	15,95	15,62
Imposte e tasse	20,26	25,06
<b>Totale imposte e tasse indirette</b>	<b>61,76</b>	<b>71,23</b>
<b>TOTALE</b>	<b>179,91</b>	<b>176,89</b>



# Ambiente



## TEMI RILEVANTI

**Emissioni:** il Gruppo Iren opera per garantire un costante contenimento delle proprie emissioni in atmosfera, sia sviluppando produzioni attraverso l'impiego di "fonti pulite" sia applicando le migliori tecnologie disponibili e i processi più controllati nei cicli produttivi. Il Gruppo è particolarmente focalizzato a controllare la CO<sub>2</sub> sia riducendone l'emissione sia incrementando quella evitata grazie all'impiego di fonti rinnovabili e alla valorizzazione energetica dei rifiuti.

**Uso sostenibile delle risorse idriche:** l'uso razionale delle risorse idriche e la tutela delle acque sono temi di grande rilevanza per il Gruppo Iren sia nel proprio approccio produttivo sia nella gestione del servizio idrico integrato per milioni di cittadini. La costante attenzione dell'azienda alla quantità di risorsa idrica prelevata dall'ambiente e alla qualità degli scarichi restituiti all'ambiente stesso, sono fattori fondamentali di una gestione sostenibile per l'ambiente.

**Biodiversità:** il tema della salvaguardia della biodiversità e degli habitat è rilevante per il Gruppo Iren che al riguardo ha attivato processi di collaborazione con Enti, Istituzioni e Associazioni. Non solo, il Gruppo opera per garantire che le attività gestite in aree protette siano compatibili e sostenibili per l'ambiente su cui insistono e per il mantenimento del suo equilibrio naturale.

**Efficienza energetica, rinnovabili e teleriscaldamento:** sono i cardini su cui si fonda la politica energetica del Gruppo Iren che si impegna costantemente a promuovere progetti ed iniziative per risparmiare risorse naturali, in particolare quelle energetiche. La produzione energetica del Gruppo deriva all'80% da fonti rinnovabili. Inoltre, grazie all'utilizzo di tecnologie e all'adozione di processi innovativi, Iren garantisce elevati livelli di efficienza energetica nella gestione delle proprie attività e per i territori in cui opera.

**Gestione, raccolta differenziata, e riuso dei rifiuti:** una gestione responsabile consente di valorizzare i rifiuti come materia e nella produzione energetica, riducendo le esigenze di smaltimento, il consumo di risorse naturali e la produzione di emissioni. Il Gruppo Iren governa i propri rifiuti e quelli gestiti per le comunità locali seguendo i principi di prevenzione, sostenibilità e sicurezza in un approccio teso a garantire efficacia ed economicità. Fondamentale è per il Gruppo il dialogo e il confronto costante su questo tema con le Istituzioni e i cittadini.



## PROCESSI PRODUTTIVI E PRINCIPALI IMPATTI AMBIENTALI



Le attività svolte dal Gruppo Iren da cui derivano impatti ambientali diretti e indiretti sono:

- **servizi energetici**, intesi come produzione termoelettrica sia in centrali con impianti tradizionali e cogenerativi sia in centrali termiche di integrazione e riserva; produzione di energia idroelettrica; gestione di linee e reti di distribuzione dell'energia elettrica in alta/media/bassa tensione e stazioni di trasformazione;
- distribuzione del **gas metano**;
- gestione del **ciclo idrico integrato**;
- servizi di **raccolta, gestione e smaltimento dei rifiuti** e attività connesse a tale business;
- **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 nella tabella seguente.

Risorse utilizzate nei servizi energetici, idrici e ambientali	Output/impatto sull'ambiente
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Energia</li> <li>• Risorse idriche</li> <li>• Materie prime, sostanze chimiche, lubrificanti, odorizzanti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Emissioni in atmosfera</li> <li>• Rifiuti</li> <li>• Scarichi in corpi idrici</li> <li>• Emissioni acustiche</li> <li>• Impatti sulla biodiversità</li> <li>• Campi elettromagnetici</li> <li>• Impatti visivi</li> <li>• Emissioni odorose</li> </ul>

## CONSUMI ENERGETICI DIRETTI E INDIRETTI

I **consumi energetici diretti** del Gruppo riguardano gli impieghi di combustibile, utilizzato 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, carburanti per il trasporto, ecc.), impiegati nello svolgimento delle proprie attività.

I **consumi energetici indiretti** (energia elettrica che il Gruppo acquista e consuma) si riferiscono alle sedi e agli impianti di produzione del Gruppo. 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 2016 sono stati pari a 58.788 Tep (235 GWh).

Consumi energetici diretti per fonte energetica	u.m.	2016	2015	2014
Gas naturale	Smc/000	1.558.452	1.367.173	1.108.152
Gas naturale	Tep	1.200.008	1.052.723	853.277
Gasolio <sup>(1)</sup>	t	143	738	722
Gasolio	Tep	154	797	780
Biogas da discarica	mc/000	28.395	31.798	14.044
Biogas da discarica	Tep	9.654	10.811	4.775
Biogas da depuratori <sup>(2)</sup>	mc/000	4.782	4.584	4.313
Biogas da depuratori	Tep	2.439	2.338	2.200
Carburante per automezzi	t	6.504	6.298	3.574
Carburante per automezzi	Tep	6.986	6.760	3.852

<sup>(1)</sup> Nel 2016 è stata sostituita una caldaia a gasolio con una a metano nella centrale termoelettrica di Turbigo e questo ha generato una diminuzione dei consumi.

<sup>(2)</sup> Si segnala che i dati del 2015 e 2014 sono stati rivisti al fine di fornire dei valori più precisi e allineati alla modalità di calcolo utilizzata per i dati 2016.

## PRELIEVI IDRICI

L'approvvigionamento idrico presso i siti del Gruppo avviene attraverso il prelievo di acqua dalle seguenti fonti:

- acquedotto;
- falde attraverso l'emungimento di pozzi;
- corpi idrici superficiali.

Prelievi idrici per fonte (mc)	2016	2015	2014
Acqua potabile	5.103.693	5.418.642	5.810.055
Acqua grezza	485.537.330	420.631.230	378.300.876
<b>TOTALE</b>	<b>490.641.023</b>	<b>426.049.872</b>	<b>384.110.931</b>

Il Gruppo Iren, consapevole del valore e della limitatezza della risorsa idrica, pone particolare attenzione all'attuazione di iniziative per ridurre i prelievi idrici per uso industriale e civile che sono sintetizzate nella tabella seguente.

Utilizzo	Fonte Idrica	Iniziative di riduzione dei prelievi
Produzione energetica	Corpi idrici superficiali: 3 prelievi per raffreddamento impianti e 45 derivazioni per produzione idroelettrica Falda: 16 prelievi da pozzi per uso industriale	Nella produzione termoelettrica (in particolare presso la centrale Torino Nord) sono presenti sistemi di recupero delle acque meteoriche di seconda pioggia e delle condense di refrigerazione dell'aria in ingresso alla turbina a gas. L'acqua industriale recuperata è utilizzata ai fini antincendio, per alimentare l'impianto di produzione di acqua demineralizzata e per i servizi di Centrale.
Trattamento e smaltimento rifiuti	Falda: 6 prelievi da pozzi Acquedotto: 5 prelievi	Dove possibile viene utilizzata acqua proveniente da falde non utilizzabili ai fini potabili e viene privilegiato il recupero delle acque utilizzate per altri fini produttivi (es. nel PAI per lo spegnimento delle scorie vengono utilizzate acque recuperate dal trattamento dei rifiuti). Le scelte tecnologiche per nuovi impianti o modifiche degli esistenti prediligono sistemi che riducano il consumo ed il deterioramento qualitativo della risorsa idrica. Presso i termovalorizzatori di Piacenza e di Torino sono stati fissati dei target di consumo di acqua industriale per tonnellate di rifiuti smaltiti. Tali indicatori sono costantemente monitorati.
Distribuzione gas	Acquedotto: 89 prelievi	Al fine di ridurre l'acqua utilizzata per l'umidificazione del gas per la distribuzione, sono stati introdotti sistemi di abbassamento della temperatura del preriscaldamento del gas nelle cabine di distribuzione.
Ciclo idrico integrato	Corpi idrici superficiali: 1.553 gruppi di sorgenti, 95 captazioni da acque superficiali e 7 invasi Falda: 506 campi pozzi	Sono in atto diversi sistemi di ottimizzazione dei prelievi idrici necessari per il trattamento e l'affinamento dell'acqua potabile, per il lavaggio delle reti e per i lavaggi presso gli impianti di depurazione.

I principali siti produttivi del Gruppo adottano un sistema di Gestione Ambientale certificato (UNI EN ISO 14001) e sono in possesso di registrazioni EMAS; pertanto sono dotati di diverse procedure per la gestione delle risorse idriche, le quali rappresentano uno strumento operativo e di informazione da seguire nella gestione delle problematiche connesse ai prelievi e agli scarichi. Le procedure si applicano:

- alle diverse tipologie di processi di produzione e/o prestazione di servizi, che richiedono l'utilizzo della risorsa acqua, anche a scopo secondario;
- ai prelievi idrici di qualsiasi natura e scopo (superficiali, sotterranei, da acquedotto);
- ai trattamenti e alle modificazioni qualitative della risorsa acqua effettuati a qualsiasi scopo;
- agli scarichi idrici di qualsiasi natura, scopo e provenienza (civili o industriali), recapitanti sul suolo, sottosuolo, nei corpi idrici superficiali, in fognatura.

Nella produzione energetica, ogni attività ed operazione 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 ai Responsabili, dotati di specifiche deleghe e procure, i quali hanno il compito di gestire e di vigilare sul corretto svolgimento delle attività e, conseguentemente, sulla corretta applicazione delle procedure. Inoltre, per ogni sito/impianto, viene predisposto il documento "analisi ambientale" che permette di identificare gli aspetti ambientali relativi alle risorse idriche e gli adempimenti legati alla normativa ambientale, alla sua applicabilità sugli impianti Iren, nonché alla conformità rispetto alla norma.

La pianificazione dell'approvvigionamento per il servizio idrico integrato viene effettuata secondo criteri di efficacia ed efficienza oltre che nel rispetto delle normative di Legge 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, idrologia dei bacini, dati



consuntivi di esercizio dell'anno precedente e dell'anno in corso. Il piano di approvvigionamento può essere revisionato o aggiornato su base mensile a seguito dell'analisi dei dati raccolti mediante le attività di misurazione e monitoraggio delle fasi del processo.

Nell'ambito delle politiche di manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili è attivo un programma di riduzione dei consumi idrici attraverso l'inserimento di riduttori di portata e di sistemi a flusso differenziato per l'utilizzo sanitario e analisi puntuali dei consumi idrici per avviare interventi di risanamento finalizzati al risparmio idrico.

## SCARICHI IDRICI

Le attività svolte presso i siti produttivi del Gruppo Iren generano scarichi idrici di acque reflue industriali e domestiche. Quelli maggiormente rilevanti derivano da:

- scarichi industriali (inclusa l'acqua utilizzata per il raffreddamento degli impianti);
- depurazione acqua;
- gestione e trattamento rifiuti.

Scarichi idrici (mc) <sup>(1)</sup>	2016	2015	2014
Centrali di cogenerazione e caldaie	252.714.237	206.777.737	219.068.349
Centrali termoelettriche	227.508.336	208.761.474	157.412.472
Termovalorizzatori <sup>(2)</sup>	366.234	131.521	131.982
Impianto di trattamento chimico fisico	223.150	287.887	n.d.
Centrale di compattazione dei rifiuti <sup>(3)</sup>	27.180	20.122	17.984
Autolavaggio <sup>(4)</sup>	35.086	32.483	31.351
Depuratori	180.410.093	183.478.219	208.240.402

<sup>(1)</sup> Non sono riportati gli scarichi idrici delle centrali idroelettriche.

<sup>(2)</sup> Il trend risulta in forte crescita rispetto al biennio precedente in seguito all'entrata nel perimetro di rendicontazione dell'impianto TRM di Torino.

<sup>(3)</sup> I dati degli anni 2014 e 2015 sono stati rettificati a seguito di più puntuali misurazioni.

<sup>(4)</sup> Si segnala che non sono inclusi gli scarichi degli autolavaggi di Parma e Vercelli in quanto non dotati di misuratori separati.

## PRODUZIONE RIFIUTI

La gestione corretta dei rifiuti prodotti nello svolgimento delle proprie attività, contribuisce a concretizzare l'attenzione del Gruppo alla salvaguardia del territorio.

I quantitativi di rifiuti prodotti corrispondono alle quantità comunicate annualmente alle Camere di Commercio attraverso la dichiarazione MUD. La produzione di rifiuti deriva in particolare da attività di gestione e manutenzione ordinaria e straordinaria di:

- impianti di produzione di energia e termovalorizzatori;
- reti di distribuzione energia elettrica, gas ed acqua;
- sedi ed edifici aziendali.

La gestione dei rifiuti ed il loro smaltimento avviene, nel rispetto del quadro normativo vigente.

In tutte le sedi del Gruppo sono stati installati sistemi di raccolta differenziata finalizzata ad incrementare il riciclo dei materiali e sono state attuate politiche di contenimento dell'utilizzo della carta attraverso progetti di dematerializzazione e informatizzazione dei processi. L'Azienda ha ultimato la completa digitalizzazione dei quotidiani e delle riviste acquistate.

Per quanto riguarda le modalità di smaltimento, la gran parte dei rifiuti prodotti viene trattata e recuperata (depurazione, riciclo, riuso, compostaggio, recupero di materia).

Rifiuti prodotti	2016		2015		2014	
	t	%	t	%	t	%
Rifiuti pericolosi	15.029	4,5	15.259	4,71	10.795	5
Rifiuti non pericolosi	318.979	95,5	308.738	95,29	205.165	95
<b>TOTALE</b>	<b>334.008</b>	<b>100</b>	<b>323.997</b>	<b>100</b>	<b>215.960</b>	<b>100</b>

Rifiuti smaltiti <sup>(1)</sup>	2016		2015		2014	
	t	%	t	%	t	%
Smaltimento/trattamento	110.039	32,9	132.177	40,8	59.861	27,7
Incenerimento	42.376	12,7	10.921	3,4	1.186	0,6
Recupero/riciclo	182.054	54,4	180.899	55,8	154.913	71,7
<b>TOTALE</b>	<b>334.469</b>	<b>100</b>	<b>323.997</b>	<b>100</b>	<b>215.960</b>	<b>100</b>

<sup>(1)</sup> Si segnala che i rifiuti effettivamente smaltiti dal Gruppo Iren nel 2016 sono maggiori rispetto a quelli prodotti in quanto sono incluse 461 t. di rifiuti presenti a deposito temporaneo a fine 2015.

## EMISSIONI IN ATMOSFERA

Le attività del Gruppo Iren generano emissioni in atmosfera sia direttamente, per la produzione, sia indirettamente, attraverso l'eventuale approvvigionamento da terzi di energia elettrica. In questa sede vengono considerate:

- **scope 1:** tutte le emissioni dirette di gas serra 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 energetica e di quelle originate dalla flotta aziendale/automezzi di proprietà;
- **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 di Iren sia nelle sedi;
- **scope 3:** tutte le emissioni che, seppur collegate all'attività caratteristica e di business, non vengono controllate direttamente dal Gruppo; nello specifico Iren rendiconta le emissioni generate dal trasporto dei rifiuti prodotti dal Gruppo e avviati a recupero/riciclo.

Emissioni dirette di CO <sub>2</sub> – Scope 1 (t)	2016	2015	2014
<b>Emissioni dirette da impianti di produzione</b>	<b>3.786.911</b>	<b>2.947.321</b>	<b>2.363.288</b>
- di cui da cogenerazione, centrali termiche, impianti termoelettrici	3.024.222	2.667.544	2.128.549
- di cui da termovalorizzatori e discariche <sup>(1)</sup>	762.486	279.641	234.714
- di cui altre reazioni di combustione per usi di processo o servizi generali	203	136	25
<b>Altre emissioni dirette</b>	<b>5.839</b>	<b>5.315</b>	<b>6.607</b>
<b>Emissioni dei mezzi aziendali</b>	<b>13.343</b>	<b>12.418</b>	<b>9.301</b>
<b>TOTALE</b>	<b>3.806.093</b>	<b>2.965.054</b>	<b>2.379.196</b>

<sup>(1)</sup> I valori delle emissioni dirette delle discariche degli anni 2014 e 2015 sono stati ricalcolati al fine di scorporare le emissioni di CH<sub>4</sub> riportate separatamente nella tabella sottostante.

Emissioni totali di CO <sub>2</sub> (t)	2016	2015	2014
Scope 1 <sup>(1)</sup>	3.806.093	2.965.054	2.379.196
Scope 2 <sup>(2)</sup>	120.487	107.817	119.448
Scope 3 <sup>(3)</sup>	728	724	620
<b>TOTALE</b>	<b>3.927.308</b>	<b>3.073.595</b>	<b>2.499.264</b>

<sup>(1)</sup> Calcolate moltiplicando i consumi di combustibile per i coefficienti di emissione, ad esempio: gas naturale 1,96 tCO<sub>2</sub>/1000 Smc, gasolio 3,16 t CO<sub>2</sub>/t (fonte: standard nazionali per l'inventario delle emissioni di CO<sub>2</sub> nell'inventario nazionale UNFCC).

<sup>(2)</sup> Calcolate moltiplicando l'energia elettrica acquistata da terzi (MWh) per il fattore di emissione dell'energia elettrica (MWh/Tep) pari a 512,37 kg di CO<sub>2</sub>/MWh per il 2015, elaborato sulla base di dati Terna e PNI.

<sup>(3)</sup> Calcolate moltiplicando le tonnellate di rifiuti avviati a recupero/riciclo per il fattore di emissione (4 tCO<sub>2</sub>/t).

Altre emissioni in atmosfera da impianti di produzione riguardano gli ossidi di zolfo (SO<sub>x</sub>), gli ossidi di azoto (NO<sub>x</sub>) e le polveri:

Emissioni in atmosfera (t)	2016	2015	2014
SO <sub>x</sub>	4,60	5,35	7,45
NO <sub>x</sub>	765,51	613,37	619,34
Polveri	18,94	9,88	11,72
CH <sub>4</sub>	6.881,34	8.012,44	3.026,48

## EMISSIONI DI SOSTANZE CHE RIDUCONO LO STRATO DI OZONO

Le sostanze lesive per lo strato di ozono sono normalmente contenute nei fluidi refrigeranti degli impianti di condizionamento/refrigerazione. Per il Gruppo Iren l'unico caso di applicabilità riscontrato riguarda la sostanza R22 (monocloro di fluoro metano)

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 di sostanze lesive per l'ozono dagli apparecchi di condizionamento aziendali, sono state attivate tutte le iniziative previste dal DPR 147/06. È stato quindi effettuato il censimento di tutte le apparecchiature, con l'indicazione del gas contenuto e della quantità, e queste vengono sottoposte a controllo periodico per assicurare l'assenza di dispersioni, oltre che il buon funzionamento e la pulizia.

*Le emissioni nocive per lo strato di ozono vengono periodicamente monitorate da tecnici specializzati del Gruppo*



## GESTIONE DELLE APPARECCHIATURE CONTENENTI PCB

I policlorobifenili (PCB) sono sostanze tossiche persistenti e bioaccumulabili utilizzate come isolanti all'interno di trasformatori e altre apparecchiature elettriche.

Nel Gruppo Iren, i dati relativi al numero di macchinari ed alla quantità di olio isolante in essi contenuto, registrati e catalogati, sono periodicamente e costantemente aggiornati al momento della dismissione o bonifica, secondo le procedure in atto per la gestione del macchinario elettrico. Nel programma di miglioramento delle prestazioni ambientali del settore distribuzione energia elettrica è stato inserito l'obiettivo di una riduzione annuale progressiva del numero di apparecchiature contenenti olio contaminato da PCB/PCT, sino alla loro totale eliminazione.

*I dati sui PCB sono costantemente aggiornati e tutte le apparecchiature che li contengono sono in via di dismissione*

Olio contenente PCB smaltito (kg) <sup>(1)</sup>	2016	2015	2014
con PCB superiore a 0,05%	0	0	0
con PCB tra 0,005% e 0,05%	4.935	8.605	3.487
<b>TOTALE</b>	<b>4.935</b>	<b>8.605</b>	<b>3.487</b>

<sup>(1)</sup> Si segnala che il quantitativo totale di olio contenente PCB nei trasformatori e nelle altre apparecchiature al 31/12/2016 è pari a circa 73.000 kg.

Nel 2016 sono state dismesse e avviate a smaltimento 26 apparecchiature contenenti olio contaminato da PCB in concentrazione compresa tra 50 e 500 parti per milione (ppm).

## SVERSAMENTI SIGNIFICATIVI

Nel corso del 2016 non si sono verificati sversamenti accidentali significativi.

## RUMORE E 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. Alla riduzione dell'inquinamento acustico – tema molto sensibile e oggetto di attenzione da parte dei cittadini – il Gruppo dedica impegno e risorse per contenere la rumorosità delle proprie attività, anche attraverso opere di mitigazione acustica (ad es. pannellature fonoisolanti, silenziatori).

Per verificare il rispetto dei valori limite previsti dalla normativa vigente, presso ogni singolo sito di produzione sono state eseguite specifiche Valutazioni di Impatto Acustico verso la popolazione esterna. Nei casi in cui si è riscontrato il superamento dei valori limite previsti, si è provveduto all'esecuzione di interventi

di bonifica acustica sulle sorgenti più significative per ridurre le emissioni verso l'esterno, nel rispetto dei 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.

Le campagne, effettuate nel 2016, per la misurazione degli effetti del rumore prodotto sull'ambiente circostante dagli impianti di **distribuzione del gas**, non hanno fatto riscontrare criticità. Le misurazioni effettuate all'interno di alcune cabine di ricezione del metano, hanno invece evidenziato una rumorosità importante per gli operatori ed hanno portato all'installazione, ove necessario, di silenziatori su alcuni riduttori di pressione.

Per quanto concerne la **distribuzione di energia elettrica** non sono emerse situazioni critiche di sfioramento dei limiti di emissioni sonore consentite.

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.

## 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.

Per contenere le emissioni sono state introdotte specifiche tecniche inerenti la corretta installazione del macchinario elettrico nelle cabine MT/BT. Il Gruppo Iren ha condotto, nel 2014, uno studio per la progettazione, costruzione e posa in opera di cabine di trasformazione MT/BT con emissioni elettromagnetiche (fascia di rispetto) pari a zero. Le nuove cabine perciò vengono progettate e costruite secondo questi criteri. Considerato che il Gruppo non gestisce cabine a pieno carico, ma con carico ridotto della metà, le cabine realizzate con questa metodologia garantiscono un livello di emissioni elettromagnetiche ampiamente inferiore al limite di qualità fissato dalla normativa (DPCM 8/7/2003).

Mensilmente viene effettuato, attraverso sopralluogo tecnico, il controllo della sicurezza e dei campi elettromagnetici su oltre il 50% delle cabine nuove/rinnovate entrate in servizio. Durante il sopralluogo vengono controllati il posizionamento della cabina e

del macchinario elettrico in essa contenuto rispetto agli eventuali locali sensibili adiacenti e eventuali situazioni di pericolo ambientale, elettrico, ecc. presenti in cabina. Nel 2016 su 28 nuove cabine installate o rinnovate sono stati effettuati 15 sopralluoghi.

Eventuali misure dei campi elettromagnetici degli impianti di distribuzione dell'energia elettrica, sono effettuati anche a seguito di reclami o esposti. Nel corso del 2016 non sono stati presentati reclami o esposti.



## RIDUZIONE DELLE EMISSIONI E DEGLI IMPATTI AMBIENTALI

### INVESTIMENTI PER L'AMBIENTE

Il Gruppo Iren assume responsabilmente e con l'impiego di risorse umane ed economiche, l'impegno di ridurre i propri impatti e proteggere l'ambiente. Le spese e gli investimenti sostenuti nel 2016 per la protezione ambientale ammontano a circa 195 milioni di euro destinati a:

- miglioramento delle prestazioni impiantistiche per la produzione di energia elettrica e termica e riduzione degli impatti ambientali degli impianti, tramite l'installazione di sistemi di abbattimento delle emissioni in atmosfera;
- ottimizzazione ed efficacia dei sistemi di raccolta differenziata dei rifiuti per perseguire gli obiettivi di recupero dei rifiuti definiti dai piani d'ambito territoriali;
- rinnovo della rete idrica e fognaria, del parco misuratori dell'acqua, degli impianti di depurazione, ottenimento di certificati verdi idroelettrici;
- piano di rinnovo delle cabine, delle linee e delle reti BT/MT di distribuzione dell'energia elettrica;
- rinnovo della rete gas, protezione catodica, rinnovo del parco contatori, delle colonnine montanti, delle prese e delle derivazioni d'utenza, investimenti per progetti di miglioramento della rete di distribuzione gas (smart city e EMMA).

### 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 annualmente i risultati raggiunti.

La produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili genera rilevanti effetti positivi sulla riduzione delle emissioni; anche 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.

*Le fonti rinnovabili e della cogenerazione nell'ultimo anno ha consentito di evitare l'emissione in atmosfera di oltre 2,6 milioni di tonnellate di CO<sub>2</sub>*

Per ridurre l'inquinamento, viene utilizzato solo gas naturale per alimentare gli impianti di produzione di energia e sono installati sia sistemi di combustione a basse emissioni sia sistemi di 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 sono inoltre 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 di energia elettrica e/o termica di potenzialità 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.

Inoltre, presso i siti aziendali, si procede alla progressiva sostituzione di sostanze ozono lesive con sostanze meno impattanti.

La totale 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).

Le riduzioni di CO<sub>2</sub> ottenute dalla produzione di energia dal parco impianti del Gruppo e dall'attività di raccolta differenziata dei rifiuti

sono illustrate nella tabella seguente. Nel 2016 sono state evitate oltre 2,6 milioni di tonnellate di CO<sub>2</sub>, in lieve crescita rispetto all'anno precedente, in forza della variazione del perimetro di attività del Gruppo.

Riduzione di emissioni di CO <sub>2</sub> ottenute <sup>(1)</sup> (t)	2016	2015	2014
Cogenerazione, teleriscaldamento e termoelettrico	1.329.859	1.317.145	990.074
Idroelettrico e fotovoltaico <sup>(2)</sup>	644.907	792.041	782.952
Termovalorizzatori e discariche <sup>(3)</sup>	135.004	62.293	43.170
Depuratori	5.624	5.337	4.765
Raccolta differenziata <sup>(4)</sup>	544.225	477.373	476.988
<b>TOTALE</b>	<b>2.659.619</b>	<b>2.654.189</b>	<b>2.297.949</b>

<sup>(1)</sup> Il calcolo della CO<sub>2</sub> evitata considera come parametri di riferimento le emissioni del sistema elettrico nazionale pari a 512,371kgCO<sub>2</sub>/MWh (elaborazione da dati Terna e PNA) e il rendimento del sistema elettrico nazionale 1.806 kcal/kWh (dato Terna).

<sup>(2)</sup> I valori degli anni 2015 e 2014 relativi alle riduzioni di emissioni di CO<sub>2</sub> da idroelettrico e fotovoltaico sono stati sottoposti a restatement, in quanto è stato escluso l'apporto di Iren Rinnovabili (non consolidata) e sono stati considerati alcuni impianti di minore rilevanza.

<sup>(3)</sup> Il calcolo delle emissioni di CO<sub>2</sub> evitate da WTE e Discariche è effettuato tenendo conto della quota di produzione di energia elettrica imputabile a fonti rinnovabili, pari al 51% (fonte GSE) della produzione complessiva, moltiplicato per il fattore di conversione 512,371kgCO<sub>2</sub>/MWh (dati mix energetico nazionale). Nel caso del PAI, che produce anche energia termica, le emissioni di CO<sub>2</sub> evitate sono calcolate convertendo in energia elettrica l'energia termica (per PAI=17,88) e applicando la formula sopra indicata.

<sup>(4)</sup> Per il calcolo della CO<sub>2</sub> evitata per la raccolta differenziata è stata effettuata un'analisi della correlazione tra le tonnellate riciclate di rifiuti per le categorie 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).

Riduzione di emissioni di NO <sub>x</sub> e SO <sub>x</sub> ottenute <sup>(1)</sup> (t)	2016	2015	2014
Ossidi di azoto (NO <sub>x</sub> )	3.007	2.700	n.d.
Ossidi di zolfo (SO <sub>x</sub> )	2.821	2.444	n.d.

<sup>(1)</sup> Le emissioni in atmosfera di NO<sub>x</sub> ed SO<sub>x</sub> evitate con il teleriscaldamento sono calcolate considerando le emissioni che, a parità di quantitativi prodotti, sarebbero state generate dalla produzione di energia termica di caldaie condominiali e dalla produzione di energia elettrica del parco nazionale elettrico. A queste sono state sottratte le emissioni effettivamente prodotte dagli impianti cogenerativi e dalle caldaie di integrazione e riserva, asserviti alle reti di teleriscaldamento del Gruppo. Si segnala inoltre che i dati del biennio precedente sono stati rivisti al fine di allineare la modalità di calcolo a quella utilizzata nel 2016.

## INIZIATIVE VOLTE A MITIGARE GLI IMPATTI AMBIENTALI DEL GRUPPO

Sono molteplici le iniziative del Gruppo per ridurre gli impatti ambientali delle principali attività svolte.

### SERVIZI AMBIENTALI

Le azioni intraprese per mitigare gli impatti dei **termovalorizzatori** del Gruppo sono le seguenti:

- le soglie di attenzione e la modalità di gestione per ogni parametro emissivo, derivante dalla combustione dei rifiuti, sono definite da un'apposita istruzione operativa. Il sistema di monitoraggio in continuo permette di avere un riscontro in tempo reale dell'andamento delle emissioni in atmosfera e di rendere tempestive le regolazioni dei parametri di combustione e dei sistemi di trattamento per abbattere gli inquinanti;
- il Gruppo ha definito, attraverso apposite istruzioni, le modalità di gestione, il corretto stoccaggio in sicurezza e l'invio prioritario a recupero e, ove non possibile a smaltimento, dei rifiuti pericolosi da trattamento fumi.

Per il termovalorizzatore di Torino, il Gruppo, nel 2016, ha previsto un piano di miglioramento per l'ottimizzazione del dosaggio degli additivi utilizzati per il trattamento dei fumi.

Per quanto riguarda **altri impianti di trattamento e smaltimento** dei rifiuti, gli impatti ritenuti maggiormente significativi e le iniziative per la loro riduzione riguardano:

- 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;
- riduzione rischi di incendio e di incidenti ambientali per l'impianto di recupero materie dell'area torinese: è stata ampliata la linea esterna degli idranti e sono state migliorate le reti sprinkler per l'impianto di recupero materie.

Altre iniziative del settore sono elencate di seguito.

**Consumi energia elettrica Centri di Raccolta:** in area emiliana sono proseguite le azioni per la limitazione del funzionamento degli impianti di climatizzazione e riscaldamento alle sole ore di apertura dei centri, che hanno permesso di registrare consumi in leggera diminuzione rispetto all'anno precedente.

	2016	2015	2014
Energia elettrica (kW)	425.382	425.525	401.628

**Sostituzione compattatori scarrabili:** il programma in corso in Emilia prevede la sostituzione, dove possibile, di compattatori scarrabili alimentati a gasolio con analoghe attrezzature elettriche.

	2016	2015	2014
Compattatori sostituiti (%)	54,00	49,00	41,90

#### SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Nella gestione del 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 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 di acqua attraverso la riduzione delle perdite di acquedotto;
- miglioramento della qualità delle acque di uscita dagli impianti di depurazione e collettamento di alcuni tratti fognari non depurati a sistemi finali di depurazione;
- abbattimento e contenimento di emissioni odorose presso gli impianti di depurazione.

*Grazie alle cassette dell'acqua sono state evitate oltre 1.900 tonnellate di CO<sub>2</sub>, pari a circa 1.400 Tep*

La rete di cassette per l'erogazione gratuita ai cittadini di acqua potabile (refrigerata e gasata), ha consentito di diminuire fortemente l'utilizzo di bottiglie di plastica (nel 2016, oltre 21 milioni di bottiglie da 1,5 litri) e quindi la produzione di rifiuti. Si può stimare un risparmio sia di acqua sia di CO<sub>2</sub> per la

produzione delle bottiglie. La CO<sub>2</sub> evitata nel 2016 è pari a 1.918 tonnellate grazie al mancato consumo di 1.400 tonnellate di petrolio equivalente.

#### DISTRIBUZIONE GAS

Il sistema di regolazione della temperatura del metano, durante il processo di distribuzione del gas, permette di ridurre il consumo di gas per la produzione di calore e dell'acqua per l'umidificazione. Di conseguenza, si riduce la quantità di acqua da smaltire raccolta nei pozzetti di recupero. Nel 2016 sono stati risparmiati oltre 65.000 mc di gas per autoconsumo e circa 343 mc di acqua.

#### GESTIONE DELLE SEDI DEL GRUPPO

Nell'area di Vercelli, le iniziative per mitigare gli impatti ambientali diretti hanno riguardato l'ammodernamento degli impianti di climatizzazione invernale ed estiva delle sedi che ha visto, da una parte, l'installazione di apparecchiature ad alto rendimento e l'attività di verifica dei consumi e delle emissioni, e dall'altra, la riduzione dell'utilizzo del gas HFC R22 (idro-cloro-fluoro-carburo) nei circuiti frigoriferi. Gli interventi hanno consentito di ridurre del 10% le emissioni di CO<sub>2</sub> e del 20% i consumi di gas fluorati.

	2016	2015	2014
Emissioni di CO <sub>2</sub> (t)	600,25	667,33	--
Gas fluorati (kg)	28	35	--

#### MOBILITY MANAGEMENT

Il parco degli automezzi aziendali è oggetto di particolare attenzione da parte del Gruppo che si impegna a ridurre le emissioni in atmosfera derivanti dalla circolazione su strada, attraverso il rinnovo sistematico degli automezzi e la promozione di iniziative, rivolte ai dipendenti, tese a incentivare l'utilizzo di mezzi pubblici e metodi di trasporto alternativo per raggiungere il luogo di lavoro.

Mezzi aziendali: emissioni in atmosfera (t) <sup>(1)</sup>	2016	2015	2014
Emissioni in atmosfera di NO <sub>x</sub>	64,25	61,16	40,42
Emissioni in atmosfera di COV	2,21	2,32	1,79
Emissioni in atmosfera di CO	37,65	40,61	22,82
Emissioni in atmosfera di PM10	3,29	3,55	2,70
Emissioni in atmosfera di CO <sub>2</sub>	13.342,58	12.417,76	9.301,07

<sup>(1)</sup> Le emissioni vengono calcolate moltiplicando i km percorsi dai mezzi (distinti nelle diverse categorie Euro, tipologie di carburante e di veicolo e suddivisi per territorio) per i coefficienti di emissione di NO<sub>x</sub>, COV, CO, PM10, CO<sub>2</sub> (fonte ARPA). 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.

Il dato relativo alle emissioni di CO<sub>2</sub> legate al traffico veicolare per il trasporto dei rifiuti da parte dei fornitori per il 2016 non è disponibile. Il trend degli ultimi due anni sembra essere positivo con una sensibile diminuzione dal 2014 al 2015 delle emissioni. Si ipotizza una sostanziale conferma dei dati 2015 anche per il 2016. Prosegue l'inserimento nei nuovi capitolati dell'obbligo da parte di tutte le ditte di utilizzare mezzi E4 o E5 o a basso impatto ambientale.

Si segnala che la modalità di calcolo utilizzata per le emissioni dei mezzi dei servizi ambientali è stata modificata rispetto agli anni precedenti.

Mezzi aziendali al 31/12/2016 (n.)	2016	2015	2014
<b>Mezzi aziendali a noleggio e di proprietà</b>	<b>3.866</b>	<b>3.907</b>	<b>2.674</b>
di cui mezzi aziendali elettrici	138	164	42
di cui mezzi aziendali gpl	38	35	35
di cui mezzi aziendali metano	256	267	302



Nel 2016 è stato consolidato il processo di riduzione del parco auto, avviato nel 2015, che ha consentito una diminuzione complessiva, a parità di perimetro, di circa 100 veicoli. È stata implementata una nuova policy aziendale per le auto in benefit che prevede una significativa riduzione della potenza e del conseguente carico di emissioni delle nuove autovetture.

È stato rinnovato circa il 10% del parco veicoli leggeri. I nuovi mezzi acquistati appartengono alla classe Euro 6/B e sostituiscono mezzi equivalenti di classe Euro 2 e Euro 3 con un'ulteriore riduzione del 14% dei veicoli inferiori ad Euro 3.

La gestione degli autoveicoli è realizzata nel rispetto delle linee guida aziendali che definiscono livelli di sicurezza, percorrenze massime e livelli di sostituzione dei veicoli aziendali. Indicatori per la sostituzione dei veicoli sono le percorrenze complessive, l'età del veicolo e il livello di usura, unitamente alle mutate esigenze operative o le sinergie gestionali tra i differenti territori di operatività. Rimangono solo alcuni veicoli con classificazione Euro inferiore al livello 2 di tipo "pesante", allestiti con attrezzature specifiche e speciali che hanno un impiego stradale minimo in quanto di solo supporto alle piattaforme aeree.

Sono oggetto di recente valutazione dispositivi di monitoraggio in remoto sui dati di esercizio dei veicoli, con l'obiettivo di migliorare i livelli di manutenzione, anche predittiva, di efficienza, e di sicurezza dei lavoratori che utilizzano i veicoli.

Particolare attenzione viene data al monitoraggio e alla condivisione del parco autoveicoli aziendale: l'introduzione delle bacheche per la gestione del parco auto e la creazione di pool di auto in condivisione sono azioni mirate alla riduzione della flotta e all'uso più razionale ed efficiente. La gestione delle prenotazioni delle vetture attraverso la rete intranet, per trasferte sui territori, consente, infatti, di programmare anche viaggi in pool riducendo di fatto le percorrenze, senza disagi organizzativi.

Il Gruppo sta valutando l'introduzione della tecnologia di prenotazione e ritiro veicoli, propria delle nuove formule di car sharing, per migliorare la disponibilità dei mezzi e la loro fruibilità da parte del personale.

Nel corso del 2016 è stata, inoltre, riavviata la sperimentazione di veicoli elettrici di nuova generazione, al fine di testarne l'affidabilità e la possibilità di utilizzo nei servizi operativi, che ha dato indicazioni sulla reale fruibilità di tali mezzi in relazione alle diverse esigenze operative ed industriali. A tal riguardo è in corso la progettazione di reti di alimentazione e di colonnine di ricarica presso i garage aziendali.

Il Gruppo promuove, inoltre, diverse iniziative per ridurre il numero degli spostamenti e incentivare le modalità di trasporto meno inquinanti:

- i dipendenti con sede di lavoro a Genova hanno la possibilità di acquistare abbonamenti ai mezzi pubblici a prezzo scontato ed eventualmente rateizzato, mentre a Torino è possibile acquistare l'abbonamento ai mezzi pubblici rateizzato con addebito sullo stipendio;
- il progetto "EcoViaggio" offre la possibilità ai dipendenti dell'area emiliana di organizzare le trasferte e i viaggi di

lavoro in modalità car pooling e, nel 2016, ha consentito di risparmiare circa 54 t di CO<sub>2</sub> pari a circa 23 Tep;

- il telelavoro, grazie alla riduzione degli spostamenti, produce positivi effetti di risparmio energetico che, nel 2016, è stato pari a oltre 40 t di CO<sub>2</sub>, equivalenti a circa 19 Tep.

Per gli impatti positivi sulla riduzione degli spostamenti per lavoro, cresce l'attenzione all'utilizzo di corsi in autoapprendimento (corsi on-line fruibili dal proprio personal computer) e allo sviluppo della tele/videoconferenza.

*Il progetto Ecoviaggio e il telelavoro hanno permesso di evitare l'emissione di circa 94 t di CO<sub>2</sub>, pari a circa 42 Tep risparmiate*

Il Gruppo partecipa alla diffusione della mobilità elettrica sul territorio emiliano, grazie all'accordo siglato con Regione Emilia Romagna, Comune di Parma e altri distributori di energia elettrica, per la realizzazione di una rete di infrastrutture di ricarica per veicoli elettrici. Al 2016 sono attive 10 colonnine per la ricarica di auto elettriche in zone strategiche per la mobilità urbana nella città di Parma. Entro la fine del 2017 si prevede di terminare il progetto e saranno quindi installate le ultime due colonnine mancanti.



# SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

## PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA

L'approvvigionamento idrico viene attentamente pianificato dal Gruppo Iren, tenendo conto di criteri di efficacia ed efficienza, oltre che nel rispetto delle normative di Legge e delle concessioni a derivare. Nell'utilizzo delle risorse vengono tenuti in considerazione: le quantità autorizzate, la consistenza delle riserve negli invasi principali, la qualità delle acque superficiali disponibili, l'idrologia dei bacini, i dati di esercizio dell'anno precedente e 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. Inoltre il miglior funzionamento degli impianti di captazione, potabilizzazione e sollevamento dell'acqua è garantito da sistemi di automazione e telecontrollo. Il volume totale di acqua immessa in rete nel 2016 è stato pari a oltre 253 milioni di metri cubi.

Acqua immessa in rete (migliaia di mc)	2016	2015	2014
Piacenza	33.154	32.159	30.763
Parma	42.872	42.518	41.865
Reggio Emilia	43.088	42.834	42.497
Vercelli	5.751	n.a.	n.a.
Genova <sup>(1)</sup>	102.940	96.813	95.941
Savona	20.628	23.354	n.d.
Imperia	3.734	n.d.	n.d.
La Spezia	940	n.d.	n.d.
<b>TOTALE</b>	<b>253.107</b>	<b>237.678</b>	<b>211.066</b>

<sup>(1)</sup> Il valore relativo alla provincia di Genova risulta in aumento rispetto al 2015 in forza della variazione nel perimetro societario controllato da Ireti.

La crescita del volume dell'acqua immessa in rete rispetto al 2015 è sostanzialmente connessa alla variazione di perimetro con l'estensione, nel 2016, del servizio nelle aree di Vercelli, Imperia e La Spezia.

La percentuale di perdite di rete si attesta al 24%, rispetto alla media nazionale del 35% (ultimo dato disponibile Ecosistema Urbano 2016). La lieve crescita delle perdite, che nel 2016 si attestano a 60,8 milioni di mc, è in buona parte dovuta alla variazione del perimetro di rendicontazione. Nel 2016, in particolare a Genova, si sono registrate alcune rotture significative delle reti, che hanno orientato il Gruppo a condurre uno specifico studio teso a definirne le cause e a prevenirne il ripetersi. Nel 2016 a Vercelli sono state intraprese alcune iniziative per la riduzione delle perdite di rete tra cui: la ricerca sistematica e puntuale nella rete, la distrettualizzazione, la riduzione costante delle pressioni di rete.

### Amter nella gestione del servizio idrico genovese

Il completamento della gestione del servizio idrico integrato nell'ambito genovese avviene tramite la società partecipata Amter, che serve 7 Comuni e oltre 46.800 abitanti.

Nel corso del 2016 l'acqua venduta e distribuita, attraverso i suoi 275 km di rete, è stata pari a oltre 2,5 milioni di mc.

Amter gestisce, inoltre, il servizio di fognatura (119 km di rete) e di depurazione con i suoi 14 impianti.

## FOGNATURA E QUALITÀ DELLA DEPURAZIONE

Le acque reflue urbane derivanti da pubblica fognatura vengono trattate presso 1.136 impianti di depurazione di varia potenzialità e tipologia. Negli impianti principali si attuano i pretrattamenti per rimuovere i corpi grossolani, la sabbia e gli olii, i trattamenti primari per rimuovere i solidi sedimentabili; 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. Questi sistemi 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)	2016	2015	2014
Area Emilia	63.992	66.280	75.833
Area Genova <sup>(1)</sup>	55.223	52.567	72.931
Area Piemonte <sup>(1)</sup>	3.036	n.a.	n.a.
<b>TOTALE</b>	<b>122.251</b>	<b>118.847</b>	<b>148.764</b>

<sup>(1)</sup> In area ligure il Gruppo non gestisce fognatura e depurazione nel territorio savonese. In Piemonte il servizio idrico integrato è gestito nella provincia di Vercelli.

Nel 2016 i quantitativi di acque reflue trattate sono sostanzialmente allineati rispetto all'anno precedente. Il lieve aumento (+2,9%) è dovuto al volume trattato dal depuratore di Vercelli.

## CORPI IDRICI DI DESTINAZIONE DELLE ACQUE REFLUE TRATTATE

Tutti i corpi idrici ricettori delle acque reflue, trattate dal Gruppo sul territorio emiliano, ricadono nel bacino del fiume Po. Il territorio si colloca in area dichiarata sensibile, pertanto gli impianti, in funzione delle dimensioni, sono soggetti all'applicazione di limiti più restrittivi per azoto e fosforo.

*1.136 depuratori che contribuiscono a migliorare le condizioni di fiumi, torrenti e mari*

Lo scarico delle acque reflue trattate dai depuratori situati nella città di Genova avviene nelle acque marine costiere del Mar Ligure (Golfo di Genova e Golfo del Tigullio).



# SERVIZI AMBIENTALI

## RACCOLTA RIFIUTI

Nel 2016 il Gruppo ha gestito il servizio di raccolta dei rifiuti urbani in 147 Comuni delle province di Parma, Piacenza, Reggio Emilia Torino e Vercelli, servendo un bacino di oltre 2,1 milioni di abitanti in cui sono state raccolte oltre 1,2 milioni di tonnellate di rifiuti urbani.

## RACCOLTA DIFFERENZIATA

Delle 1.216.923 tonnellate di rifiuti urbani raccolti, oltre 720.177 tonnellate sono state raccolte in modo differenziato.

Su tutto il territorio servito è proseguita l'implementazione delle raccolte domiciliari che, affiancandosi ai tradizionali sistemi di raccolta stradale, hanno consentito di raggiungere questo importante risultato.

Nel sistema offerto ai cittadini per accrescere i risultati dalla raccolta differenziata, risulta particolarmente rilevante la presenza di 152 Centri di Raccolta, 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 assimilate.

I rifiuti differenziati vengono avviati a recupero attraverso le piattaforme specializzate e le filiere di settore, grazie alle convenzioni in essere tra il Gruppo Iren ed i Consorzi aderenti al Conai (Consorzio Nazionale Imballaggi), o ad operatori privati nel caso in cui i materiali non rientrino tra quelli gestiti dai Consorzi.

*Nel 2016 sono state raccolte oltre 720.177 t di rifiuti differenziati*

Le percentuali di raccolta differenziata raggiunte nel 2016 dimostrano un trend in continua crescita. In particolare:

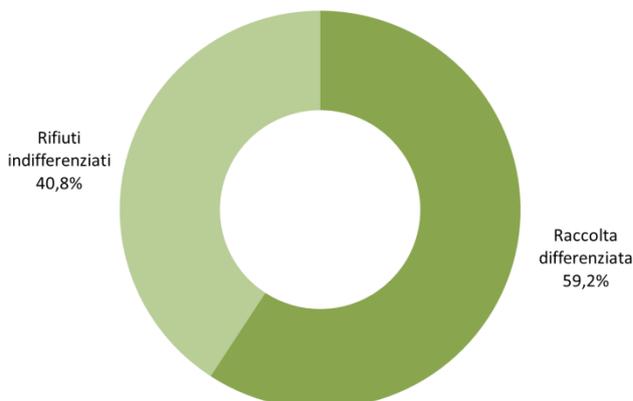
- in **provincia di Parma** i risultati sui Comuni serviti passano complessivamente dal 73,5% del 2015 al **76,2% nel 2016**;
- in **provincia di Piacenza**<sup>(1)</sup> il dato cresce dal 62,5% del 2015 al **63,1% nel 2016**;
- in **provincia di Reggio Emilia** il dato passa dal 65,8% del 2015 al **66,9% nel 2016**;
- **Torino**<sup>(2)</sup> si attesta al **42,9%** di raccolta differenziata nel 2016 rispetto al 42,8% del 2015;
- **Vercelli** raggiunge il **66,2%** di raccolta differenziata nel 2016.

La media sul totale del territorio servito è pari al 59,2%, contro un dato nazionale di raccolta differenziata pari a 47,5%. In coerenza con le direttive di settore e le programmazioni territoriali (Piani

<sup>(1)</sup> I dati 2015 e 2016 sono stati calcolati adottando la nuova modalità di calcolo prevista dalla normativa regionale. Il valore del 2015, ricalcolato utilizzando la precedente metodologia, risulterebbe pari a 58%.

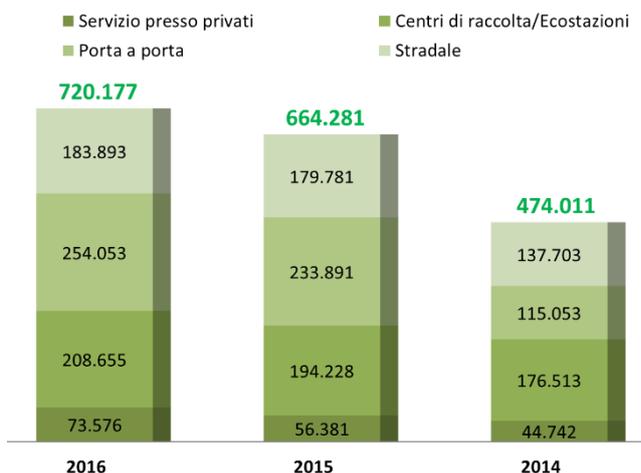
<sup>(2)</sup> Calcolato in base al metodo normalizzato della Regione Piemonte.

d'Ambito, PPGR, ecc.), il Gruppo è impegnato a conseguire un'ulteriore crescita della percentuale di raccolta differenziata, introducendo nuovi servizi di raccolta a domicilio e puntando a una ancor maggiore diffusione della sensibilità ambientale fra i cittadini.



Tra gli obiettivi qualitativi si prevede un ulteriore sviluppo della raccolta di carta e cartone, della frazione organica e del vegetale.

## RIFIUTI DA RACCOLTA DIFFERENZIATA PER MODALITA' (t)



## TRATTAMENTO E SMALTIMENTO RIFIUTI

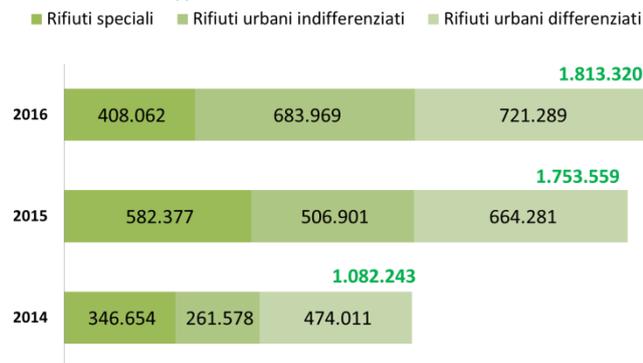
Per garantire un'efficace gestione dell'intero ciclo, il Gruppo Iren è impegnato anche nel trattamento e smaltimento dei rifiuti, nel recupero di materia e nella valorizzazione della risorsa rifiuto per la produzione di energia elettrica, calore e biogas attraverso:

- 11 impianti di trattamento, selezione e stoccaggio;
- 3 termovalorizzatori;
- 5 impianti di trattamento chimico, fisico e biologico;
- 1 impianto di trattamento terre da spazzamento stradale;
- 1 impianto di recupero RAEE;
- 2 impianti di compostaggio;
- 1 discarica per inerti.

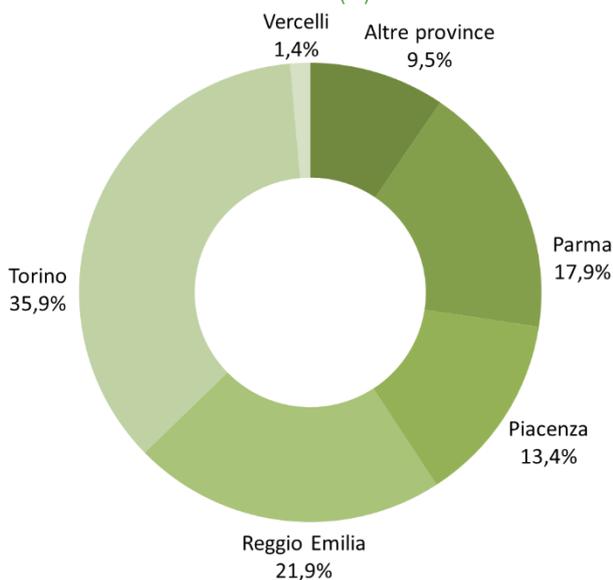
Si segnala che il 20 dicembre 2016 è stata acquisita la discarica REI di Collegno che entrerà in funzione nel corso del 2017.

Nel 2016 sono state gestite complessivamente 1.813.320 tonnellate di rifiuti.

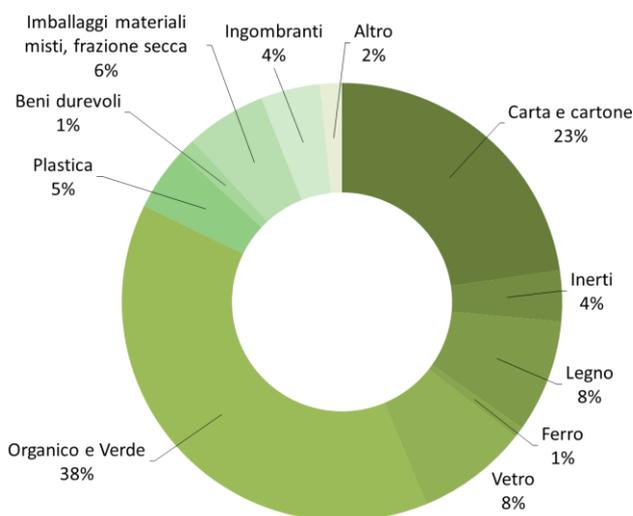
## RIFIUTI GESTITI (t)



## RIFIUTI GESTITI PER TERRITORIO (%)



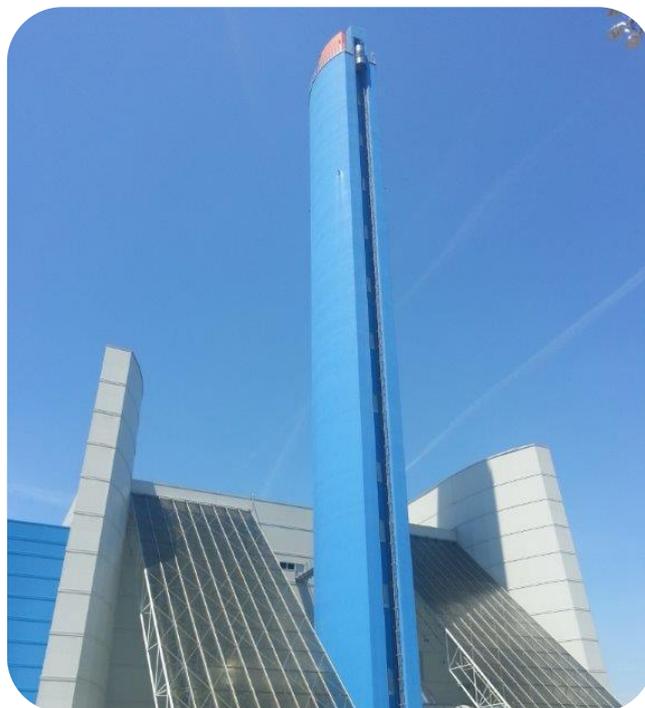
## RIFIUTI AVVIATI A RECUPERO PER TIPOLOGIA (t)



La componente differenziata dei rifiuti può essere inviata 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 vedono nel recupero di energia attraverso la termovalorizzazione la soluzione ambientalmente più efficace.

Il Gruppo, inoltre, provvede alla preventiva selezione meccanica che consente di intercettare una frazione umida, ricca di sostanza organica, da stabilizzare biologicamente.



## PRODUZIONE E SERVIZI ENERGETICI

Il risparmio energetico è uno dei principali obiettivi del Gruppo Iren, perseguito in tutte le Business Unit ed, più in particolare, grazie al presidio della Business Unit Energia che si occupa della formulazione di soluzioni per garantire agli stakeholder un risparmio energetico, sia attraverso sistemi tecnologici, sia attraverso il monitoraggio e l'indirizzo del corretto comportamento nei consumi. Analoga attività viene svolta dalla Business Unit Energia all'interno del Gruppo per la gestione dei consumi lungo la catena delle attività produttive e il monitoraggio dei target fissati attraverso il Bilancio Energetico.

## FONTI RINNOVABILI ED ASSIMILATE

Il 78% degli impianti di produzione energetica (rispetto a una media nazionale del 32,9%) sono alimentati da fonte rinnovabile (idrica o solare) o assimilata (cogenerazione). La produzione virtuosa del Gruppo Iren comporta un significativo risparmio



energetico in termini di Tep e, di conseguenza, di emissioni di CO<sub>2</sub> evitate, pari a 2.659.619 t.

*Produrre energia  
da impianti idroelettrici e fotovoltaici  
riduce l'impatto ambientale*

**Iren Rinnovabili: una produzione energetica pulita**

Il Gruppo Iren concorre alla produzione di energia rinnovabile anche attraverso la società partecipata Iren Rinnovabili che gestisce 72 impianti fotovoltaici (potenza installata: 17,3 MWh) e un impianto idroelettrico (potenza installata: 2,4 MWh).

Nel 2016, a fronte di una produzione di 18.677 MWh da fotovoltaico e 6.879 MWh da idroelettrico, ha evitato 13.094.153 tonnellate di emissioni di CO<sub>2</sub> in atmosfera.

Per quanto concerne la **produzione idroelettrica**, nel 2016 il Gruppo ha realizzato i seguenti progetti:

- *riqualificazione impianti Chiomonte e Susa* – cogliendo l'opportunità di utilizzare la risorsa idrica ancora disponibile a valle dell'impianto idroelettrico di Venaus (derivazione Pont Ventoux - Susa), il progetto prevede la realizzazione di interventi di manutenzione straordinaria e la sostituzione degli attuali cinque gruppi idroelettrici, di potenza totale di circa 27 MW, con tre nuovi gruppi di potenza complessiva inferiore, pari a 15 MW. La produzione attesa risulta complessivamente pari a circa 30,4 GWh/anno. Nel 2016 sono stati rilasciati i provvedimenti di Autorizzazione Unica e le concessioni di derivazione degli impianti, cui ha fatto seguito la richiesta al GSE di accesso alle incentivazioni per la produzione da fonte rinnovabile che è stata accolta. Espletate le procedure di gara per l'affidamento degli interventi di qualificazione, nel periodo 2017-2020 si darà corso ai lavori;
- *nuovo impianto Noasca* – il progetto prevede la realizzazione di un nuovo impianto idroelettrico da 1,2 MW nel Comune di Noasca (TO), attraverso la riattivazione di un vecchio impianto degli anni '20, dismesso negli anni '60. La produzione attesa è pari a circa 3 GWh/anno e beneficerà integralmente delle incentivazioni previste per le fonti rinnovabili. Nel 2016 si è concluso l'iter istruttorio di rilascio della concessione di derivazione ed è atteso nei prossimi mesi il completamento dell'iter autorizzativo previsto per la costruzione e l'esercizio dell'impianto;
- *nuovo impianto Dres* – il progetto prevede la realizzazione di un nuovo impianto idroelettrico da 1,2 MW nel Comune di Ceresole Reale (TO). La produzione attesa è pari a circa 4 GWh/anno e beneficerà integralmente delle incentivazioni previste per le fonti rinnovabili. E' attualmente in corso l'iter autorizzativo dell'impianto;
- *riattivazione impianto di Giffoni* – nel febbraio 2016 è stata ultimata la progettazione definitiva per la richiesta di riattivazione della centrale di Giffoni ed è stato avviato l'iter

autorizzativo presso la Regione Campania per la fase di verifica di assoggettabilità alla Valutazione di Impatto Ambientale (VIA) e la Valutazione di Incidenza (VI);

- *pista di servizio lungo il canale derivatore La Loggia-Moncalieri* – dopo otto mesi di lavori nell'ottobre 2016 è stata inaugurata la pista di servizio in zona Barauda lungo la sponda sinistra del canale derivatore della centrale termoelettrica di Moncalieri. La nuova pista è già stata scoperta dai numerosi ciclo turisti e podisti che frequentano la zona. Si tratta del perfezionamento degli impegni assunti negli anni scorsi dal Gruppo a fronte del potenziamento della centrale che alimenta il raffreddamento dei gruppi termoelettrici asserviti alla rete di teleriscaldamento e genera anche produzione idroelettrica rinnovabile. Il percorso, che si sviluppa per circa 3 km, è costituito da una massicciata stradale grazie alla quale l'area della Barauda vedrà ridotto il rischio di interessamento in caso di esondazione del Po. La realizzazione della pista di servizio rende inoltre più agevoli le ispezioni periodiche del canale derivatore e assicura un comodo accesso per le attività manutentive.

Costante è, inoltre, l'impegno del Gruppo Iren per incrementare l'efficienza del proprio parco impianti, in particolar modo quello cogenerativo connesso con le reti di **teleriscaldamento**, in continua espansione. Nel 2016 sono stati attuati i seguenti progetti di sviluppo:

- *saturazione rete di Torino* – il progetto prevede di allacciare ulteriori 8 milioni di metri cubi, raggiungendo nell'area torinese una volumetria complessiva di 64 milioni di metri cubi che porteranno a saturazione la capacità del sistema integrato di teleriscaldamento, senza la realizzazione di nuovi siti produttivi. Il periodo di realizzazione è previsto tra il 2013 e il 2018. Nel 2016 sono stati allacciati circa 2 milioni di metri cubi di volumetria e posati circa 8,3 km di rete;
- *estensione Torino Nord fase 1* – il progetto prevede l'allacciamento, in due fasi, di circa 5 milioni di metri cubi di volumetrie. La fase 1 consente di portare a saturazione la capacità residua del sistema integrato di teleriscaldamento, mediante l'ottimizzazione dei sistemi di accumulo. Nel 2016 è stata completata la rete di trasporto ed è stata realizzata la rete di distribuzione. Sono stati allacciati 359.893 mc e posati circa 9,5 km di rete;
- *collegamento del termovalorizzatore di TRM alle reti teleriscaldamento di Beinasco e Grugliasco* – il progetto, la cui realizzazione è prevista negli anni 2016-2017, ha visto nel 2015 la conclusione dell'iter autorizzativo per la realizzazione dell'impianto da parte di ATOR (Associazione d'Ambito Torinese per il governo dei rifiuti). Si è altresì realizzato un primo tratto della dorsale di collegamento in prossimità del Comune di Grugliasco. Nel 2016 sono stati avviati gli iter autorizzativi per la realizzazione delle opere;
- *teleriscaldamento Beinasco* – il Comune di Beinasco ha indetto una gara per la concessione dell'uso del suolo e sottosuolo per lo sviluppo della rete di teleriscaldamento che è stata aggiudicata al Gruppo Iren. Il progetto di sviluppo

presentato prevede l'alimentazione della rete mediante il collegamento al termovalorizzatore del Gerbido (TRM) e all'interconnessione con la rete di Torino, senza necessità di nuovi impianti di produzione. Il periodo di realizzazione inizierà a fine 2017 e proseguirà nel 2018/2019. Si prevede di allacciare circa 500.000 mc;

- *teleriscaldamento nella città di Asti* – il progetto prevede la realizzazione, in collaborazione con operatori locali, di una rete di teleriscaldamento di circa 30 km e di una centrale di trigenerazione per la produzione di energia termica, elettrica e frigorifera. Si prevede di allacciare più di 2 milioni di mc, oltre il complesso ospedaliero del Cardinal Massaia. Il periodo di realizzazione è previsto tra il 2018 ed il 2022. Sono in corso le istruttorie per il rilascio delle autorizzazioni;
- *incremento volumetria teleriscaldato a Parma* – il progetto prevede l'allaccio di nuove utenze nella città di Parma a seguito del collegamento della rete cittadina con l'impianto di termovalorizzazione presso il PAI, così come previsto nell'Autorizzazione Integrata Ambientale. Il collegamento con l'impianto permette di incrementare l'efficienza produttiva, grazie all'impiego di calore cogenerato in sostituzione di quello delle caldaie. Nel 2016 è proseguito lo sviluppo della rete di teleriscaldamento e sono stati allacciati ulteriori 215.991 mc;
- *collegamento termovalorizzatore di Piacenza e sviluppo rete teleriscaldamento* – il progetto prevede il collegamento della rete di teleriscaldamento cittadina con l'impianto di termovalorizzazione di Piacenza. L'incremento della volumetria allacciata sarà di circa 1 milione di metri cubi che porterà ulteriori benefici ambientali dovuti alla sostituzione delle caldaie di riscaldamento domestico e al risparmio del gas attualmente utilizzato in via prioritaria per l'alimentazione della rete. L'espansione della rete è connessa al rinnovo dell'autorizzazione di esercizio del termovalorizzatore. Il periodo di realizzazione è previsto tra il 2017 e il 2018. Nel 2016 è proseguito l'iter istruttorio per il rilascio delle autorizzazioni e sono iniziate le opere per la trasformazione del termovalorizzatore in impianto cogenerativo;
- *teleriscaldamento Genova* – il progetto prevede di allacciare al teleriscaldamento edifici in zone già servite dalla rete e in zone limitrofe di nuova espansione. Nel corso del 2016 sono stati acquisiti 54.368 mc e allacciati 26.218 mc.

È proseguita, inoltre, la gestione puntuale degli impianti fotovoltaici che rappresentano un asset di rilievo, considerata l'attenzione che il Gruppo attribuisce alla produzione di energia pulita.

Nel 2016 la produzione di energia elettrica dei termovalorizzatori del Gruppo (Parma, Piacenza e Torino) è cresciuta in modo significativo raggiungendo un totale di 455.764 MWh. Inoltre,

l'energia termica prodotta dal PAI di Parma è aumentata del 26% circa, con una produzione pari a 130.002 MWh.



## EFFICIENZA E RISPARMIO ENERGETICO

Sul fronte dell'efficienza energetica, grazie alla cogenerazione ad alto rendimento dell'impianto Torino Nord, sono attesi per il 2016 109.483 titoli di efficienza energetica (TEE) (equivalenti a 109.483 Tep di risparmio energetico). Il Gruppo Iren, inoltre, ha implementato negli anni progetti riconosciuti e valorizzati dall'AEEGSI che hanno determinato, anche per il 2016, una quantità di titoli di TEE pari a 3.878. 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 2016 (con scadenza 31 maggio 2017).

I Certificati Verdi sono stati sostituiti da incentivi equivalenti che, nel 2016, per gli impianti idroelettrici del Gruppo sono stati maturati con i seguenti quantitativi: Bardonetto (14.741), Pont Ventoux (265.450), Villa (26.793), Telesio - Eugio - Rosone (110.206), Telesio (11.506), Ceresole - Rosone (90.636), Brugneto (2.291), Canate (19.174), Tusciano (19.430), Tanagro (13.193), Bussento (33.080). Hanno ricevuto i medesimi incentivi anche alcuni impianti collegati al ciclo ambientale: TRM (173.390), Poiatica (2.110) e Basse di Stura (29.600). In totale gli incentivi ex Certificati Verdi maturati nell'anno sono 811.600.

*Nel 2016 il Gruppo Iren ha ottenuto titoli di efficienza energetica equivalenti a oltre 113.361 Tep di risparmio energetico*

Nel 2016 sono state, inoltre, eseguite sui termovalorizzatori di Parma e di Torino le diagnosi energetiche necessarie all'assolvimento dell'obbligo fissato dal D.Lgs 102/14.



Produzione di energia e risparmio energetico <sup>(1)</sup> <sup>(2)</sup>		u.m.	2016	2015	2014
<b>Produzione da impianti idroelettrici e fotovoltaici</b>					
Energia elettrica prodotta		GWh	1.259	1.499	1.515
Energia risparmiata		Tep/000	227	281	278
Energia risparmiata		Gj	9.515.456	11.746.765	11.640.460
<b>Produzione da impianti di cogenerazione, caldaie e termoelettrico</b>					
Energia elettrica prodotta		GWh	7.345	6.411	4.965
Energia termica prodotta		GWh	2.738	2.769	2.559
Energia risparmiata		Tep/000	305	333	297
Energia risparmiata		Gj	12.752.370	13.935.058	12.437.653
<b>Produzione da termovalorizzatori e discariche</b>					
Energia elettrica prodotta		GWh	500	214	163
Energia termica prodotta		GWh	130	103	72
Energia risparmiata		Tep/000	97	42	32
Energia risparmiata		Gj	4.044.194	1.776.257	1.348.989
<b>Produzione da impianti a biogas</b>					
Energia elettrica prodotta		GWh	0,96	0,88	1,15
Energia risparmiata		Tep/000	2,40	2,10	1,88
Energia risparmiata		Gj	100.413	87.998	78.556

<sup>(1)</sup> I valori degli anni 2015 e 2014 hanno subito un restatement in quanto è stata modificata la modalità di calcolo dell'energia risparmiata secondo i seguenti criteri:

- per 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 termica avrebbero registrato per produrre le stesse quantità di energia elettrica e termica;
- per 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;
- per termovalorizzatori e discariche, la somma della produzione di energia elettrica e termica (con conversione dell'energia termica in elettrica dividendo per il coefficiente di conversione 7,88) viene moltiplicata per il coefficiente per l'energia elettrica (187 Tep/GWh);
- per gli 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 risultare in aumento/diminuzione 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.

*Il Gruppo Iren, attraverso i progetti attuati nel 2016, ha consentito un risparmio energetico pari a quasi 3.500 Tep/annue*

Sul fronte del **risparmio energetico** il Gruppo ha sviluppato progetti che generano impatti esterni e che hanno consentito un risparmio annuo pari a 3.366 Tep, descritti nella tabella seguente.

Progetto	Descrizione	Risparmi ottenuti
<b>Illuminazione a Led</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• "Torino Led": sostituzione di circa 53.000 punti luce con nuove lampade a Led. Il progetto, interamente finanziato da Iren in ottica ESCO, si è concluso a fine 2016 e consentirà dal 2017 una riduzione delle emissioni pari a 11.100 t CO<sub>2</sub>/anno e un risparmio energetico pari a 4.700 Tep/anno. Per il 2016 si è già riscontrato un risparmio pari a circa il 50% del valore previsto a regime.</li> <li>• 3 impianti di illuminazione a Led ad alta efficienza energetica presso edifici privati di terzi che nel 2016 hanno consentito di risparmiare 25 Tep.</li> </ul>	2.375 Tep (4.700 Tep a regime)
<b>Efficientamento energetico degli edifici</b>	"Revamping 2014-2016": progetto realizzato per conto del Comune di Torino relativo a lavori di riqualificazione ed efficientamento energetico di una parte significativa del patrimonio immobiliare: 183 strutture, di cui 104 scuole, corrispondenti al 63% della volumetria totale riscaldata. Sono stati effettuati interventi su 333 caldaie con l'allacciamento di 24 centrali alla rete di teleriscaldamento. I risparmi ottenuti, che si potranno riscontrare a regime alla fine della stagione termica 2016/2017, sono pari a 965 Tep/anno.	(965 Tep a regime)

Progetto	Descrizione	Risparmi ottenuti
<b>Riqualificazione tecnologica degli edifici</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gruppo trigeneratore per la produzione combinata di energia elettrica, termica e frigorifera presso la sede della Protezione Civile di Torino. L'impianto, di potenza installata pari a 115 kWhe e 190 kWht, consente di contenere la richiesta di calore per il riscaldamento dell'edificio e di ridurre il fabbisogno elettrico per il raffrescamento. Il risparmio generato è di 55 Tep all'anno di energia primaria.</li> <li>Interventi per incrementare l'efficienza energetica di edifici privati: nel 2016 Iren ha contrattualizzato l'installazione di 11 caldaie ad alta efficienza energetica e/o impianti per lo sfruttamento delle energie rinnovabili, un allaccio alla rete di teleriscaldamento e 72 contratti (circa 2.300 unità abitative) per l'installazione delle valvole termostatiche. Tali iniziative hanno consentito il risparmio di 233 Tep.</li> </ul>	288 Tep
<b>Impianti fotovoltaici</b>	96 impianti fotovoltaici (potenza complessiva 5MW) installati sulle coperture di immobili di proprietà o nella disponibilità dei Comuni della provincia di Reggio Emilia. Il progetto è andato a regime nel 2015 producendo un quantitativo annuo di circa 3.760 MWh.	703 Tep

Altri progetti di risparmio energetico, che interessano gli impianti e siti aziendali, generano impatti internamente al Gruppo che hanno consentito un risparmio annuo pari a circa 119 Tep, descritti nella tabella seguente.

Progetto	Descrizione	Risparmi ottenuti nel 2016
<b>Efficientamento energetico degli impianti produzione idroelettrica e termoelettrica</b>	Nel corso del 2016 sono stati predisposti progetti e avviate azioni di miglioramento dell'efficienza energetica per alcuni impianti di produzione idroelettrica e termoelettrica. Gli interventi riguardano: installazione di sistemi di monitoraggio dei consumi elettrici, sostituzione di corpi illuminanti con Led, sostituzione di motori ad alta efficienza e di quadri stabilizzatori di tensione. Il termine è previsto nel 2017, anno a partire dal quale si potranno godere gli effettivi risparmi in termini di energia e di emissioni evitate. Sulla base delle diagnosi energetiche effettuate si stima di un risparmio, a regime, pari a 7.085 MWh, corrispondenti a 1.325 Tep/anno.	(1.325 Tep a regime)
<b>Efficientamento impianto di potabilizzazione di Parma</b>	L'impianto di denitrificazione della Centrale Idrica di Marore sfrutta il principio dell'osmosi e viene utilizzato per l'abbattimento della concentrazione dei nitrati nell'acqua emunta dal campo pozzi di Marore. Gli interventi di efficientamento eseguiti sull'impianto, lungo la linea A, hanno riguardato la sostituzione del gruppo di pressurizzazione e la sostituzione delle 91 membrane della sezione osmosi inversa.	71 Tep
<b>Efficientamento depuratore di Vercelli</b>	Terminate le sperimentazioni avviate nel 2014, è stato consolidato il processo "a cicli alternati" sul depuratore di Cigliano (VC), che è stato trasformato da impianto di tipo "secondario" in un impianto di tipo "terziario", dotato di denitrificazione-nitrificazione dei reflui trattati. Ciò ha portato a risultati soddisfacenti in termini di abbattimento del carico organico influente e di riduzione consumi di energia elettrica, senza aver apportato modifiche strutturali all'impianto.	48 Tep



## CONSERVAZIONE DEL PATRIMONIO NATURALISTICO

Il continuo degrado degli habitat naturali e le minacce che gravano su talune specie figurano fra i principali aspetti oggetto 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 nella Comunità Europea una rete ecologica di zone speciali protette, denominata "Natura 2000", che interessa diversi territori e aree delle Regioni italiane. La tutela dei Siti della Rete Natura 2000 è obbligatoria ai sensi di norme (D.P.R. 357/97 e D.P.R. 120/2003) che stabiliscono 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 che possa in qualche modo influire sulla conservazione degli habitat o delle specie per la tutela dei quali sono stati individuati, deve essere sottoposto ad un'opportuna valutazione dell'incidenza che può avere sui siti interessati.

Prima di realizzare nuovi progetti/interventi ed attività manutentive di una certa rilevanza (*revamping/repowering*), che possano determinare impatti di tipo ambientale in aree protette denominate "Natura 2000", occorre sottoporre il progetto/intervento a valutazioni preventive per la salvaguardia dell'area oggetto di intervento. Occorre, inoltre, verificare il possesso dei requisiti ambientali di macchinari, impianti ed attrezzature oggetto dell'intervento, nonché la valutazione dei potenziali impatti conseguenti l'utilizzo di sostanze pericolose e l'adozione di adeguate modalità gestionali. In particolare la Valutazione di Incidenza è il procedimento che va attivato (D.P.R. 357/1997 art. 5) nei casi in cui un progetto di opera o intervento possa avere incidenza significativa su un Sito di Importanza Comunitaria (SIC) o su una Zona di Protezione Speciale (ZPS) della rete "Natura 2000". Poiché la costruzione della Rete Natura 2000 è un processo dinamico, le liste dei SIC sono periodicamente aggiornate dalla Commissione Europea sulla base delle banche dati inviate dagli Stati membri una volta l'anno. Per l'Italia i SIC diventano ufficiali al momento della trasmissione alla Commissione Europea della banca dati nazionale.

### ATTIVITÀ IN AREE PROTETTE O DI INTERESSE AMBIENTALE

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 sul rumore. Le risorse idriche, quali i prelievi ed i rilasci di acqua, sono gestiti in ottemperanza alle concessioni rilasciate dalle Autorità Competenti ed alla normativa vigente. Per tutti gli invasi gestiti sono stati predisposti i Piani di Gestione (ai sensi del DM 152) con i relativi

studi di incidenza per quelli che interessano Siti di Interesse Comunitario.

L'efficientamento degli impianti idroelettrici, effettuato dal Gruppo nel decennio 2003-2012, 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.

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

Lo sviluppo della **rete elettrica di distribuzione** nella città di Torino, può interessare direttamente o essere nelle immediate vicinanze di alcune aree riguardanti SIC e ZPS della rete "Natura 2000", tra cui:

- Collina di Superga (SIC) di superficie di circa 802 ha;
- Meisino (confluenza Po - Stura) (ZPS), di superficie di circa 245 ha;
- Stupinigi (SIC), di superficie di circa 1.727 ha.

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. Il termovalorizzatore di Torino (TRM), per quanto emerso in fase di VIA, non ha alcun impatto significativo sull'ecosistema e le emissioni non arrecano nessun disturbo alla fauna presente in area, comprese le aree di particolare interesse naturalistico (Parco Naturale di Stupinigi e Sistema delle Aree Protette della fascia fluviale del Po).

Le attività inerenti il servizio **distribuzione gas** non comportano particolari impatti sulla biodiversità. Nelle attività di realizzazione, manutenzione e conduzione dell'infrastruttura, ci si attiene al quadro normativo in tema di impatto ambientale.

Per quanto riguarda il **servizio idrico integrato**, lo scarico delle acque reflue avviene principalmente nelle acque marine costiere, che raccolgono oltre il 99% dei volumi prodotti, attraverso idonee condotte a mare. Nei progetti delle condotte a mare si valutano e si riducono al massimo le interferenze sulle aree marine protette; anche al di fuori di aree protette si cerca di minimizzare l'impatto ambientale su habitat ritenuti di particolare interesse e valore, quali le praterie di Posidonia oceanica. Screening e valutazioni di impatto ambientale sono svolte nei termini previsti dalla normativa vigente, sia sui depuratori che sui prelievi idrici. In territorio ligure, sono stati realizzati miglioramenti nel processo della depurazione e, di conseguenza, della salvaguardia dell'ecosistema acquatico marino con il nuovo depuratore di Santa Margherita Ligure. Nel futuro sono previsti miglioramenti grazie alla realizzazione di nuovi depuratori a servizio dei comuni costieri (Rapallo e foce dell'Entella).

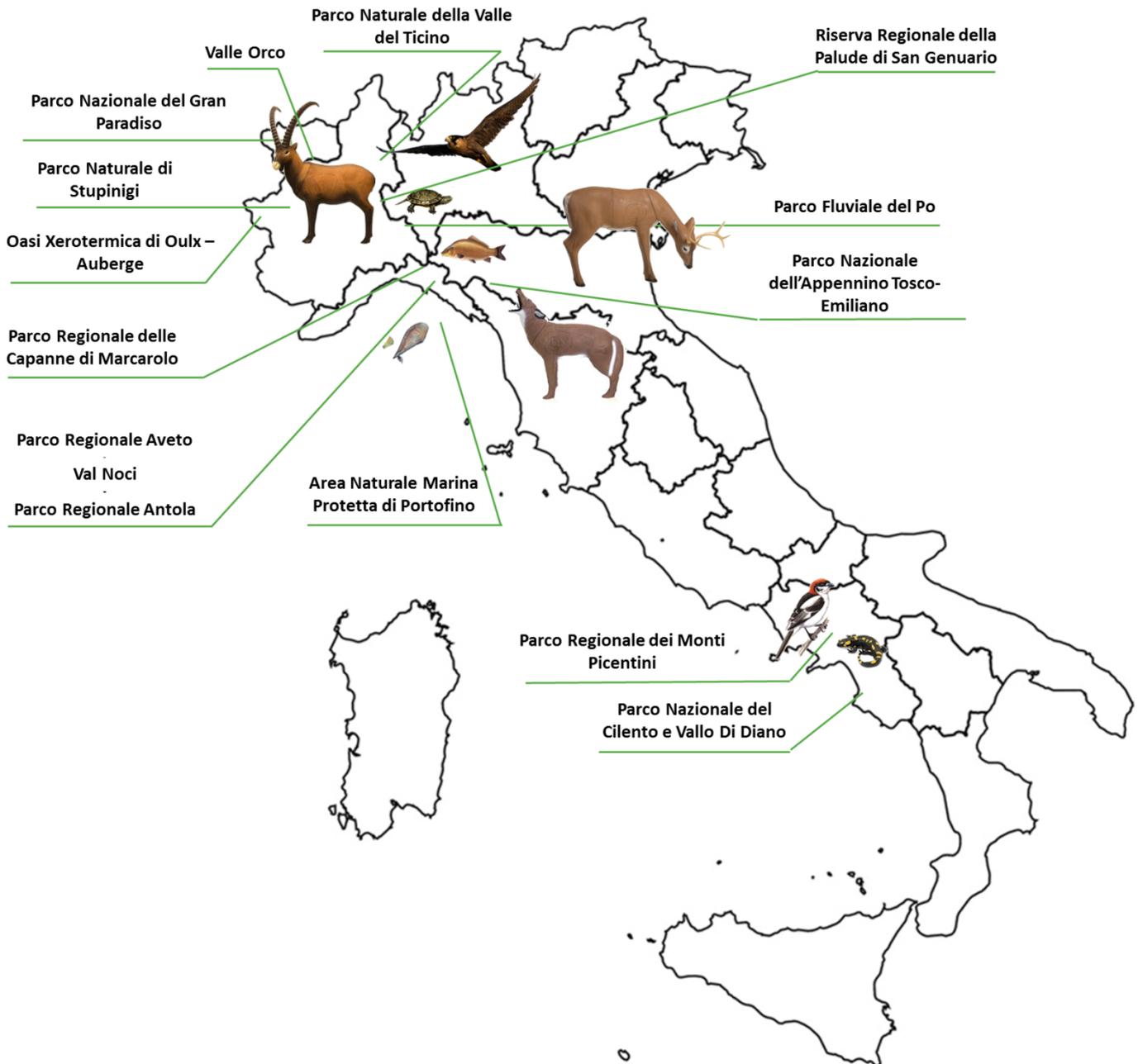
## PRINCIPALI AREE E SPECIE PROTETTE

La cartina rappresenta i principali Siti di Importanza Comunitaria e Zone di Protezione Speciale nei pressi dei quali sono presenti impianti e/o reti gestiti dal Gruppo Iren.

Le specie protette elencate nella lista rossa IUCN nazionale e in quella internazionale, che abitano le aree di operatività del Gruppo, sono oltre 200. Sono state considerate le specie che

vivono nei terreni/aree marine o fluviali (Parchi Nazionali e Regionali, laghi e fiumi) nelle vicinanze dei quali l'azienda gestisce le proprie attività.

Tra queste oltre il 30% risulta tra le seguenti categorie della Lista IUCN: estinte nella regione (RE), vulnerabili (VU), in pericolo (EN), in pericolo critico (CR), quasi minacciate (NT).





## RISPETTO DI LEGGI E REGOLAMENTI IN MATERIA AMBIENTALE E MECCANISMI DI SEGNALAZIONE DI VIOLAZIONI

Iren adotta un Sistema di Gestione Ambientale conforme alla Norma UNI EN ISO 140001: tutti i dipendenti del Gruppo Iren 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. Le attività di Iren sono gestite nel pieno rispetto delle normative in materia di prevenzione e protezione dagli infortuni e di sicurezza sul lavoro.

Per Iren la tutela dell'ambiente rappresenta un valore di base per la soddisfazione di una delle esigenze primarie del singolo cittadino e dell'intera comunità. Tutti i processi sono svolti nel pieno rispetto della legislazione ambientale. Inoltre il Gruppo contribuisce alla ricerca e allo sviluppo di tecnologie avanzate volte alla salvaguardia delle risorse e alla riduzione dell'impatto ambientale delle attività e dei rischi connessi.

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 ogni stakeholder riceve una risposta per quanto segnalato. Le segnalazioni scritte via posta vengono protocollate e trasmesse agli uffici competenti, che provvedono ad eseguire gli opportuni accertamenti.

Nei confronti dei fornitori, in sede di qualificazione viene richiesto il possesso di certificazioni ambientali ovvero se ha, comunque, acquisito elementi significativi e tra loro correlati del sistema ambientale.



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.

In merito ai **servizi ambientali** è a disposizione di cittadini, autorità pubbliche, ecc. un contact center ambientale al quale possono essere rivolte anche segnalazioni di eventuali violazioni e/o criticità di tipo ambientale. Nelle province di Piacenza e

Parma, inoltre, sono attivi gli "Ispettori Ambientali" che presidiano i territori di competenza per la rilevazione di discariche abusive e rifiuti abbandonati, anche pericolosi per l'ambiente (es: cemento-amianto, sversamenti, ecc.). Le segnalazioni vengono prese in carico per organizzare le attività di verifica e trattamento necessarie alla risoluzione dei problemi evidenziati, secondo le corrette procedure. Nel 2016 sono state predisposte la procedura per la gestione delle emergenze ambientali e le istruzioni tecniche operative che forniscono agli operatori indicazioni circa gli interventi da porre in essere per la soluzione e/o la limitazione di emergenze ambientali che dovessero sorgere durante l'esecuzione dei servizi aziendali.

Per quanto riguarda i termovalorizzatori, i dati emissivi sono resi disponibili in tempo reale alle autorità di controllo. Tali valori sono pubblici e possono essere visionati quotidianamente sui siti web e su altri schermi presenti sui territori. Per assicurare il rispetto della prescrizione AIA in merito alla comunicazione delle anomalie, è istituito un servizio di reperibilità h24 dei tecnici.



Per quanto riguarda il **servizio idrico Integrato** l'intero ciclo è sottoposto al monitoraggio costante dei parametri di funzionamento, anche attraverso sistemi di telecontrollo degli impianti significativi e si provvede all'esecuzione di decine di migliaia di determinazioni analitiche di laboratorio. 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.

Per il **servizio distribuzione gas** l'elemento principale che impatta sull'ambiente è la dispersione di gas metano in atmosfera. Il contenimento e la risoluzione delle dispersioni di gas rappresentano l'obiettivo principale alla base della sicurezza, qualità e continuità del servizio. I principali sistemi di monitoraggio distribuito sono i telecontrolli, che monitorano i parametri principali del sistema di distribuzione, e i sistemi antintrusione che disincentivano o avvertono relativamente a fatti o rischi dolosi. È, inoltre, svolta costantemente la ricerca programmata e la manutenzione ordinaria e straordinaria delle reti.

Nel 2016, il Gruppo ha ricevuto e pagato 20 multe e sanzioni per mancata rispondenza a leggi e regolamenti obbligatori in materia ambientale inerenti materia di scarichi e depurazione, emissioni e di trasmissione di dati.

# Clienti



## TEMI RILEVANTI

**Prassi di marketing:** il tema è rilevante per il Gruppo Iren perché la promozione di offerte e servizi innovativi aumenta il grado di soddisfazione della clientela, rafforzandone la fidelizzazione.

**Qualità del servizio offerto e attenzione al cliente:** la qualità del servizio e l'attenzione alle persone sono elementi fondamentali per soddisfare i clienti, e per competere con successo sul mercato, ma soprattutto perché la capacità di garantire elevati livelli qualitativi e di innovare i propri servizi per rispondere a nuovi ed emergenti bisogni dei clienti rappresenta una garanzia per lo sviluppo di lungo periodo.

**Efficienza e affidabilità dei servizi:** il miglioramento dell'efficienza di tutti i servizi è un tema rilevante per assicurare un corretto utilizzo delle risorse, l'efficienza e il risparmio energetico, la riduzione degli impatti ambientali e il contenimento dei costi operativi del Gruppo Iren.

**Gestione responsabile delle filiere di business:** garantire la sicurezza, la continuità, la salubrità, la sostenibilità ambientale e sociale delle attività, che il Gruppo pone al centro del proprio agire nella consapevolezza della responsabilità che la gestione dei servizi energetici e ambientali comporta, per il presente e per il futuro dei clienti, dei cittadini e dei territori.

**Comunicazione interna ed esterna:** la completezza, la qualità e la trasparenza delle informazioni, così come l'ascolto delle esigenze, sono fondamentali per garantire una corretta relazione con i clienti e coinvolgerli in un processo di miglioramento e innovazione continua dei servizi.

**Diritti umani:** il Gruppo Iren garantisce a tutti i cittadini un trattamento equo e imparziale secondo i principi stabiliti anche nelle carte dei servizi.



## RELAZIONI CON I CLIENTI



### POLITICHE E PRASSI

#### DIRITTI DELLE PERSONE

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. Per questo, come dichiarato nei principi del Codice Etico e delle Carte dei Servizi, Iren condanna ogni tipo di discriminazione e ha 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. Allo stesso modo, il Gruppo ha posto la non discriminazione al centro dei propri criteri di condotta nei confronti dei lavoratori.

Il sistema di gestione della privacy è stato strutturato a livello centralizzato di Gruppo, con l'obiettivo di adeguarlo alle disposizioni del nuovo Regolamento Europeo che entrerà in vigore nel 2018. È stato individuato e nominato un unico Referente privacy del Gruppo Iren che fa capo alla Direzione Internal Audit e Compliance.

#### CONDOTTA COMMERCIALE

Nello svolgimento delle attività commerciali tramite visite *porta a porta*, *teleselling* e *e-commerce*, il Gruppo Iren ha accolto pienamente le direttive del Codice di condotta commerciale definite dall'Autorità per l'Energia Elettrica, il Gas e il Servizio Idrico (AEEGSI).

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, fornendo le informazioni necessarie relative all'offerta economica, ma anche alle scelte di posizionamento aziendale.

Le agenzie di vendita di energia elettrica e gas, incaricate da Iren Mercato, sono sottoposte a una scrupolosa selezione, a puntuali controlli e si devono attenere al Codice di condotta commerciale di AEEGSI, al Codice Etico del Gruppo, al Modello 231 e alla politica sulla qualità di Iren Mercato.

In fase di selezione viene effettuata una rigorosa analisi dei requisiti, tra cui: il possesso di tutte le autorizzazioni, licenze e iscrizioni per l'esercizio dell'attività di agenzia, la disponibilità di una struttura di back office per il controllo e la formazione degli agenti, la verifica preliminare dei contratti acquisiti e della consapevolezza del cliente. La stipula del contratto di agenzia prevede comunque un periodo di prova.

Iren Mercato effettua, inoltre, una specifica e costante attività di formazione ai responsabili e ai collaboratori delle agenzie, su diversi aspetti: mercato elettrico e del gas, norme di settore, politiche commerciali di Iren Mercato, caratteristiche dei prodotti e delle offerte commerciali da proporre, comportamenti da tenere nel contatto con i potenziali clienti, comportamenti non ammessi e passibili di applicazioni di penali, oltre che processi di verifica di qualità svolti da Iren Mercato prima dell'attivazione di ogni singolo contratto. Per la formazione è stata predisposta un'apposita sezione del portale commerciale che consente la fruizione a distanza e la registrazione di sessioni di formazione.

I sistemi di controllo sulle attività di promozione dei contratti sono più stringenti rispetto alla normativa e alle prassi del settore, con l'intento di perseguire i principi di trasparenza ed effettiva tutela della volontà del cliente:

- su tutti i contratti stipulati tramite contatto porta a porta o telefonico viene effettuata una chiamata di verifica dell'effettiva volontà del cliente e dell'operato degli agenti (*check call*);
- al cliente che ha sottoscritto il contratto al telefono, viene data la possibilità di riascoltare la propria registrazione, accedendo ad una sezione dedicata del sito aziendale con credenziali personali;
- viene obbligatoriamente effettuata una telefonata specifica ai clienti di età superiore ai 75 anni, prima di perfezionare i contratti derivanti da contatto porta a porta o telefonico;
- alle agenzie incaricate è richiesto di svolgere specifiche *check call* sui contratti acquisiti prima di farli pervenire da Iren Mercato;
- viene accettato l'esercizio del diritto di ripensamento da parte del cliente oltre i 10 giorni previsti dalla normativa (almeno 30 giorni) e comunque sempre entro la data di invio della comunicazione di *switch*;
- nei casi di recesso, successivi alla sottoscrizione del contratto attraverso agenti, non viene riconosciuta alcuna provvigione all'agenzia, al fine di non forzare la vendita.

L'organizzazione di Iren Mercato prevede inoltre un'apposita struttura per la risposta ai reclami dei clienti e una struttura dedicata all'analisi dei reclami relativi alle attività dei canali esterni di vendita, che possono comportare l'addebito di penali e, nei casi più gravi, l'allontanamento dell'agente, sino alla possibile chiusura del mandato di agenzia.

#### SALUTE E SICUREZZA DEL CLIENTE

Il Gruppo Iren mette in campo una serie di modalità operative, in ossequio alla normativa e di natura volontaria, per minimizzare gli impatti che le proprie attività hanno sulla salute e sulla sicurezza

dei clienti e delle comunità. Di seguito una sintesi per settore operativo.

**Ambiente:** a valle di una campagna di indagini effettuata nei Comuni di Parma e Reggio Emilia, sono stati modificati gli orari di alcuni servizi particolarmente rumorosi, al fine di ridurre il disagio per i cittadini. I contenitori per il conferimento dei rifiuti sono conformi alle norme per la sicurezza dei cittadini e del personale del Gruppo ed è in atto un aggiornamento del parco mezzi per adeguarlo alle più recenti normative sulle emissioni in atmosfera. Per gli impianti a maggior rilevanza ambientale, vengono attivate campagne di sorveglianza sanitaria: basti citare quelle attive per impianti di termovalorizzazione dei rifiuti di Parma, di Piacenza e di Torino che sono anche dotati di specifiche certificazioni (si veda pag. 31).

**Energia:** il modello di gestione adottato tiene conto della salute e sicurezza dei clienti, valutandone gli aspetti ambientali e di analisi e 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 ed effettuate prove di laboratorio mirate. In casi particolari, operazioni di forte impatto - come ad esempio il Progetto "Torino Led" - sono sempre accompagnate da campagne finalizzate a informare tutti sui prodotti utilizzati e sulle eventuali diverse percezioni del servizio erogato.

**Servizio idrico integrato:** in considerazione dell'importanza determinante della risorsa-acqua, salute e sicurezza sono i pilastri sui quali è costruita ciascuna fase del processo di fornitura dell'acqua potabile, tramite numerose e costanti analisi su fonti di approvvigionamento, impianti, reti distributive e punti di fornitura. Analoga attenzione e monitoraggio analitico sono posti in ciascuna delle fasi di trattamento delle acque reflue e di smaltimento dei fanghi di depurazione.

**Distribuzione gas:** la sicurezza del cliente è il tema dominante nella gestione, attraverso numerose e variegata azioni, in fase preventiva, nell'erogazione del servizio e a valle dell'erogazione. In aggiunta alle normali procedure operative di minimizzazione del rischio, i principali strumenti vanno dall'odorizzazione e ricerca programmata di dispersioni, al monitoraggio continuo grazie al telecontrollo, dalla raccolta 24 ore su 24 di informazioni/segnalazioni dal cliente, fino alla disponibilità di squadre di Pronto Intervento.

**Distribuzione energia elettrica:** significative sono le attività per la misurazione e il contenimento di emissioni dei campi elettromagnetici (descritte dettagliatamente a pag. 52) e annualmente vengono effettuati sopralluoghi tecnici e controlli a campione su quasi la metà delle cabine elettriche.

## COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON I CLIENTI

Comunicare ai clienti e alle comunità locali è fondamentale per chi, come il Gruppo Iren, gestisce servizi di grande rilevanza per la qualità della vita. Per questo, il Gruppo investe significative risorse in comunicazione. In aggiunta alla comunicazione classica

(allegati in bolletta, opuscoli informativi, campagne di affissioni stradali e inserzioni sulla stampa), e ai progetti di educazione alla sostenibilità (di cui riferiamo a pag. 126), è stato promosso l'utilizzo diffuso dei canali digitali.

Il Gruppo è presente in modo radicato e capillare sul territorio, tramite diversi canali di contatto accessibili e di facile fruibilità.

**Call center:** il telefono è il canale più utilizzato dai clienti del Gruppo Iren che possono, attraverso questo strumento, svolgere pratiche a distanza e ottenere consulenza. Iren Mercato ha messo in campo diverse attività di *customer care*, finalizzate a favorire e rafforzare il contatto diretto tra cliente e azienda tramite telefono (servizio telefonico *outbound*).

Nel corso dell'anno i call center aziendali hanno gestito oltre 1.900.000 contatti telefonici. Circa 1.600.000 contatti hanno riguardato pratiche relative a gas, energia elettrica e servizio idrico integrato, con tempi di attesa medi di circa 115 secondi. Una crescita del 20% rispetto al 2015, dovuta principalmente a modifiche introdotte dalla normativa, tra cui la bolletta 2.0, l'introduzione del canone Rai e l'avvio della tutela simile, che hanno generato molte richieste di informazioni e un allungamento temporale del contatto telefonico. Sono stati circa 300.000 i contatti telefonici legati alla gestione dei rifiuti che si allineano al 2015 e registrano una flessione dei tempi di attesa, anche frutto di azioni di miglioramento organizzativo.

Il miglioramento del servizio passa dal giudizio dei clienti, per questo motivo Iren ha avviato un sistema di rilevazione della *customer satisfaction* dopo l'esperienza del contatto telefonico, rilevando la soddisfazione dei clienti rispetto a tempi di attesa, chiarezza e gentilezza dell'operatore nonché la capacità di risolvere la richiesta. Il giudizio dei Clienti si attesta a fine anno ad un valore più che soddisfacente di 8/10.



**Sportelli.** Iren dispone di una presenza di sportelli capillare sul territorio che, nel corso dell'anno, è ulteriormente cresciuta per effetto della variazione del perimetro nel ramo idrico. Nel 2016, Iren ha servito più di 273.000 clienti nei 55 punti fisici dislocati su tutto il territorio Nord-Ovest e accompagnato i clienti nella lettura e corretta interpretazione delle fatture e degli impatti generati dalla normativa (bolletta 2.0, canone Rai, Tutela Simile,...), e su tutte le altre richieste.

Tra i servizi a valore, gli sportelli offrono la possibilità di prenotare un appuntamento con un agente Iren senza dover così attendere



in coda, inoltre sono attivi punti di ascolto per i clienti di età più avanzata o con difficoltà linguistiche.

*Distribuzione capillare sul territorio: una rete di 55 punti fisici a servizio per la gestione delle richieste e la consulenza professionale ai clienti*

È infine accessibile uno sportello web con aree riservate alle diverse tipologie di clienti per l'accesso ai dati e per lo svolgimento delle operazioni contrattuali.

Attività di sportello (n.)	2016	2015	2014
Sportelli (n.)	55	33	27
Clienti serviti (n.)	273.619	236.449	240.292
Tempo medio attesa (min)	23,0	16,7	17,4

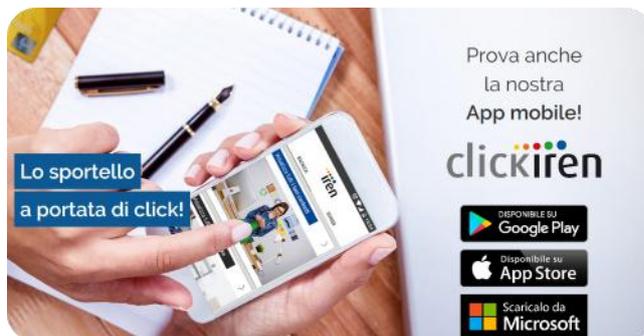
**Siti web:** nel 2016 è stato ultimato il progetto di rifacimento complessivo dei siti internet di Gruppo, che vedrà la luce nel 2017, per rendere più intuitiva la navigazione, più interattivo e comunicativo il linguaggio e introdurre nuove funzionalità di e-commerce. Nella progettazione e realizzazione si è focalizzata l'attenzione sulla migliore fruibilità per le categorie di persone svantaggiate, secondo quanto previsto dalle norme vigenti e dall'Agenzia per l'Italia Digitale.

Attraverso il sito web, è possibile sottoscrivere contratti online per la fornitura di energia elettrica e gas naturale anche per i clienti domestici e attivare la bolletta online, utilizzata da oltre 100.000 clienti, che prevede un invio del preavviso di pubblicazione dei documenti di fatturazione sul portale di Iren Mercato.

**Social network:** il Gruppo Iren nel 2016 ha rafforzato la propria presenza sui principali social network, quali Facebook, Twitter, Youtube, Instagram e LinkedIn, vedendo crescere costantemente il numero di contatti e "follower". Va segnalato anche il newsmagazine on line "Iren informa", che viene costantemente aggiornato.

**APP mobile:** sono due le applicazioni per smartphone che Iren mette a disposizione.

**Clickiren:** offre numerosi servizi online e la possibilità di visionare in un unico ambiente tutti i rapporti contrattuali attivi con le società del Gruppo: energia elettrica, gas, acqua e servizio di igiene urbana. Nel 2016 è stata rilasciata la nuova release della App con nuove soluzioni grafiche e funzionalità: associazione multipla fra singolo account e diverse posizioni contrattuali, possibilità di delegare una o più posizioni contrattuali ad altro account, ecc. Attraverso Clickiren è inoltre possibile attivare il servizio bolletta digitale e contestuale rinuncia al formato cartaceo. A fine 2016 sono circa 163.000 i clienti che hanno scelto di utilizzare Clickiren, anche con l'obiettivo di tenere monitorato il proprio profilo di consumi, che fanno registrare 60.000 visualizzazioni a settimana dell'elenco bollette e altrettanti download della bolletta.



**Ecolren:** fornisce ai cittadini e clienti informazioni utili sui servizi ambientali e sui distributori Acquapubblica più vicini. L'APP consente anche un sistema di fotosegnalazione: si scattano foto di rifiuti abbandonati, cassonetti danneggiati e altre situazioni anomale, e si spediscono, corredate da testo e coordinate geografiche.

**Piattaforma IrenCollabora.it:** è uno strumento a disposizione di chiunque, nato nell'ambito dei Comitati Consultivi Territoriali (se ne parla a pag. 33), con l'obiettivo di 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 migliorare i servizi di Iren e la sostenibilità ambientale e sociale.

## ATTIVITÀ DI MARKETING

Iren Mercato dedica grande attenzione ai clienti e alla comunicazione relativa ai propri prodotti e servizi. Per questo nel 2016 ha realizzato una ricca attività di *customer caring* e di marketing, con l'obiettivo di programmare azioni mirate a fasce di clientela specifiche, con proposte modulate a seconda dei bisogni.

Tra le attività più significative:

- l'indagine quali-quantitativa, attraverso focus group e questionari, per un'analisi del potenziale di offerte extra commodity in relazione a 7 prodotti/servizi (climatizzatore, caldaia, mobilità elettrica, lampadine a led, domotica, assicurazioni casa/assistenza, impianti fotovoltaici) per valutare la potenzialità di un processo di diversificazione teso a proporre al mercato soluzioni in diverso ambito merceologico;
- la campagna "Iren Ti Premia", finalizzata alla fidelizzazione dei clienti con l'offerta di una polizza di assistenza gratuita per la casa e di voucher omaggio;
- le campagne push, rivolte ai clienti del mercato libero non ancora iscritti e ai clienti dual già iscritti al Club Iren Mercato, che hanno prodotto 150.000 iscrizioni al Club e 40.000 iscritti al Club Top (riservato ai clienti dual con domiciliazione bancaria e bolletta smaterializzata).

## SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Il Gruppo Iren, per un'efficace comunicazione bidirezionale con i clienti, ha strutturato un sistema di rilevazione periodica 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.

## INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

L'indagine di rilevazione della soddisfazione dei clienti, realizzata nel 2016, 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 fattori, relativi ad aspetti tecnici e ad aspetti 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;
- il trend del Gruppo Iren nel tempo, derivante dal confronto con gli indicatori rilevati in precedenti indagini di *customer satisfaction*;
- il confronto con standard nazionali di settore presenti nel "Barometro Italiano dei Customer Satisfaction Index" (BICSI) frutto delle indagini condotte da Cerved Group.

*I clienti del Gruppo esprimono elevati livelli di soddisfazione sia per i servizi regolati sia per i servizi a libero mercato*

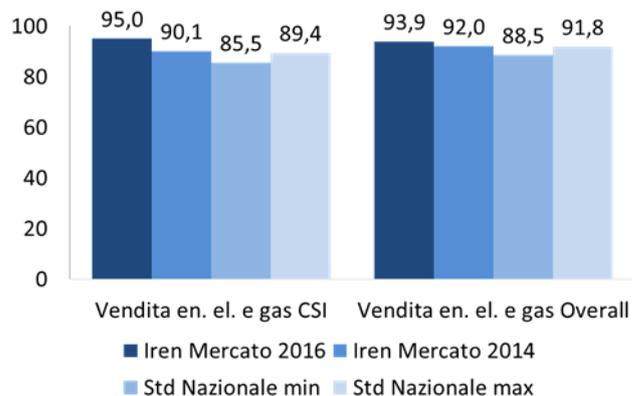
L'indagine 2016 mostra complessivamente risultati molto positivi, considerando il complesso dei servizi esaminati, che si mantengono sostanzialmente superiori rispetto ai corrispondenti standard di riferimento nazionale.

Gli indici di notorietà, immagine e reputazione superano generalmente il 90% e migliorano nettamente i risultati dell'indagine precedente: i clienti ritengono il Gruppo Iren serio ed efficiente (93%), flessibile e non burocratico (82%), tecnologicamente avanzato e attento all'ambiente (90%), vicino ai cittadini e al territorio (90%) e degno di fiducia (90%)

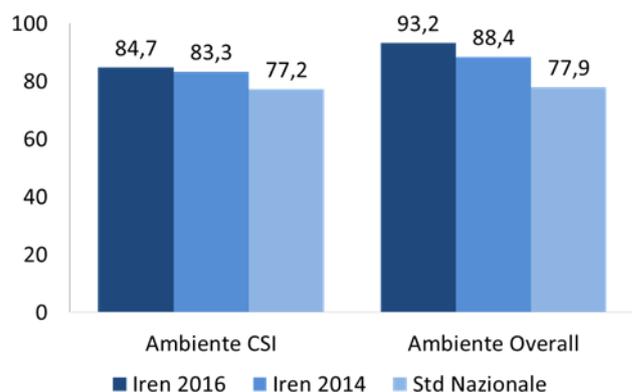
Nei **servizi di Iren Mercato (vendita energia elettrica e gas)** l'indice di soddisfazione globale dei clienti (CSI index) è pari al 95% (nella rilevazione precedente era del 90%), mentre il giudizio sull'azienda (overall) arriva al 93,90% (nel 2014 era del 92%).

Nei **servizi regolati (idrico integrato, ambientali, distribuzione gas, distribuzione energia elettrica e teleriscaldamento)** il cliente del Gruppo Iren esprime un livello di soddisfazione sui vari servizi (CSI index) si colloca in un intervallo tra l'84,7% e il 96,2%, mentre il giudizio nei confronti della Gruppo (overall) va dal 93,2% al 97,9%.

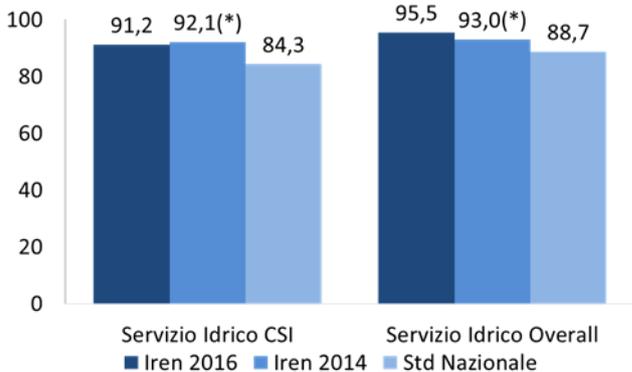
## SODDISFAZIONE CLIENTI VENDITA GAS E ENERGIA ELETTRICA



## SODDISFAZIONE CLIENTI SERVIZI AMBIENTALI



## SODDISFAZIONE CLIENTI IDRICO INTEGRATO

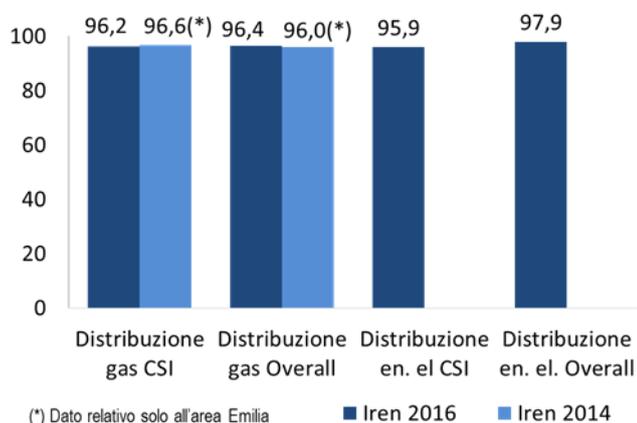


(\*) Dato relativo solo all'area Emilia

*I clienti giudicano Iren seria, efficiente, flessibile, tecnologicamente avanzata, attenta all'ambiente, vicina ai cittadini e al territorio e degna di fiducia*

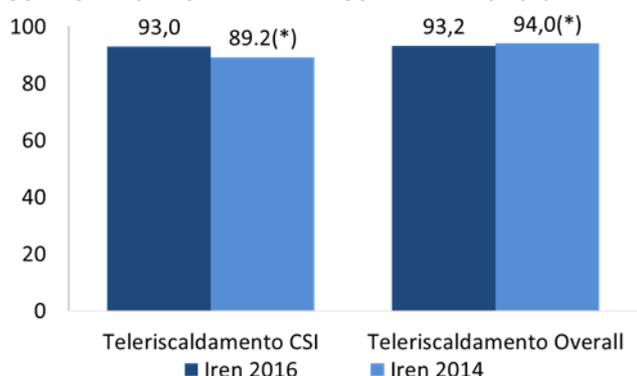


## SODDISFAZIONE CLIENTI DISTRIBUZIONE GAS E ENERGIA ELETTRICA



(\*) Dato relativo solo all'area Emilia

## SODDISFAZIONE CLIENTI TELERISCALDAMENTO 2016



(\*) Campione e fattori parzialmente variati rispetto al 2016

Per quanto riguarda Atena SpA, l'ultima rilevazione dell'indagine triennale di *customer satisfaction* è stata effettuata nel 2014 e nel 2017 è prevista la realizzazione della prossima.

## RECLAMI E VIOLAZIONI

I reclami sul rispetto degli standard commerciali vengono monitorati costantemente con l'obiettivo di individuare criticità, definire azioni correttive e controllare che quest'ultime vengano attuate.

Nel corso dell'anno il Gruppo Iren ha gestito complessivamente 10.592 reclami relativi ai servizi gestiti.

Il Gruppo Iren non ha registrato nel 2016 violazioni in materia di pratiche discriminatorie né verso i clienti né verso i propri dipendenti. Parimenti, non sono stati registrati incidenti di non conformità, con relative sanzioni, per quanto riguarda l'informazione, la fornitura di prodotti e servizi, la relativa sicurezza e le attività di marketing (pubblicità, promozione e sponsorizzazione).

Nel corso del 2016 sono pervenuti 3 reclami relativi a violazioni della privacy dei clienti, di cui due sono stati chiusi con la cancellazione dei dati acquisiti, mentre uno è in corso di valutazione. L'Antitrust ha attivato un procedimento per presunte pratiche commerciali scorrette riguardanti l'acquisizione di alcuni clienti energia elettrica e gas, che si è concluso con una sanzione amministrativa pecuniaria a Iren Mercato (gennaio 2017). La società sta valutando di presentare ricorso al TAR contro questa decisione.

## I CLIENTI IN CIFRE

	2016	2015
Clienti energia elettrica	791.000	740.000
Clienti gas	806.000	770.500
Abitanti serviti teleriscaldamento	846.000	820.000
Abitanti servizio idrico integrato	2.678.000	2.623.000
Comuni servizio idrico integrato	206	191
Cittadini serviti igiene urbana	2.121.000	2.050.000
Comuni serviti igiene urbana	147	123

## ENERGIA ELETTRICA

### ATTIVITÀ COMMERCIALI

Nel 2016 Iren Mercato ha sviluppato e lanciato un nuovo modello di business, focalizzato sulla commercializzazione di prodotti e servizi "extra-commodity", "new downstream". L'ingresso nel mercato di riferimento downstream, che include climatizzazione, caldaie, domotica, led, prodotti assicurativi e fotovoltaico, rappresenta un'opportunità di grande rilievo: i benefici attesi

riguardano la profittabilità, la fidelizzazione della clientela e il posizionamento sui temi dell'innovazione.

Per meglio sviluppare la propria offerta in quest'ambito, Iren Mercato ha identificato alcuni prodotti da incentivare come test per una valutazione delle risposte del mercato. In particolare, da analisi qualitative e quantitative condotte nel corso del 2016, è emerso che gli strumenti di efficienza energetica, gli strumenti per il monitoraggio e controllo dei consumi, la domotica e le assicurazioni, possono rappresentare un primo veicolo di ingaggio

dei clienti per costruire una relazione continuativa e un portafoglio articolato di servizi per la casa.

### My Energy Meter (MEM): un dispositivo per monitorare i consumi energetici

Per la realizzazione di una prima fase di test è stato selezionato MEM, un dispositivo che rappresenta una soluzione “pronta all’uso” di facile installazione sul proprio contatore elettrico per monitorare i consumi energetici da remoto con evidenti vantaggi per il cliente. MEM consente infatti di individuare gli sprechi, migliorare le abitudini di consumo per ottenere un risparmio in bolletta e di individuare tempestivamente eventuali anomalie. A valle del test è stata avviata una campagna di vendita del dispositivo, abbinandolo a due offerte lancio: una dedicata al mercato tutelato e una dedicata al mercato libero. La campagna, focalizzata in prima battuta sul territorio di Torino, è stata supportata da un’importante serie di eventi promozionali.



### Offerta Iren LED

Il progetto “new downstream” è stato preceduto nel 2016 dal lancio dell’offerta “Iren LED”, che prevede la vendita di un kit di lampadine a basso consumo energetico con rateizzazione del pagamento in bolletta.

L’acquisto è stato riservato ai clienti che avessero già in essere con Iren Mercato, o che sottoscrivessero contestualmente al contratto di acquisto delle lampade Iren LED, un contratto di somministrazione di energia elettrica nel mercato libero per usi domestici. Con l’ingresso ufficiale nel nuovo settore di mercato, l’offerta Iren LED è stata arricchita con nuove opzioni di acquisto. Nel corso dell’anno sono state vendute più di 175.000 lampade Iren LED.

Nell’ambito del progetto “new downstream” è in programma per il 2017 il lancio di altre offerte che prevedono la vendita di prodotti di settore abbinati a offerte energetiche con rateizzazione in bolletta.

Il Gruppo nel 2016 ha proseguito la promozione delle “offerte verdi” per la fornitura di energia elettrica prodotta interamente da fonti rinnovabili a clienti retail, mid-business e business con la possibilità, per i clienti non domestici, di dimostrare e rendere visibile il proprio impegno ambientale attraverso l’uso del marchio “Iren Verde” e del relativo attestato rilasciato da Iren Mercato.

Iren Mercato, a seguito dell’aggiudicazione di gare Consip per la fornitura di energia elettrica, offre la possibilità alle Pubbliche

Amministrazioni di certificare la fornitura di energia da fonti rinnovabili (certificazione Energia Verde), facendo leva sulla produzione rinnovabile del Gruppo, in particolare da fonte idroelettrica. Nel 2016 sono state attivate 6.500 forniture per un consumo annuo di circa 183 GWh. Principalmente in ambito comunale (44% dei GWh totali) e scolastico (34% dei GWh totali). I punti di prelievo sono localizzati principalmente in Lombardia, Liguria ed Emilia Romagna.



## TARIFFA ENERGIA ELETTRICA

Le tariffe elettriche sono composte dai costi relativi alla materia prima energia, dai costi relativi al trasporto dell’energia e alla gestione del contatore, dai costi relativi agli oneri generali di sistema e dalle imposte.

Nel mercato libero il venditore esprime la propria offerta, differenziandosi dalla concorrenza, proponendo prezzi differenti relativamente alla componente materia prima energia, le altre voci tariffarie sono stabilite e normate dall’AEEGSI.

Nel servizio di maggior tutela le tariffe elettriche sono normate e stabilite dall’AEEGSI, uniche per tutto il territorio nazionale. Il costo relativo all’ultimo trimestre del 2016 per il cliente tipo (contatore installato da 3kW e consumo annuo pari a 2700 kWh) è stato di 0,185 €/kWh.

## BONUS SOCIALE ELETTRICO

Il Bonus Elettrico è uno strumento introdotto dal Governo e reso operativo dall’AEEGSI 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. Il Bonus è previsto anche per i casi di disagio fisico, cioè per i casi in cui una grave malattia costringa all’utilizzo di apparecchiature elettromedicali indispensabili per il mantenimento in vita.

Per accedere al Bonus, le famiglie che rientrano nei previsti parametri di reddito e/o socio-sanitari, devono presentare la richiesta al Comune. Il Bonus consente mediamente una riduzione su base annua del 30% sulla bolletta. I valori per il 2016 sono stati:

- 80 euro per una famiglia di 1 o 2 persone;
- 90 euro per una famiglia di 3 o 4 persone;
- 153 euro per una famiglia con più di 4 persone.

## QUALITÀ DEL SERVIZIO ENERGIA ELETTRICA

### STANDARD DI QUALITÀ PER LA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA

Gli standard di qualità commerciale sono dettati dall’AEEGSI (Del. 164/08 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 bollette pagate, 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 dello standard per una determinata percentuale di prestazioni e non sono previsti indennizzi automatici). I dati relativi alle singole aziende di vendita

sono pubblicati per consentire ai clienti di confrontare la qualità del servizio offerto.

Al fine di facilitare un costante monitoraggio della qualità commerciale per l'energia elettrica, il Gruppo Iren considera strategica la rilevazione della soddisfazione della propria clientela (si veda al proposito pag. 70).

Di seguito si riportano i dati relativi agli indicatori di qualità inerenti le risposte a reclami scritti.

Settore energia elettrica - Iren Mercato Tempo medio di risposta motivata a reclami scritti	Tempo max previsto da AEEGSI	2016		2015		2014	
		Mercato libero	Maggior tutela	Mercato libero	Maggior tutela	Mercato libero	Maggior tutela
<b>Reclami scritti di competenza del venditore</b>							
Clienti BT domestici	40 gg. solari	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Clienti BT non domestici	40 gg. solari	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Clienti MT	40 gg. solari	✓	(1)	✓	(1)	✓	(1)
<b>Reclami scritti per i quali occorre chiedere dati tecnici al distributore</b>							
Clienti BT domestici	40 gg. solari	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Clienti BT non domestici	40 gg. solari	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Clienti MT	40 gg. solari	(1)	(1)	✓	(1)	✓	(1)

(1) Non si sono verificati casi nel periodo di riferimento o il dato non può essere applicato.

## STANDARD DI QUALITÀ PER LA DISTRIBUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA

Con la delibera 646/2015/R/eel, entrata in vigore il 1° gennaio 2016, l'AEEGSI ha approvato il "Testo integrato della regolazione *output-based* dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica" per il periodo 2016-2023 che regola:

- la continuità del servizio e della qualità della tensione;
- i livelli specifici e generali di qualità commerciale;
- la promozione selettiva degli investimenti nelle reti di distribuzione.



Di seguito si rendicontano alcuni indicatori che misurano la qualità del servizio e che possono avere un impatto sui clienti finali.

Il **numero medio di interruzioni per cliente BT** (bassa tensione) (N1) è l'indicatore relativo alle interruzioni senza preavviso, lunghe o brevi (inferiori ai 3 minuti ma superiori a 1 secondo), imputabili al distributore.

Per il Gruppo Iren i valori obiettivo fissati dall'AEEGSI sono: 1 interruzione annua per l'alta concentrazione (Comuni con più di 50.000 abitanti), 2,50 interruzioni annue per la media concentrazione (2,25 come Comune con più di 5.000 abitanti e 0,25 per aver aderito alla regolazione delle interruzioni per cause esterne) e 4 interruzioni annue per la bassa concentrazione. Tale valore deve essere raggiunto entro il 2019. Se la società di distribuzione a fine anno consegue un livello N1 migliorativo rispetto a quello dell'anno precedente riceve un premio da parte dell'AEEGSI, in caso contrario può incorrere in una sanzione con relativa penalità.

Numero medio di interruzioni per clienti BT - N1 (1)	2016	2015	2014
Torino alta concentrazione	1,30	1,36	1,17
Parma alta concentrazione	0,95	0,67	0,72
Parma bassa concentrazione	1,35	3,30	2,47
Vercelli media concentrazione	0,37	n.a.	n.a.

(1) I dati sono stimati

Alta concentrazione: comuni con popolazione superiore a 50.000 abitanti.

Media concentrazione: comuni con popolazione superiore a 5.000 abitanti.

Bassa concentrazione: comuni con popolazione non superiore a 5.000 abitanti.

La **durata cumulata** (D1) è l'indicatore che misura il numero medio di minuti di interruzione per cliente in bassa tensione relativamente alle interruzioni senza preavviso lunghe imputabili al distributore. Per il Gruppo Iren i valori obiettivo fissati dall'AEEGSI sono: 25 minuti annui per l'alta concentrazione (Comuni con più di 50.000 abitanti), 45 minuti annui per la media concentrazione (40 minuti come Comune con più di 5.000 abitanti e 5 minuti per aver aderito alla regolazione delle interruzioni per cause esterne)

e 60 minuti annui per la bassa concentrazione (Comuni con meno di 5.000 abitanti). Se la società di distribuzione a fine anno consegue un livello D1 migliorativo rispetto a quello dell'anno precedente riceve un premio da parte dell'AEEGSI, in caso contrario può incorrere in una sanzione con relativa penalità.

Durata cumulata - D1 (minuti/utente) <sup>(1)</sup>	2016	2015	2014
Torino alta concentrazione	31,00	19,81	21,50
Parma alta concentrazione	18,00	14,00	15,75
Parma bassa concentrazione	23,40	53,13	33,55
Vercelli media concentrazione	3,25	n.a.	n.a.

<sup>(1)</sup> I dati sono stimati.

Per **tempo di arrivo medio sul luogo di chiamata di pronto intervento** si intende il tempo che intercorre tra la chiamata del cliente, o l'attivazione dell'allarme per gli impianti telecontrollati, e l'arrivo del personale nel sito di intervento.

Tempo di arrivo medio sul luogo di chiamata di pronto intervento (minuti)	2016
Torino <sup>(1)</sup>	79
Parma <sup>(1)</sup>	42
Vercelli <sup>(2)</sup>	43

<sup>(1)</sup> Il valore è calcolato considerando la differenza tra l'istante di ricezione della chiamata e l'istante di inizio dell'intervento.

<sup>(2)</sup> Il valore è composto dal calcolo dei tempi rilevati dai fonogrammi d'intervento che riportano l'orario di chiamata dell'utente e l'orario di arrivo in sede dei tecnici. Al tempo così determinato, in considerazione dell'estensione del territorio comunale di Vercelli, sono stati aggiunti 30 minuti.

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.

Perdite di rete energia elettrica <sup>(1)</sup>	2016	2015	2014
Gruppo Iren	4,65%	5,87%	6,08%
Media nazionale	7,24%	7,24%	n.d.

<sup>(1)</sup> Il dato Nazionale 2016 si riferisce all'ultimo disponibile da Bilancio Energia Elettrica GSE. Il dato 2015 si riferisce al rapporto tra perdite e produzione totale netta nazionale di energia (Terna 2014).

L'ammodernamento del parco nazionale degli impianti di produzione di energia elettrica e il forte incremento della generazione diffusa, insieme al piano di rinnovo delle reti, hanno prodotto un sistema più efficiente, con un conseguente trend in diminuzione delle dispersioni di energia elettrica che avvengono durante il trasporto e la distribuzione dell'elettricità dalla centrale elettrica al luogo di fornitura (perdite di rete). L'AEEGSI fissa convenzionalmente le perdite standard, 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.

#### 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 nella città di Vercelli.

La consistenza degli impianti di proprietà del Gruppo al 31/12/2016 è sintetizzata nella tabella seguente:

Impianti rete distribuzione	u.m.	2016			2015			2014		
		Parma	Torino	Vercelli	Parma	Torino	Vercelli	Parma	Torino	Vercelli
Stazione AT/MT	n.	5	9	1	5	9	n.a.	5	8	n.a.
Linee AT	km	-	22	87	-	22	n.a.	-	22	n.a.
Trasformatori AT/MT	n.	13	21	2	12	22	n.a.	12	19	n.a.
Potenza di trasformazione AT/MT	MVA	605	1.353	50	565	1.224	n.a.	565	1.124	n.a.
Cavi MT	km	593	1.984	161	644	2.170	n.a.	627	1.951	n.a.
Linee aeree MT	km	274	18	52	220	33	n.a.	222	28	n.a.
Cabine primarie MT/MT	n.	-	21	2	-	21	n.a.	-	25	n.a.
Cabine secondarie MT/BT	n.	1.129	2.945	199	1.126	3.206	n.a.	1.122	3.222	n.a.
Cabine di consegna MT	n.	142	303	46	140	348	n.a.	142	348	n.a.
Cabine di conversione per alimentazione tramvie	n.	-	18	-	-	18	n.a.	-	18	n.a.
Trasformatori cabine secondarie MT/BT	n.	1.378	3.260	295	1.327	3.436	n.a.	1.363	3.412	n.a.
Potenza di trasformazione installata MT/BT	MVA	359	1.071	60	355	1.109	n.a.	352	1.105	n.a.
Cavi BT	km	990	2.242	250	1.528	2.493	n.a.	1.510	2.113	n.a.
Linee aeree BT	km	604	360	78	53	392	n.a.	53	727	n.a.
Concentratori di cabina (LVC)	n.	1.362	3.266	221	1.343	3.565	n.a.	1.320	3.318	n.a.
Contatori elettronici	n.	134.174	607.319	31.252	132.953	607.319	n.a.	130.625	570.637	n.a.



Le attività svolte sugli impianti possono essere classificate in attività indotte dai clienti ed attività di iniziativa interna e vengono realizzate sia con personale interno, sia con imprese.

Le attività richieste dai clienti devono rispettare gli standard di qualità definiti dall'AEEGSI; il cliente è tenuto a versare dei corrispettivi (contributi di allacciamento, diritti fissi, ecc.) che, a seconda della tipologia di intervento, sono regolati oppure sono fissati da un preventivo predisposto dai tecnici. Alla compilazione del preventivo segue l'accettazione del cliente e la sottoscrizione del contratto di somministrazione di energia elettrica. L'intervento viene quindi pianificato, generando una serie complessa di attività connesse.

I lavori di iniziativa interna sono costituiti prevalentemente da investimenti di potenziamento degli impianti, per l'adeguamento della rete al carico, oppure di rinnovo per il miglioramento della qualità del servizio, per l'adeguamento alla normativa di sicurezza e ambiente o per innovazione tecnologica; e da attività di esercizio e manutenzione impianti, ispezione cabine, pronto intervento e riparazione guasti.

Le strategie di manutenzione prevedono:

- per le cabine elettriche, l'ispezione ogni 3 anni per Parma, ogni 2 anni per Torino e ogni anno per Vercelli. Nel 2016 sono state ispezionate 2.455 delle 4.805 cabine totali, pari al 51%.
- per le linee aeree in media, il controllo visivo ogni 3 anni per Parma, ogni 4 mesi per Torino e una volta all'anno per Vercelli. La lunghezza totale delle rete aerea del Gruppo Iren è di 1.495 km e nel 2016 ne è stata ispezionata il 13%.

Il piano di ispezione consiste in controlli periodici con frequenza trimestrale degli impianti ad aria compressa nell'area 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 con frequenza annuale e, sempre con frequenza annuale, il controllo sullo stato dei manufatti in amianto. Per il 2016, il piano di ispezioni è stato integralmente eseguito

Oltre agli impianti è importante citare il sistema di telecontrollo, attestato ad una sala presidiata 24 ore su 24.

## GAS

### ATTIVITÀ COMMERCIALI

Anche nel 2016 il Gruppo Iren ha consolidato il proprio orientamento alla definizione di offerte combinate gas ed energia elettrica, sfruttando l'opportunità di una base clienti su territori metropolitani. Inoltre, in relazione allo sviluppo sul mercato retail, sono state consolidate le attività attraverso canali diretti, sono stati incrementati i canali attivi ed è stata rafforzata la promozione e la diffusione di nuove offerte. Per monitorare la qualità commerciale della vendita gas, il Gruppo Iren rileva periodicamente anche la soddisfazione della propria clientela (si veda pag. 70).

## TARIFFA GAS

Le tariffe gas sono conformi alla normativa AEEGSI (stabilita attraverso il Testo Integrato Vendita Gas - TIVG e dal Testo Unico - TUDG / RTDG), alla normativa dello Stato in merito ad accise gas e IVA e alla normativa delle Regioni in merito all'addizione ARISGAM sul gas metano.

Il prezzo finale del gas è composto da una componente legata all'energia e alle attività commerciali in capo alla società di vendita, una componente legata agli oneri di trasporto del gas sulle reti nazionali e sulle reti di distribuzione locale, che vanno a coprire i costi del trasportatore nazionale e della società di gestione della rete locale. A queste si aggiungono le accise nazionali, le addizionali regionali e infine l'IVA.



## BONUS SOCIALE GAS

Il Bonus sociale gas è uno sconto sulla bolletta, introdotto dal Governo Italiano (legge 2/2009) e reso operativo dall'AEEGSI, per assicurare un risparmio alle famiglie in condizione di disagio economico e alle famiglie numerose. Il riconoscimento del Bonus, viene generato dall'istanza presentata dal cliente finale al Comune di residenza, attestando la propria condizione di disagio economico attraverso il modello ISEE. A fronte di una verifica positiva da parte del Comune, e dal successivo processo di comunicazione, il venditore provvede ad accreditare l'importo previsto al cliente finale. Gli importi accreditati vengono stabiliti attraverso delibere dell'AEEGSI in funzione della tipologia d'uso del gas e della fascia climatica in cui si trova la sua utenza.

## QUALITÀ DEL SERVIZIO GAS

### STANDARD DI QUALITÀ PER LA VENDITA GAS

Come per l'energia elettrica gli standard di qualità per la vendita gas sono dettati dalla Delibera AEEGSI 164/08 (Testo Integrato Qualità Vendita - TIQV) e successive integrazioni. Di seguito si riportano i dati relativi agli indicatori di qualità inerenti le risposte a reclami scritti.

Settore gas - Iren Mercato Tempo medio di risposta motivata a reclami scritti	Tempo max previsto da AEEGSI	2016	2015	2014
<b>Reclami scritti di competenza del venditore</b>				
Clienti gas (bassa pressione) mercato libero	40 gg. solari	✓	✓	✓
Clienti gas (bassa pressione) maggior tutela	40 gg. solari	✓	✓	✓
Clienti gas multisito <sup>(1)</sup>	40 gg. solari	✓	✓	✓
Clienti dual fuel <sup>(2)</sup>	40 gg. solari	✓	✓	✓
<b>Reclami scritti per i quali occorre chiedere dati tecnici al distributore</b>				
Clienti gas (bassa pressione) mercato libero	40 gg. solari	✓	✓	✓
Clienti gas (bassa pressione) maggior tutela	40 gg. solari	✓	✓	✓
Clienti gas multisito <sup>(2)</sup>	40 gg. solari	✓	✓	✓
Clienti dual fuel <sup>(3)</sup>	40 gg. solari	✓	✓	✓

<sup>(1)</sup> Clienti finale con più punti di prelievo/riconsegna che hanno stipulato con uno stesso venditore uno o più contratti di fornitura.

<sup>(2)</sup> Clienti finali di gas naturale (bassa pressione) ed energia elettrica (bassa tensione domestico/non domestico o media tensione) e con unico contratto (dual fuel).

## STANDARD DI QUALITÀ PER LA DISTRIBUZIONE GAS

Il servizio di distribuzione del gas metano consiste nel trasporto dello stesso attraverso le reti dei gasdotti locali, per la consegna agli utenti finali e si svolge in due fasi: prelievo dai gasdotti di Snam Rete Gas attraverso i punti di prelievo di primo salto e trasporto ed erogazione agli utenti.



Un impianto di distribuzione del gas è composto tipicamente da:

- uno o più punti di interconnessione con la rete nazionale o regionale dei metanodotti di trasporto, attraverso i quali viene alimentata la rete di distribuzione; presso tali punti, chiamati cabine RE.MI., viene effettuata la consegna, la filtrazione, il preriscaldamento (operazione necessaria per evitare problemi di congelamento delle apparecchiature dovuti alla riduzione di pressione), la regolazione della pressione, la misura e l'odorizzazione del gas;
- la rete di distribuzione del gas;
- gli impianti di derivazione d'utenza per la consegna del gas alle utenze finali, presso le quali il gas stesso viene misurato attraverso idonei gruppi di misura.

Le attività di distribuzione del gas sono svolte dal Gruppo Iren secondo le regole di separazione funzionale per le imprese verticalmente integrate nel settore, nel rispetto dei principi di economicità e redditività e della riservatezza dei dati aziendali con la finalità di promuovere la concorrenza, l'efficienza ed adeguati livelli di qualità nell'erogazione dei servizi.

A Genova la rete di distribuzione del gas è costituita da un unico impianto alimentato da 7 cabine RE.MI.; in Emilia la rete del gas è suddivisa in più impianti ciascuno alimentato da una o più RE.MI., mentre in area Verellese la rete di distribuzione gas naturale è costituita da un unico impianto interconnesso che comprende anche alcuni comuni al di fuori della provincia.

Complessivamente nel 2016 sono stati 812.829 i contatori installati attivi e non attivi, di cui 138.427 elettronici.

In area emiliana il Gruppo Iren gestisce anche il servizio di distribuzione e vendita di GPL, mediante impianti di riduzione e reti canalizzate. L'attività di distribuzione del GPL è svolta per mezzo di 15 impianti di consegna, centrali ubicate in alcuni comuni di montagna della Provincia di Reggio Emilia non ancora raggiunti dalla rete del gas metano. I fornitori consegnano il GPL già odorizzato nei serbatoi ed Iren lo distribuisce ai clienti alla pressione di 30 mbar. La sicurezza è garantita per mezzo del telecontrollo degli impianti.

Per quanto riguarda i parametri di qualità commerciale, il servizio di distribuzione del gas fa riferimento agli standard imposti dall'AEEGSI che prevedono indennizzi automatici al cliente in caso di mancato rispetto degli standard di qualità.

Rispetto standard di qualità commerciale – Distribuzione gas (gg.)	Tempo max previsto da AEEGSI	2016
Preventivazione lavori semplici	15 gg. lavorativi	✓
Preventivazione lavori complessi	30 gg. lavorativi	✓
Esecuzione lavori semplici	10 gg. lavorativi	✓
Attivazione fornitura	10 gg. lavorativi	✓
Disattivazione fornitura	5 gg. lavorativi	✓
Riattivazione a seguito di disattivazione per morosità	2 gg. feriali	✓

## INTERRUZIONI E DISPERSIONI DEL SERVIZIO SULLA RETE GAS

Le interruzioni del servizio 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. Per limitare al massimo il numero di interruzioni il Gruppo interviene, quando possibile e sempre in misura maggiore, utilizzando un'apparecchiatura che consente la commutazione senza interrompere l'erogazione del gas. Le interruzioni del servizio della rete gas si suddividono in **interruzioni programmate**, se i lavori vengono 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 un giorno prima dell'interruzione. Le interruzioni gas nel 2016 complessivamente risultano essere in linea con i dati dei due anni precedenti.

Interruzioni del servizio rete gas (n.)	2016	2015	2014
Interruzione senza preavviso	1.204	1.195	1.112
Interruzione con preavviso	1.772	1.712	1.809
<b>TOTALE</b>	<b>2.976</b>	<b>2.907</b>	<b>2.921</b>

In riferimento alla perdite di gas, anche per il 2016 le perdite numericamente più significative provengono dal gruppo di misura.

Perdite gas (n.) <sup>(1)</sup>	2016	2015	2014
su rete	491	601	680
su impianto di derivazione di utenza su parte interrata	335	331	376
su impianto di derivazione di utenza su parte aerea	1.616	1.433	1.365
su gruppo di misura	4.327	3.717	3.944
<b>TOTALE</b>	<b>6.769</b>	<b>6.082</b>	<b>6.365</b>

<sup>(1)</sup> Per l'anno 2015 i dati sono rettificati a seguito di un ricalcolo che comprende anche le dispersioni relative alle ispezioni programmate

In accordo con quanto previsto dall'AEEGSI, le principali iniziative per ridurre il numero di dispersioni gas in rete sono:

- progressiva eliminazione/messa in protezione catodica della rete in acciaio non protetta;
- progressiva eliminazione delle reti in ghisa grigia con giunto canapa e piombo.

Composizione rete gas (km)	2016	2015	2014
Rete in acciaio	6.237	6.085	6.096
Rete in polietilene	1.240	1.187	1.119
Rete in ghisa	474	362	773
Altro materiale	22	3	2
<b>TOTALE</b>	<b>7.973</b>	<b>7.637</b>	<b>7.990</b>

Anche nel 2016 è proseguita l'attività di sostituzione della rete gas con nuova rete in acciaio, polietilene e ghisa.

Rete gas sostituita (km)	2016	2015	2014
Rete in acciaio	13	17	9
Rete in polietilene	0	0,5	1
Rete in ghisa	5	12	24
<b>TOTALE</b>	<b>18</b>	<b>30</b>	<b>34</b>

## SICUREZZA DELLA RETE GAS

L'ispezione delle reti, un efficace servizio di pronto intervento e una giusta concentrazione del livello di odorizzazione sono elementi basilari per una corretta gestione del sistema di distribuzione del gas, a cui viene affiancato il continuo ammodernamento delle reti. L'AEEGSI (delibera 574/13) stabilisce che le imprese distributrici di gas sono tenute al rispetto degli obblighi di servizio relativi alla sicurezza, tra cui l'ispezione del 100% della rete di bassa pressione in quattro anni mobili e del 100% della rete di media e alta pressione in tre anni mobili, che in altre parole equivale alla ispezione annua di almeno il 25% della rete di distribuzione gas in bassa pressione e almeno il 33% di quella in alta e media pressione. Nel 2016 il Gruppo Iren ha ispezionato quasi l'83% dei 7.973 km di rete gas gestiti, vale a dire 6.615 km. L'ispezione programmata delle reti gas ha come effetto anche un maggior controllo sulle dispersioni.

Oltre all'ispezione delle reti, l'AEEGSI impone anche livelli minimi di odorizzante per la sicurezza del servizio e la salvaguardia di persone e cose dai danni derivanti da incidenti causati dal gas distribuito.

Per il 2016 il Gruppo Iren ha immesso all'interno della rete gas 45 mg di odorizzante (tetraidrotiofene) per ogni metro cubo di gas distribuito, quantitativo superiore al livello imposto dall'AEEGSI (32 mg/mc), che permette di avvertire maggiormente la sua presenza nell'aria ai fini della rapida individuazione di eventuali dispersioni di gas.

*Nel 2016 è stato ispezionato quasi l'83% delle reti gas: più del doppio di quanto previsto dall'AEEGSI*

Il tempo medio di arrivo sul luogo di chiamata in caso di pronto intervento, si attesta in un intervallo compreso tra 26,6 minuti e 34 minuti, in relazione ai diversi territori serviti.

## TELERISCALDAMENTO

### ATTIVITÀ COMMERCIALI

Il Gruppo Iren offre il servizio di teleriscaldamento, ossia il trasporto a distanza di calore a uso riscaldamento urbano ed acqua calda sanitaria. Il calore viene prodotto dagli impianti di cogenerazione del Gruppo.

In attesa della nuova normativa prevista per l'anno 2017 da parte dell'AEEGSI, la Carta dei servizi del teleriscaldamento è in fase di revisione.



## TARIFE DEL TELERISCALDAMENTO

La tariffa del teleriscaldamento, ad oggi non regolata da normativa nazionale, è espressa in euro/kWh e si basa sulla logica del "costo evitato", cioè è rapportata al costo che il cliente avrebbe sostenuto utilizzando il servizio del gas metano (espresso in euro/Smc), così come definito dalla normativa dell'AEEGSI e dalle norme fiscali vigenti. Poiché la struttura tariffaria e fiscale del gas metano prevede aliquote diverse per tipologie d'uso e per livello di consumo, anche la tariffa del teleriscaldamento è articolata per uso (domestico, terziario ad imposta piena, terziario ad imposta agevolata) e per dimensione dell'impianto (parametro che esprime la potenzialità installata ed il consumo potenziale).

La tariffa del teleriscaldamento tiene inoltre parzialmente conto del costo dei servizi accessori collegati alla fornitura energetica di un impianto a metano (costi di funzionamento, manutenzione e verifica periodica della funzionalità ed efficienza, ecc.).

Gli aggiornamenti delle tariffe sono trimestrali e, poiché il prezzo del teleriscaldamento è collegato a quello del gas metano, tutte le variazioni tariffarie stabilite dall'AEEGSI (siano esse aumenti o diminuzioni) e quelle fiscali fissate dalla Legge, si riflettono sulla tariffa del teleriscaldamento. In particolare, le variazioni trimestrali legate alla componente materia prima gas metano, che sono normalmente le più rilevanti, sono recepite con le medesime decorrenze dalla tariffa del teleriscaldamento.

## RETE SOTTOPOSTA AD ISPEZIONE

La rete del teleriscaldamento gestita dal Gruppo Iren, nei comuni di Torino, Nichelino, Genova, Reggio Emilia, Piacenza e Parma è lunga quasi 905 km e nel 2016 ne sono stati ispezionati 478 km, pari al 52,8% del totale, in crescita rispetto al 50,8% dell'anno precedente.

*Nel 2016 è stato ispezionato  
circa il 53% delle reti di teleriscaldamento*

# SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

## TARIFFA SISTEMA IDRICO INTEGRATO

L'organizzazione del servizio idrico integrato per Ambiti Territoriali Ottimali comporta regole per la determinazione delle tariffe che necessariamente devono assicurare la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio. Le tariffe sono approvate dall'AEEGSI e determinate, per gli anni 2016-2019, in base alla Delibera n. 664/2015/R/IDR.

A titolo generale, la tariffa del servizio idrico è costituita da una **quota di servizio fissa**, dovuta indipendentemente dai consumi, e da 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. Le tipologie di usi contemplate dall'articolazione tariffaria degli ambiti genovese ed emiliano, ognuna con una propria struttura, sono le seguenti: domestico residente, domestico non residente, zootecnico, commerciale, industriale, artigianale, diverso, non potabile, temporaneo, cantieri, agricolo, frantoi.

*La tariffa media del servizio idrico integrato per il 2016 è compresa fra 1,55 euro/mc e 2,28 euro/mc a seconda dei bacini di riferimento*

Tariffa media SII (euro/mc)	2016
Genova	2,28
La Spezia <sup>(1)</sup>	1,92
Parma	2,24
Piacenza <sup>(2)</sup>	1,55 - 2,01
Reggio Emilia	2,17
Vercelli	1,57

<sup>(1)</sup> Il valore si riferisce alla tariffa applicata sul Comune di Bolano.

<sup>(2)</sup> Nella provincia sono presenti due bacini con relative tariffe di riferimento.

Nel territorio di Savona e Imperia, il Gruppo gestisce solo la distribuzione di acqua potabile e non i servizi di fognatura e depurazione.

## FONDI SOCIALI ACQUA

Nel territorio emiliano, ATERSIR (Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti) ha approvato il fondo sociale per le famiglie in situazioni di disagio economico. Per l'anno 2016 l'importo per l'area di Parma è di 240.000 euro, per la provincia di Piacenza 160.000 euro e per la provincia di Reggio Emilia di 350.000 euro. Nel territorio genovese è stato istituito un fondo sociale annuo deliberato dall'Assemblea dei Sindaci, distribuito dai Comuni alle famiglie in difficoltà economiche. Anche per il



2016 è stato confermato l'importo di 800.000 euro al finanziamento di agevolazioni tariffarie a carattere sociale. Nelle aree di La Spezia, Savona e Imperia, invece, non sono previste forme di sostegno attraverso risorse del servizio idrico integrato. Per la provincia di Vercelli l'importo disponibile è stato di 25.000 euro.



## QUALITÀ NEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La Carta del servizio idrico integrato (S.I.I.) è il documento che definisce gli impegni che i gestori, come il Gruppo Iren, assumono nei confronti dei propri clienti, con l'obiettivo di contribuire a migliorare sia la qualità dei servizi forniti, sia il rapporto tra i clienti e il gestore.

La Carta del S.I.I. è consegnata ad ogni cliente al momento della stipula del contratto, può essere richiesta in ogni momento agli sportelli, ed è inoltre pubblicata sui siti web del Gruppo. Nel 2016 è entrata in vigore la delibera dell'AEEGSI (655/2015/R/IDR) che definisce i nuovi obblighi e requisiti della qualità contrattuale del servizio idrico integrato. La delibera ha quindi sostituito o integrato dal 1° luglio 2016, le Carte del servizio prima diversificate per ogni ambito gestito. Fino a tale data si è registrato il sostanziale rispetto degli standard previsti.

*Nel 2016 AEEGSI ha definito i nuovi requisiti della qualità contrattuale del servizio idrico integrato*

Al fine di facilitare un costante monitoraggio della qualità dei propri servizi, 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. 70).

## QUALITÀ DELL'ACQUA

Le attività di controllo della qualità dell'acqua consistono nell'analisi dei parametri previsti dal D.Lgs. 31/2001, effettuate 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 legislazione vigente, 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, sempre nel rispetto dei limiti imposti dalla normativa vigente.**

I campioni effettuati vengono analizzati, presso i Laboratori 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.

I controlli interni sono più numerosi rispetto a quanto previsto dalle norme vigenti e dai protocolli siglati con Autorità d'Ambito, ARPA e Province.

*Nel 2016 sono state effettuate analisi su più di 52mila campioni di acque potabili e reflue*

Campioni effettuati su acque potabili e reflue (n.)	2016	2015	2014
Area Emilia	34.406	36.435	38.208
Area Liguria	15.296	16.090	16.957
Area Piemonte	2.712	n.a.	n.a.
<b>TOTALE</b>	<b>52.414</b>	<b>52.525</b>	<b>55.165</b>

Parametri analizzati su acque potabili e reflue (n.)	2016	2015	2014
Area Emilia	376.874	400.727	401.606
Area Liguria	256.935	162.204	151.107
Area Piemonte	24.421	n.a.	n.a.
<b>TOTALE</b>	<b>658.230</b>	<b>562.931</b>	<b>552.713</b>

## 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.

Le interruzioni di fornitura possono essere dovute a guasti o a interventi programmati, in entrambi i casi gli interventi sono effettuati secondo quanto previsto dalle Carte dei Servizi territoriali. Nel 2016, sono state effettuate 1.156 interruzioni programmate con avviso preventivo ai cittadini attraverso i media del territorio. Infatti, nel caso di lavori programmati che interessano una consistente parte della popolazione, vengono diffusi avvisi tramite stampa e televisioni locali sulla durata degli interventi. 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 di acqua nel minor tempo possibile, secondo quanto previsto dalla Carta del Servizio Idrico Integrato. Nel 2016 le rotture della rete sono state complessivamente 6.500. Le riparazioni sono state 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 59,21 minuti.

Nel 2016 su circa 18.494 km di rete idrica gestita, sono stati controllati circa 2.717 km, pari al 14,7%.

La TARI è applicata alle utenze in riferimento alle superfici occupate ed in parte, per quanto riguarda le utenze domestiche, in riferimento al 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.



## SERVIZI AMBIENTALI

### SISTEMA TARIFFARIO

Il tributo TARI, introdotto nel 2014, 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, e da una **parte variabile**, rapportata alle quantità di rifiuti conferiti, al servizio fornito e all'entità dei costi di gestione.

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.

Nel 2016 il Gruppo ha emesso la TARI in nome e per conto di alcuni Comuni, applicando alle utenze le norme regolamentari vigenti, comprese quelle relative alle eventuali riduzioni o agevolazioni/esenzioni sociali, se espressamente deliberate dai singoli Comuni.

Di seguito la tabella con le tariffe del servizio di igiene ambientale 2016 per Comune di riferimento:

Anno 2016	Tari media capoluogo di provincia				
	Tipo utenza domestica	Comune di Parma	Comune di Reggio E.	Comune di Piacenza	Comune di Torino
	euro/anno	euro/anno	euro/anno	euro/anno	euro/anno
Famiglie di 1 componente	129,29	167,10	115,42	134,66	
Famiglie di 2 componenti	210,61	253,53	200,00	243,93	
Famiglie di 3 componenti	242,77	328,56	248,98	290,18	
Famiglie di 4 componenti	283,00	357,92	277,53	321,13	
Famiglie di 5 componenti	333,69	425,06	334,65	375,37	
Famiglie di ≥ 6 componenti	382,51	453,65	374,92	422,13	

Per Vercelli, la tariffa di igiene ambientale è stabilita dal Comune che non utilizza un criterio per numero di componenti del nucleo familiare, ma una tariffa di euro 2,18 al metro quadro di superficie occupata.

## GESTIONE ED EFFICIENZA ENERGETICA

Il Gruppo Iren esercita attività di gestione e manutenzione di impianti di riscaldamento, condizionamento e tecnologici in generale ed attualmente gestisce circa 1.200 impianti tra



condomini privati, edifici pubblici, complessi polisportivi, presidi ospedalieri, centri commerciali e terziario.

Il Gruppo fornisce servizi energetici per realtà civili ed industriali finalizzati alla massima efficienza, alla razionalizzazione dei consumi con il massimo del comfort ambientale. A questo scopo si avvale di un avanzato sistema di telecontrollo che consente la supervisione e il monitoraggio continuo di tutti i parametri funzionali degli impianti.

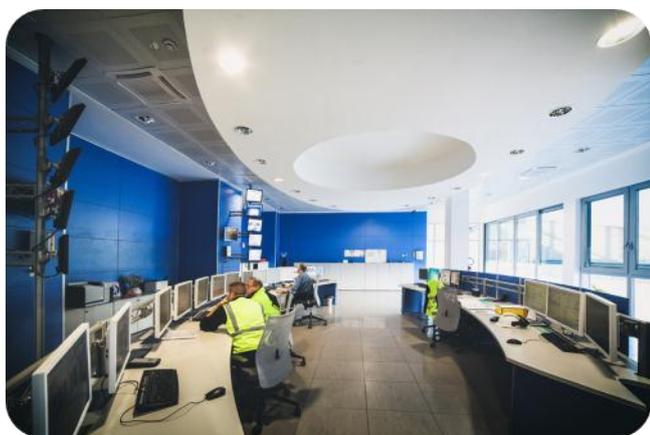
Sugli impianti gestiti per terzi, il Gruppo Iren ha realizzato diversi interventi tecnici finalizzati al contenimento dei consumi. Tra questi, anche interventi di riqualificazione di centrali termiche con installazione di caldaie a condensazione (risparmio dal 10% al 30% in funzione della vetustà dell'impianto precedente) e l'installazione di valvole termostatiche e ripartitori di calore negli impianti centralizzati (risparmio dal 10% al 20% rispetto alla situazione precedente).

### **Iren Rinnovabili per l'efficienza energetica dei condomini**

Va evidenziato in questo ambito il progetto Re-build della società Iren Rinnovabili, partecipata dal Gruppo, che nel 2016 è proseguito per promuovere la realizzazione di interventi per migliorare l'efficienza energetica di edifici abitativi nella città di Reggio Emilia, con l'obiettivo di ridurre l'impatto ambientale e generare vantaggi economici per la collettività.

Nel corso dell'anno, Iren Rinnovabili ha effettuato circa 100 diagnosi energetiche di altrettanti edifici al fine di mettere i condomini in condizione di fare scelte consapevoli per la riduzione degli sprechi energetici.

Attraverso apposite convenzioni, il progetto Re-build offre ai condomini uno speciale canale di finanziamento garantito per realizzare gli interventi preventivati dalle imprese che fanno parte della rete Re-build. Questa rete permette di coprire a 360 gradi tutte le richieste di efficientamento energetico mettendo a disposizione progettisti, costruttori e impiantisti del territorio.



## **TELECOMUNICAZIONI**

Il Gruppo Iren si focalizza sull'offerta di servizi in fibra ottica altamente standardizzati per garantire la massima compatibilità con le reti cliente. Tramite i servizi di connettività di base propone ai clienti progetti innovativi indirizzati al monitoraggio e alla supervisione di reti di impianti tecnologici, abilitando nuovi progetti legati all'Internet Of Things e alle Smart City.

La fornitura dei servizi di connettività è da sempre accompagnata da servizi di assistenza tecnica 24 ore su 24 e da un monitoraggio che permette al cliente di conoscere sempre lo stato di funzionamento e di allertare automaticamente, in caso di anomalia, le squadre di assistenza. I sistemi di monitoraggio delle reti e di telecontrollo sono erogati da piattaforma web e ad ogni cliente è assegnato un sale account a supporto per qualsiasi esigenza.

I servizi in fibra ottica prevedono un Service Level Agreement del 99,9%, ciò significa che su 365 giorni di contratto, il collegamento deve essere disponibile al 99,9%. Nel caso del Gruppo Iren, questo è possibile anche grazie alle infrastrutture ad anello ridondante: ogni cliente è collegato tramite due tratti di fibra, così in caso di interruzione sul primo tratto, entra in funzione il secondo. Sul territorio si forma una specie di anello in fibra a cui sono collegati più clienti. In caso si spezzi un ramo dell'anello non si crea disservizio per i clienti e complessivamente si fornisce un servizio migliore.

L'attività commerciale è svolta direttamente con personale interno, secondo il Codice etico aziendale e poiché i servizi sono indirizzati ad una clientela Business selezionata, non è stata predisposta una Carta dei servizi. La valutazione della soddisfazione dei clienti è misurata in relazione al numero di reclami, parametro richiamato all'interno della certificazione ISO.

A seguito della legge sulla concessione delle infrastrutture agli operatori TLC da parte delle pubbliche amministrazioni, sono iniziate importanti attività di cablaggio in fibra di alcune grandi città seguendo le linee di principio del Progetto Larga Banda del Ministero dello Sviluppo Economico. A tale fattore si unisce un incremento della prestazione delle linee di trasmissione con l'utilizzo massivo delle tecnologie vdsl che offrono velocità di navigazione fino a 100Mbps rispetto ai 20Mbps delle tecnologie Adsl precedenti. In conseguenza a ciò aumenta la concorrenza dei maggiori player di mercato provocando una riduzione delle tariffe per la clientela retail e small office che si sta ripercuotendo anche su quella business. Si evidenzia quindi una riduzione del rapporto tra canone mensile rispetto alla banda di trasmissione e parallelamente aumenta la richiesta di infrastrutture di "backbone" per servizi di raccolta e trasporto. Il risultato di queste novità a livello nazionale, ricade anche sul Gruppo Iren che deve offrire, a parità di fatturato, una velocità di connessione più elevata. Tale fenomeno non ha però grande incidenza sui risultati operativi in quanto il costo di base delle infrastrutture non è cambiato e le infrastrutture di "backbone" hanno capacità di banda in eccesso rispetto alla capacità commercializzata.

# Persone Iren



## TEMI RILEVANTI

**Occupazione:** il tema, nell'attuale contesto economico, è di estrema rilevanza sociale e rappresenta un fattore determinante per il Gruppo Iren che vede nelle risorse umane un capitale fondamentale per la propria crescita. Il mantenimento di adeguati livelli occupazionali e il presidio di competenze sono centrali per il perseguimento delle strategie aziendali.

**Relazioni industriali:** il tema contribuisce a creare le migliori condizioni per sviluppare un modello di impresa orientata al coinvolgimento delle risorse umane, al fine di accrescere l'efficienza e la qualità dei servizi e la capacità di affrontare le sfide del mercato con soluzioni efficienti ed innovative.

**Welfare aziendale e diversity:** la conciliazione delle esigenze di vita con le esigenze di lavoro, le iniziative per migliorare la qualità dell'ambiente lavorativo e la valorizzazione delle diversità presenti in azienda, sono centrali per accrescere il senso di coesione e di appartenenza al Gruppo e l'integrazione sul territorio.

**Diritti umani:** il Gruppo Iren ribadisce il rispetto dei valori umani e condanna qualsiasi tipo di discriminazione per motivi legati all'età, al sesso, alla sessualità, alla razza, allo stato di salute, alla nazionalità, alle opinioni politiche, alle credenze religiose, ecc.

**Sviluppo delle risorse umane:** il tema della 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 e al contempo garantire l'impiegabilità delle risorse. Iren investe costantemente per sviluppare il patrimonio di competenze interne per valorizzare le proprie risorse umane.

**Salute e sicurezza dei lavoratori:** Iren opera per la salute e la sicurezza delle persone nello svolgimento della propria attività lavorativa e per migliorare l'ambiente lavorativo, anche al fine di accrescere motivazione e coinvolgimento e garantire continuità ai processi produttivi.

**Comunicazione interna ed esterna:** la conoscenza della mission, dei valori e degli obiettivi di crescita del Gruppo Iren, insieme alla capacità di ascolto, è un tema determinante per il reale coinvolgimento delle risorse umane nelle presenti e future sfide in ambito industriale e di corporate social responsibility.



## OCCUPAZIONE: UNA RESPONSABILITÀ DI IREN



*Accrescere le competenze professionali e favorire il coinvolgimento del personale sono presupposti essenziali per la crescita e lo sviluppo del Gruppo*

L'obiettivo generale del Gruppo Iren è gestire le competenze e le conoscenze individuali, all'interno di un modello che punta a mantenere un'elevata qualità delle risorse, attraverso politiche volte a farne crescere la professionalità e creare il necessario coinvolgimento. In particolare nel 2016 il Gruppo ha proseguito un importante processo di razionalizzazione organizzativa, con l'obiettivo di accrescere l'integrazione attraverso un nuovo sistema di Gruppo, per valorizzare le competenze e lo sviluppo professionale. Nell'ambito di questo processo – che interessa la cultura e i macro processi aziendali – si sono avviati numerosi interventi di *change management* per condividere il modello a tutti i livelli organizzativi. Il nuovo modello organizzativo è anche finalizzato a poter fattivamente integrare nuove società e nuove risorse umane, in linea con il Piano Industriale al 2021, seguendo una logica dinamica e proattiva.

Coerentemente con il proprio sviluppo strategico, il Gruppo Iren si impegna attivamente per sviluppare i talenti, valorizzare e accrescere le competenze espresse e potenziali del personale, utilizzando diversi strumenti: la formazione e l'addestramento, la gestione proattiva della mobilità interna e la comunicazione interna.

Il Gruppo, 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, ai dipendenti delle Società fornitrici è offerta la possibilità di usufruire di alcuni servizi aziendali e di partecipare a iniziative formative/informative gestite dal Gruppo.

Anche attraverso azioni finalizzate a migliorare le competenze professionali e a consolidare il miglioramento del livello

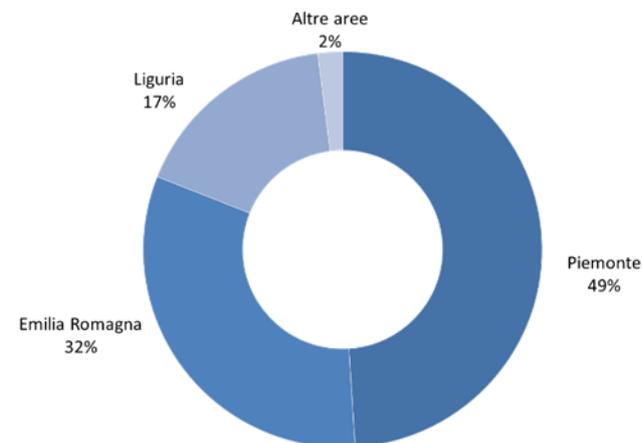
dell'istruzione, il Gruppo contribuisce alla qualità dell'occupazione della popolazione del territorio e del suo indotto. Pur non perseguendo una politica di assunzioni locali o sul territorio in termini preferenziali, per le specificità del mercato del lavoro italiano, esiste una quasi completa coincidenza tra le province di residenza dei dipendenti e la sede di lavoro loro assegnata. Considerate le tipologie di attività, le aree geografiche di operatività e il rispetto delle normative vigenti, non sussiste per il Gruppo Iren alcun pericolo di ricorso al lavoro minorile o forzato.

## PERSONALE DEL GRUPPO IREN: LA FOTOGRAFIA AL 2016<sup>(1)</sup>

Nel 2016 non si osservano sostanziali variazioni dell'organico rispetto al 2015: la crescita di circa 100 unità deriva dall'effetto combinato del rapporto assunzioni/cessazioni e dell'acquisizione delle società TRM e Atena.

Personale al 31/12 per qualifica (n.)	2016	2015	2014
Dirigenti	95	82	69
Quadri	251	238	229
Impiegati	2.878	2.859	2.658
Operai	3.002	2.953	1.566
<b>TOTALE</b>	<b>6.226</b>	<b>6.132</b>	<b>4.522</b>

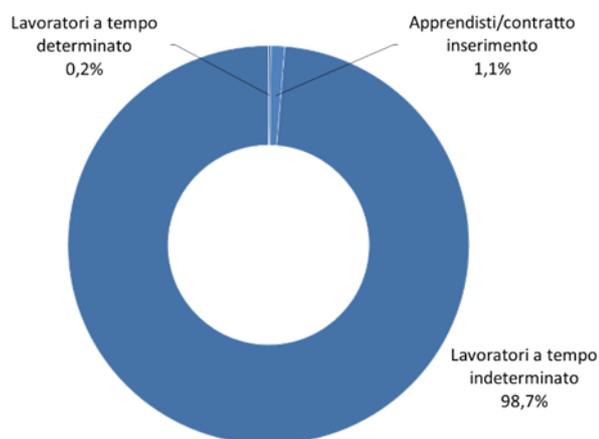
### PERSONALE MEDIO PER TERRITORIO



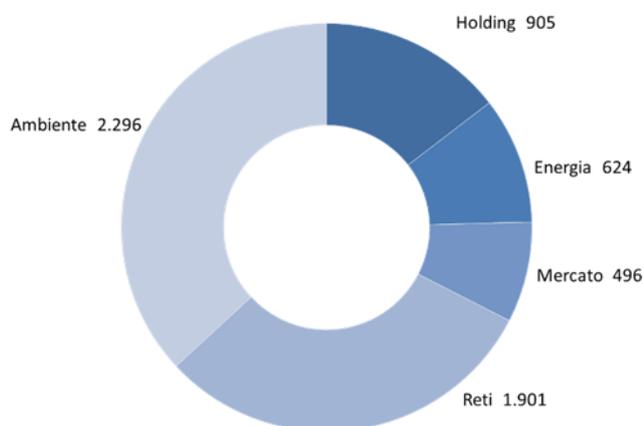
*Nel Gruppo il 99% dei lavoratori è assunto con contratto a tempo indeterminato*

<sup>(1)</sup> I dati anagrafici dell'organico 2015 sono stati rettificati.

## PERSONALE PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO



## PERSONALE MEDIO PER UNITÀ ORGANIZZATIVA (BUSINESS UNIT)



Il personale del Gruppo è assunto per circa il 99% con contratto a tempo indeterminato, per il resto, si tratta di contratti per i giovani neo-diplomati o neo-laureati inseriti in apprendistato e quelli a tempo determinato; oltre ai dipendenti in organico, è presente una percentuale assolutamente residuale di lavoratori con contratto di somministrazione.

Sono dati che confermano che il Gruppo privilegia i rapporti lavorativi a lungo termine con il proprio personale. Sono in fase di esame progetti di smart working.

La quasi maggioranza dei dipendenti, il 49%, appartiene ad una fascia di età tra 30 e 50 anni, mentre l'età media è 48 anni.

Turnover del personale <sup>(1)</sup>	2016		2015		2014	
	n.	%	n.	%	n.	%
Turnover	-141	-2,3	-134	-3,0	-76	-1,6

<sup>(1)</sup> Il turnover è stato calcolato come differenza (in termini assoluti e percentuali) tra i dipendenti a fine anno e i dipendenti a inizio anno, escludendo dal calcolo del 2015 i dipendenti di AMIAT, e del 2016 i dipendenti di ATENA, in quanto società acquisite in corso d'anno. Dal 2016 AMIAT è stata ricompresa nel calcolo.

Nel 2016 il turnover deriva, oltre che dalle assunzioni effettuate, dal rilevante numero di cessazioni, conseguente al piano di riequilibrio demografico che ha previsto l'accompagnamento

incentivato alla pensione, su base volontaria, dei dipendenti che avevano maturato i requisiti. A margine si collocano le variazioni dovute al cambiamento del perimetro societario.

## ASSUNZIONI E CESSAZIONI

Nel 2016 le assunzioni sono state 108, con una netta prevalenza (circa l'80%) di persone inserite con contratto di lavoro a tempo indeterminato o con contratto di apprendistato; il ricorso ai contratti a tempo determinato è leggermente aumentato per esigenze di stagionalità nel settore ambiente.

Inoltre, è stato confermato, con contratto a tempo indeterminato, l'84% dei dipendenti con contratto a tempo determinato o di apprendistato, in scadenza nell'anno.

Assunti nell'anno per tipologia contrattuale (n.)	2016	2015	2014
A tempo indeterminato	54	162	32
A tempo determinato	23	19	30
Apprendistato professionalizzante	31	15	24
<b>TOTALE</b>	<b>108</b>	<b>196</b>	<b>86</b>

Assunti nell'anno per età (n.)	2016	2015
meno di 30 anni	53	87
da 30 a 50 anni	50	99
più di 50 anni	5	10
<b>TOTALE</b>	<b>108</b>	<b>196</b>

La causa di cessazione più elevata (72%) è relativa a risoluzioni consensuali di dipendenti in possesso dei requisiti pensionistici.

Uscite nell'anno per motivo (n.) <sup>(1)</sup>	2016	2015	2014
Dimissioni	40	23	20
Risoluzione consensuale/pensionamenti	220	312	49
Decessi	4	6	9
Licenziamenti	7	10	1
Mobilità verso altre Società <sup>(2)</sup>	-	1	-
Inabilità capacità lavorativa	22	31	6
Scadenza contratto a termine	13	7	10
<b>TOTALE</b>	<b>306</b>	<b>390</b>	<b>95</b>

<sup>(1)</sup> Escluse cessioni di ramo d'azienda, per gli anni 2015 e 2014.

<sup>(2)</sup> Trattasi di mobilità professionale concordata verso Società partecipate, ma non facenti parte del perimetro analizzato.

## ORE LAVORATE E ORE DI ASSENZA

Degli oltre 9,9 milioni di ore lavorate nel 2016, circa il 94% è rappresentato da ore ordinarie.



Ore lavorate (n.)	2016	2015	2014
Ore ordinarie	9.305.193	9.124.531	6.872.960
Ore straordinarie	616.820	508.212	498.673
<b>TOTALE</b>	<b>9.922.013</b>	<b>9.632.743</b>	<b>7.371.633</b>

Nel 2016 il tasso di malattia (rapporto tra ore di assenza per malattia e ore lavorate) è pari al 4,8% e il tasso di assenteismo (rapporto tra giorni di assenza e giorni lavorativi) è pari al 5%.

Ore di assenza per tipologia (%)	2016	2015	2014
Malattia	57	54	53
Maternità	5	10	9
Infortunio	7	10	6
Sciopero	1	-	1
Assemblee e permessi sindacali	3	6	4
Altre assenze (retribuite e non)	27	20	27
<b>TOTALE</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

## SISTEMA RETRIBUTIVO

Il Gruppo adotta contratti collettivi nazionali di lavoro (i principali sono: "Lavoratori addetti al settore elettrico", "Lavoratori addetti al settore gas acqua", "Lavoratori addetti ai servizi ambientali") che garantiscono l'applicazione delle retribuzioni contrattuali a tutti i dipendenti. La totalità dei dipendenti è coperta da CCNL.

Nel 2016, coerentemente con le previsioni della Legge di stabilità 2015, è proseguita la politica di stabilizzazione di parte delle somministrazioni attive. In generale, i lavoratori con contratti di somministrazione di lavoro hanno comunque gli stessi trattamenti economici previsti dai contratti applicati ai dipendenti del Gruppo (incluso il premio di risultato). 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*

Alla retribuzione fissa si aggiungono quote di retribuzione variabili collegate alle prestazioni (es. in reperibilità) e al raggiungimento di obiettivi aziendali e individuali.

## 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 e nel rispetto di adeguati livelli di qualità e produttività. Al personale sono richiesti, in particolare, 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, si prevede l'erogazione di un premio di risultato collettivo, impostato secondo logiche coerenti con gli obiettivi strategici e gestionali perseguiti, valorizzando la correlazione tra compensi e risultati ottenuti. A determinare l'erogazione concorrono più fattori, legati all'incentivazione della produttività aziendale e della qualità dei servizi e al raggiungimento di specifici obiettivi di redditività.

Anche per l'anno 2016 sono stati sottoscritti specifici accordi in materia e il premio viene erogato sotto forma di una tantum alla popolazione non dirigenziale.

**Sistema di gestione per obiettivi (MBO).** Nella maggior parte delle Società del Gruppo, a tutto il personale con la qualifica di Dirigente e Quadro e ai dipendenti che ricoprono posizioni di rilievo, sono attribuiti obiettivi individuali, al raggiungimento dei quali vengono erogati importi definiti nel momento dell'affidamento degli obiettivi stessi. La definizione del "sistema obiettivi", basato su indicatori misurabili (economico-finanziari, operativi o legati a progetti strategici), avviene in coerenza con la mission aziendale attraverso vari livelli di sviluppo.

**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.

Per il 2016 il 66% dei dipendenti riceverà una valutazione formale delle proprie performance. Il dato è incrementale rispetto all'anno precedente, data l'estensione nell'applicazione all'intera popolazione impiegatizia. È stato avviato, inoltre, nel 2016 un progetto per un nuovo sistema di valutazione delle competenze e delle performance.

Complessivamente gli importi a titolo di retribuzione variabile sono riportati nella tabella seguente.

Retribuzione variabile (migliaia di euro) <sup>(1)</sup>	2016	2015	2014
Premio di risultato	11.266	11.709	9.515
MBO	3.187	2.988	2.822
Una tantum	1.923	1.555	1.260

<sup>(1)</sup> Importi stanziati.

## SELEZIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE

### SISTEMI DI SELEZIONE

Nel Gruppo Iren il processo di ricerca e selezione si basa su principi di equità e trasparenza (dichiarati nel Codice Etico) ed è strutturato nel rispetto anche del D.lgs. 231/2001.

Prima di procedere alla ricerca di candidati all'esterno del Gruppo, viene, di norma, verificato, attraverso un sistema di *job posting* interno, che non ci siano candidature interne con profili coerenti con la posizione da ricoprire. Solo in assenza di candidature interne idonee, viene avviato il processo di selezione esterna.



Per la gestione della ricerca del personale il Gruppo ha creato un apposito portale, "IrenFutura", dove sono pubblicate le ricerche attive e dove è possibile candidarsi. I candidati possono scegliere l'annuncio più rispondente alle loro attitudini e interessi o trasmettere la loro candidatura senza collegarla a uno specifico annuncio. Per alcune posizioni particolari (manageriali o molto specialistiche) la ricerca può essere attivata tramite altri canali (come società di *head hunting*).

Le candidature (sia quelle ricevute attraverso il portale IrenFutura, sia quelle ricercate appositamente dal Gruppo) sono sempre analizzate da professionisti con esperienza nel settore, in base a criteri definiti e trasparenti, condivisi con le varie direzioni e funzioni aziendali coinvolte. Ogni curriculum vitae è valutato in base alla corrispondenza con i requisiti della posizione che il Gruppo sta cercando. Se il profilo non è in linea con la posizione per la quale ci si è candidati, il candidato riceve una risposta e il curriculum vitae è comunque tenuto in considerazione per eventuali altre posizioni. Se il profilo è in linea con i requisiti, viene inserito nel processo di selezione.

I percorsi di selezione possono prevedere diverse tipologie di test (tecnici, pratici, ecc.) oltre a colloqui, per permettere un'approfondita conoscenza dei candidati e per garantire equità e trasparenza. Al termine della selezione i candidati ricevono un feedback sull'esito del percorso cui hanno partecipato: in caso di esito negativo la candidatura è comunque tenuta in considerazione per eventuali altre posizioni; in caso di esito positivo si procede a inserire la persona in Azienda, prevedendo un percorso definito in base alla posizione da ricoprire.

### *Il Gruppo aderisce al programma Garanzia Giovani*

Il Gruppo ha anche aderito al programma nazionale "Garanzia Giovani", attivando i previsti tirocini come strumento preferenziale di ricerca e contatto con il mondo del lavoro.

## SVILUPPO DEL PERSONALE

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 proseguito gli interventi basati sulle precedenti politiche gestionali in materia di formazione e sviluppo delle competenze e, nel contempo, ha attivato nel 2016 due progetti per individuare un nuovo «modello Iren» (Group Job System).

Il Job System è un modello per l'analisi e la comprensione delle professionalità presenti nel Gruppo, trasversalmente alle aziende, ai business, alle direzioni e alle funzioni di appartenenza, i cui elementi portanti sono le aree professionali, le famiglie professionali, le sub famiglie, gli standard job; in estrema sintesi, costituisce l'infrastruttura logica sulla quale si appoggeranno i principali processi di gestione delle risorse umane, fra cui quelli di formazione e sviluppo delle competenze. In particolare, nell'ambito del Job System, ciascun standard job è stato «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 state 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 di business con le modalità e i valori caratterizzanti del Gruppo – e che costituiscono uno degli elementi a supporto della valutazione della performance della persona – sono state definite coerentemente con il sistema di bande adottato. Per ciascun ruolo standard è stato 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).

Dal 2017 le competenze verranno regolarmente monitorate e valutate, con strumenti dedicati e differenziati sia per banda sia per tipo di famiglia, e sarà utilizzato un sistema di performance management – rivolto a regime a tutte le risorse del Gruppo – con un set di obiettivi per banda e per famiglia professionale (collegati, per le bande più alte, al sistema MbO), facendo riferimento alla dimensione economico-finanziaria, alla dimensione del cliente e del servizio, alla dimensione dell'efficacia dei processi interni e alla dimensione delle persone. La politica retributiva, nell'ambito delle linee di budget definite, sarà sempre basata sulla valutazione delle performance, tenendo peraltro conto del posizionamento retributivo dei titolari delle posizioni valutate.

In ogni caso, come nei sistemi già utilizzati, verrà evitata ogni 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.



## RELAZIONI SINDACALI E INDUSTRIALI

Il Gruppo presta grande attenzione al dialogo e al confronto con i rappresentanti dei lavoratori; per questo, anche nel 2016, è proseguita l'attività di confronto tra la Direzione aziendale e le Organizzazioni Sindacali (OO.SS.).

Per assicurare una maggior equità nei trattamenti interni e una semplificazione della gestione del personale nelle diverse aree territoriali, a fine 2015 è stato avviato un processo di armonizzazione degli oltre 200 accordi integrativi aziendali esistenti nel Gruppo, processo che proseguirà nel 2017.

Il lavoro per l'armonizzazione dei suddetti accordi non è stato privo di momenti conflittuali, specie per la difficoltà di superare un approccio "locale" alle tematiche sindacali trasversali, tanto da dover arrivare al recesso degli accordi stessi, con lo scopo di stimolare la conclusione delle trattative, a dicembre 2016.

Fin da gennaio 2017, comunque, si è siglato un nuovo accordo di Gruppo sul sistema degli orari di lavoro, armonizzandone le normative, e si sono poste le condizioni per superare sia lo stallo sia le criticità negoziali.

Tutti i lavoratori possono liberamente aderire ad un sindacato.

Nel corso dell'anno sono stati firmati accordi, a livello di Gruppo, relativamente a:

- premio di risultato di Gruppo;
- accordo di trasferimento in Iren del personale di staff delle altre società del Gruppo;
- regolamentazione sul lavoro straordinario con recupero e banca delle ore.

Per rendere il Gruppo sempre più efficiente, nel corso del 2016 si è proceduto a molteplici e profonde variazioni organizzative.

Per tutte le modifiche organizzative significative (quali la costituzione di nuove unità organizzative o le variazioni dell'organizzazione del lavoro all'interno di quelle esistenti) viene data informazione dalla Direzione aziendale alle Organizzazioni Sindacali in specifici incontri, ricercando per quanto possibile soluzioni condivise. Vengono quindi emessi ordini di servizio o comunicati, diffusi tramite la intranet aziendale e/o via e-mail e distribuiti internamente per i dipendenti che non sono dotati di computer, anche mediante affissione nelle bacheche aziendali.

Per quanto riguarda le variazioni di articolazione dell'orario di lavoro, i CCNL applicati nel Gruppo prevedono che la Direzione informi le Organizzazioni Sindacali e convochi un incontro di consultazione e definiscono le tempistiche (di durata massima di 10 o 20 giorni) per la conclusione dei confronti in materia, al cui scadere le Parti possono assumere iniziative che ritengono più opportune. I contratti regolano inoltre i trasferimenti, prevedendo:

- in caso di trasferimento di un lavoratore in altro Comune, un preavviso di almeno 30 giorni;
- nel caso di trasferimenti collettivi, una comunicazione alle Organizzazioni Sindacali con congruo preavviso.

Nel 2016 le cause perse e passate in giudicato relative a dipendenti ed ex dipendenti sono state rispettivamente 1 e 13.

## PARI OPPORTUNITÀ

Il Gruppo garantisce l'assenza di discriminazioni nell'applicazione delle politiche di selezione, assunzione, formazione, gestione, sviluppo e retribuzione del personale e formalizza tale impegno nel Codice Etico del Gruppo.

*Nel corso del 2016, non si sono verificate violazioni legate a pratiche discriminatorie*

## PERSONALE FEMMINILE

**Il personale femminile nel Gruppo è pari a circa il 25% del totale, ossia 1.571 persone: una presenza ridotta dovuta in prevalenza alle specifiche caratteristiche tecniche e lavorative delle attività svolte e alla relativa ridotta offerta, del mercato del lavoro e scolastico, di figure professionali femminili rispondenti a tali caratteristiche.**

Personale per qualifica e genere	2016		
	Totale n.	Donne n.	Donne %
Dirigenti	95	14	14,7
Quadri	251	57	22,7
Impiegati	2.878	958	33,3
Operai	3.002	542	18,1
<b>TOTALE</b>	<b>6.226</b>	<b>1.571</b>	<b>25,2</b>

La maggioranza del personale femminile (circa il 65%) è inquadrata a livello di dirigenti, quadri e impiegati (insieme che costituisce circa il 52% del totale del personale, rispetto al 48% di operai). L'analisi della presenza femminile evidenzia, anche alla luce delle caratteristiche prevalentemente tecniche delle attività, una situazione non discriminatoria per la componente femminile, che rappresenta circa il 32% del gruppo dei dirigenti, quadri e impiegati.

*La presenza di donne tra dirigenti, quadri e impiegati è superiore rispetto a quella osservata nella popolazione complessiva del Gruppo*

**La parità dei livelli retributivi fra uomini e donne è garantita dall'applicazione dei Contratti Collettivi Nazionali del Lavoro, dove sono definiti minimi contrattuali per ciascuna categoria.**

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 (circa il 13,2% del totale donne), minor

anzianità media delle donne rispetto a quella degli uomini; forte incidenza di ruoli tecnici qualificati che storicamente hanno una provenienza dal modo scolastico prevalentemente maschile. Le politiche di selezione stanno cercando, per quanto possibile, di riequilibrare questa situazione, anche in considerazione del mercato del lavoro di riferimento.

In linea con quanto disposto dallo Statuto sociale in tema di parità di accesso agli organi di amministrazione e controllo delle società quotate (Legge 120/2011), in Iren S.p.A. e nelle Società di primo livello è assicurato l'equilibrio fra i generi nella composizione degli organi sociali. Nei Consigli di Amministrazione delle Società del Gruppo si contano 16 donne, pari a circa il 23% del totale dei componenti (71 persone).

Nel 2016 sono state 78 le donne che hanno usufruito di periodi di congedo per maternità, usufruendo anche delle varie possibilità di orari di lavoro che il Gruppo mette a disposizione e della formazione specifica che l'azienda eroga in questi casi, nonché dei servizi descritti nel paragrafo Welfare aziendale.

Al loro rientro tutte le 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.

## CATEGORIE TUTELATE

Il Gruppo Iren è attento ad assicurare al personale diversamente abile le condizioni per il migliore inserimento lavorativo e opera nel rispetto delle vigenti normative in materia.

Personale appartenente alle categorie protette	2016	2015	2014
Numero dipendenti	317	323	248

## WELFARE AZIENDALE

### PROGRAMMI DI PREVENZIONE

Sul territorio genovese, è proseguito il "Progetto Benessere", che offre ai dipendenti la possibilità di usufruire su base volontaria di un checkup sanitario periodico, calibrato per età e per genere, a fronte del versamento di un contributo biennale di 10 euro, che viene totalmente devoluto all'Istituto Gaslini di Genova. A Parma, e in particolare per i soci del CRAL ARTA, è possibile aderire ad un programma di prevenzione che prevede specifici controlli sanitari.

### 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 per il personale inquadrato con contratto Elettrico o Gas-acqua, Previambiente per il personale inquadrato con contratto Ambiente, Cometa per il personale inquadrato con il contratto Metalmeccanici e Previndai per i dirigenti.

Al 31 dicembre 2016 hanno aderito a un fondo pensionistico complementare 4.483 dipendenti.

Nel 2016 il Gruppo Iren ha versato complessivamente ai Fondi 2.420.956 euro, a titolo di contributo a carico dell'azienda.

I dipendenti possono usufruire di un servizio di assistenza e consulenza previdenziale.

### COPERTURE ASSICURATIVE A FAVORE DEL PERSONALE

La quasi totalità dei dipendenti con qualifica di quadro, impiegato, operaio è assicurata da una polizza stipulata dall'Azienda per morte o invalidità permanente parziale o totale, conseguenti ad infortunio extra lavoro e infortuni sul lavoro.

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.

### 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 e METASALUTE per il personale inquadrato con contratto Metalmeccanici). Il CCNL Elettrico prevede il versamento di contributi ai CRAL per lo svolgimento delle attività assistenziali. 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 (ASSIDAI), 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 esistente, per interventi 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 ad aderire alle associazioni ricreative, culturali e sportive del Gruppo e quindi usufruire di gran parte dei servizi offerti. Gli ex dipendenti ai quali veniva riconosciuto lo sconto sull'energia elettrica o sul gas nel periodo di attività conservano tale opportunità anche nella fase di pensionamento, così come il loro coniuge in caso di decesso.



Con l'anno 2016 si è completato il progetto biennale per il riequilibrio demografico e professionale del personale del Gruppo, a fronte di un piano di inserimento di giovani, che ha consentito a 344 dipendenti di anticipare fino a 2 anni il collocamento a riposo.

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.

#### QUALITÀ DELLA VITA PER LA QUALITÀ DEL LAVORO

Il Gruppo Iren persegue una politica gestionale che 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, part time, flessibilità ultra giornaliera, brevi permessi e brevi congedi retribuiti, integrazione dei trattamenti di maternità obbligatoria, asilo nido, sportelli di conciliazione);
- una serie di agevolazioni con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita dei propri dipendenti, con un impegno economico costante: mense e bar aziendali, ticket per il pasto, parcheggi interni, tariffe agevolate o contributi per l'acquisto di abbonamenti alla rete di trasporto pubblico locale.

#### MODELLI PER UN'ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO FLESSIBILE

**Telelavoro** - I dipendenti del Gruppo ai quali viene applicato il contratto elettrico possono usufruire, su base volontaria, del telelavoro a tempo parziale, introdotto in azienda con un accordo tra le Parti Sociali. Per i dipendenti con altri contratti, il telelavoro, con gli stessi criteri, può essere concesso con accordi individuali. L'Azienda accoglie prioritariamente le richieste motivate da esigenze di conciliazione (accudimento di figli e anziani, problemi di salute personali o di famigliari, distanza tra abitazione e sede di lavoro, ecc.).

**Part time** - Tutti i dipendenti del Gruppo 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.)	2016	2015	2014
Donne	208	201	159
Uomini	35	34	26
<b>TOTALE</b>	<b>243</b>	<b>235</b>	<b>185</b>

#### INIZIATIVE PER IL BENESSERE DEI DIPENDENTI

##### *Iren realizza attività e progetti a favore delle esigenze dei dipendenti e delle loro famiglie*

Nell'intento di promuovere il benessere dei propri dipendenti, il Gruppo Iren ha scelto di:

- offrire a tutti i dipendenti, su base volontaria, la possibilità di destinare parte del premio di risultato 2016 a iniziative di welfare aziendale, a seguito di accordo con le Organizzazioni Sindacali. Accedendo a un Portale appositamente dedicato, già utilizzato in via sperimentale per realizzare in corso d'anno azioni finalizzate all'introduzione di flexible benefit su alcune categorie di dipendenti, sarà possibile ottenere, nei limiti degli importi destinati, rimborsi e/o beni e/o servizi, nelle seguenti aree: famiglia, cassa easy welfare, mutui, previdenza, sport, cultura e tempo libero, viaggi;
- offrire a tutti i dipendenti la possibilità di acquistare a condizioni vantaggiose parte degli strumenti informatici e telefonici che costituiscono la loro attuale dotazione, in caso di sostituzione dei medesimi per obsolescenza oppure in caso di cessazione dal servizio.

#### ATTIVITÀ RICREATIVE, CULTURALI, SPORTIVE E ASSISTENZA SANITARIA

Tramite i circoli ricreativi aziendali, presenti nei diversi territori, vengono proposte ai dipendenti anche attività ricreative, ludiche, sportive e culturali.

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 e il Cral Enia a Piacenza. Le attività proposte sono costituite principalmente da attività sportive, corsi, attività turistiche e culturali, feste sociali, iniziative a carattere solidale e si svolgono nelle sedi dedicate o tramite convenzioni (viaggi, centri estivi per bambini, ecc.).

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. Ai dipendenti con contratto elettrico i circoli forniscono un'assistenza sanitaria tramite contributi a fronte delle spese sostenute e, programmi di medicina preventiva. 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.

Contributi erogati (euro)	2016	2015	2014
Attività ricreative	853.992	927.295	876.451
Attività assistenziali	1.451.760	1.133.262	1.027.856
<b>TOTALE</b>	<b>2.305.752</b>	<b>2.060.557</b>	<b>1.904.307</b>

## COMUNICAZIONE INTERNA

Nel 2016 il Gruppo Iren ha incrementato le sue attività di comunicazione interna operando in modo complementare alla comunicazione esterna.

La comunicazione interna è strumento indispensabile per accelerare lo sviluppo dei processi, accompagnare e sostenere i cambiamenti organizzativi e le nuove 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 principale strumento utilizzato per la comunicazione interna è la intranet aziendale "Noi Iren" che vede mediamente 2.800 utenti collegati ogni giorno, per una media di circa 41.000 pagine visualizzate quotidianamente. "Noi Iren" rappresenta la mappa della conoscenza di tutto il Gruppo ed è il punto di accesso anche per le applicazioni aziendali. Sulla intranet vengono pubblicate informazioni di carattere organizzativo (comunicati, organigrammi, politica QSA), normativo (ordini di servizio, modello 231), e societario (acquisizioni, operazioni straordinarie, sedute del Consiglio di Amministrazione, piano industriale). Nel 2016 sono state inoltre inserite news provenienti dal magazine Iren Informa ed è stata sviluppata una bacheca interna per vendere e scambiare oggetti tra il personale. Tramite la intranet sono anche veicolate informazioni di carattere culturale, volte a coinvolgere e a favorire la partecipazione, gratuita o a condizioni agevolate, a iniziative sportive, artistiche, teatrali, musicali sostenute nei diversi territori.

Il coinvolgimento dei dipendenti avviene anche attraverso l'organizzazione di eventi e iniziative aziendali, che vedono la partecipazione di lavoratori e familiari, proprio con l'obiettivo di aumentare il senso di appartenenza all'azienda. In questa direzione il Gruppo ha deciso di realizzare nel 2016 la seconda edizione di "Bimbi in ufficio con mamma e papà", promosso dal Corriere della Sera, finalizzata ad avvicinare i bambini all'ambiente di lavoro dei genitori e aumentare nei dipendenti il senso di appartenenza all'azienda. In una giornata del mese di settembre, le porte di 7 eccellenze impiantistiche nei diversi territori sono state aperte ai dipendenti e ai loro familiari, con un percorso di visita guidato, adatto anche ai bambini. All'iniziativa, complessivamente molto apprezzata, hanno aderito 370 persone.

Altro strumento fondamentale di comunicazione interna è l'*house organ* "Iren Informa" che è stato riconvertito da strumento tradizionale su supporto cartaceo a web magazine, aperto sia agli interni sia all'esterno e che offre informazioni e approfondimenti sugli eventi e sui progetti riguardanti il Gruppo. Articoli, redazionali e interviste sono arricchiti da fotogallery e video. Viene inoltre realizzata una newsletter mensile che ripropone i principali temi trattati e viene inviata via mail a tutti i dipendenti del Gruppo e agli oltre 100.000 iscritti alla newsletter. "Iren Informa" in versione web 2.0 si è rivelato particolarmente prezioso sia per quanto riguarda la comunicazione interna – con la possibilità di coinvolgere, gratificare e valorizzare iniziative del Gruppo altrimenti difficilmente notiziabili sui media tradizionali – sia per quanto riguarda l'indicizzazione sui motori di ricerca delle notizie relative al Gruppo.

La comunicazione interna, inoltre, nel 2016 ha supportato Iren Mercato nel lancio di un'offerta commerciale denominata "Dipendenti & Friends", un'opportunità per consentire anche ad amici e parenti dei lavoratori del Gruppo di stipulare contratti di fornitura elettrica e gas, usufruendo di condizioni più vantaggiose rispetto a quelle offerte sul mercato. Le adesioni all'offerta sono state più di 3.000.

## FORMAZIONE DEL PERSONALE

Per il Gruppo le risorse umane sono un fattore chiave di successo e crescita; per questo l'azione manageriale concentra la propria attenzione sulle persone, sullo sviluppo delle loro competenze e dei loro percorsi professionali e sulla costruzione di un ambiente di lavoro collaborativo e resiliente.

Per far crescere e valorizzare le risorse umane, in coerenza con le strategie di sviluppo e le logiche di funzionamento del Gruppo, la formazione costituisce uno strumento di primaria importanza e riveste un ruolo fondamentale per rispondere alle esigenze di innovazione e di cambiamento che il mercato impone per essere competitivi. La formazione si focalizza sullo sviluppo di competenze tecniche specialistiche e di capacità manageriali in un'ottica di formazione permanente ("life long learning").

### *La formazione leva fondamentale di sviluppo e crescita professionale all'interno del Gruppo Iren*

Il processo applicato nel Gruppo Iren è descritto in un'apposita procedura emessa nel 2016. Tutte le iniziative formative vengono gestite attraverso l'utilizzo di un applicativo gestionale dedicato, aggiornato in forma dinamica con le anagrafiche dei dipendenti, e collegato a una piattaforma open source per la realizzazione e distribuzione di corsi in e-learning. Tutte le partecipazioni sono tracciate e contribuiscono ad arricchire il curriculum formativo dei dipendenti, consultabile oltre che dal dipendente, anche dal relativo Responsabile, da chi si occupa di gestione del personale e da RSPP (Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione) e ASPP (Addetto al Servizio di Prevenzione e Protezione).

Il portale della formazione è integrato con l'applicativo "Gamma" per la gestione della sicurezza, che verrà esteso a tutte le società del Gruppo entro la fine del 2017, e che consentirà di monitorare costantemente le esigenze formative in funzione dei rischi dei dipendenti e degli incarichi di sicurezza assegnati, oltre che tenere sotto controllo in modo più puntuale le scadenze dei relativi aggiornamenti.

Nel 2016, ai dipendenti del Gruppo sono state erogate circa 97.170 ore di formazione, con 5.225 dipendenti che hanno partecipato ad almeno una iniziativa formativa, pari all'84% dell'organico e con una media pro capite pari a 15,6 ore.

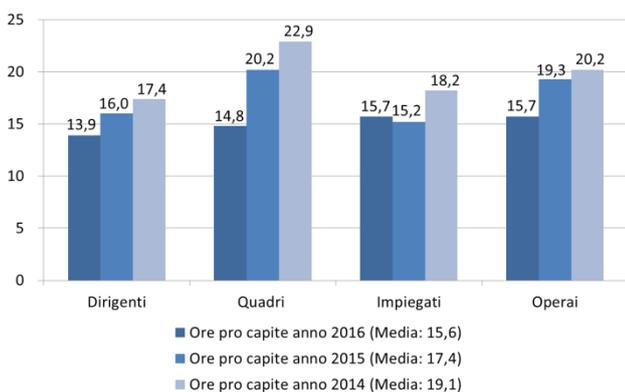


Dirigenti coinvolti in almeno un corso di formazione (%) <sup>(2)</sup>	2016	2015	2014
Dirigenti	89,5	94,0	87,5
Quadri	95,5	96,0	97,6
Impiegati	94,0	96,7	94,6
Operai	73,2	80,0	89,5
<b>TOTALE</b>	<b>84,0</b>	<b>88,6</b>	<b>92,8</b>

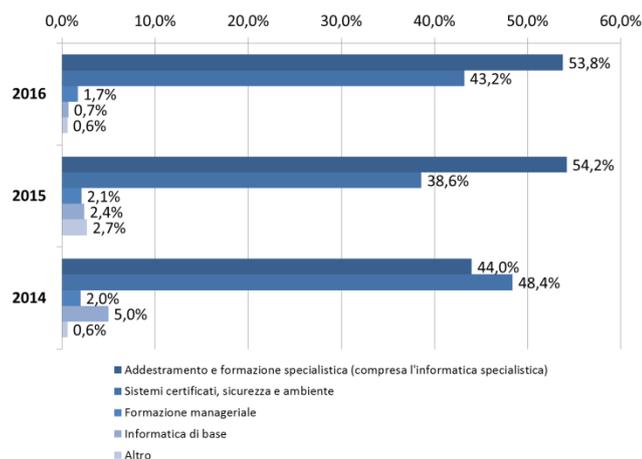
<sup>(2)</sup> L'indicatore è calcolato in percentuale, dividendo le persone coinvolte in almeno un evento di formazione per il numero medio annuo dei dipendenti.

Ore di formazione per qualifica	2016	2015	2014
Dirigenti	1.325	1.328	1.182
Quadri	3.629	4.951	5.149
Impiegati	45.132	44.143	48.355
Operai	47.084	57.514	32.245
<b>TOTALE</b>	<b>97.170</b>	<b>107.936</b>	<b>86.931</b>

### ORE PRO CAPITE DI FORMAZIONE PER QUALIFICA



### DISTRIBUZIONE % ORE DI FORMAZIONE PER TEMATICA



L'incidenza della formazione in materia di sicurezza, qualità e ambiente sale, rispetto al monte ore complessivo, al 43,2% (38,6% nel 2015), con una media pro capite invariata di 6,7 ore. Tale aumento sottolinea la forte attenzione del Gruppo verso iniziative finalizzate a potenziare le competenze dei lavoratori

sulla percezione del rischio, sulla consapevolezza situazionale e posturale per la gestione del rischio residuo e sul benessere lavorativo. In particolare nel 2016 è stato realizzato il progetto "Back school at work", finalizzato a fornire strumenti conoscitivi e capacità per l'autocontrollo e la compensazione delle abitudini posturali (vedere box di approfondimento). L'iniziativa è stata rivolta al personale tecnico e amministrativo quale aggiornamento quinquennale dei lavoratori ai fini della sicurezza. Il Gruppo intende proseguire l'iniziativa, considerati i risultati conseguiti sia in termini di gradimento che di maggiore sensibilizzazione alle tematiche di sicurezza. Confermato il trend degli anni precedenti dell'incidenza della formazione specialistica (compresa l'informatica specialistica) che si attesta al 54%.

### Benessere lavorativo in Iren: il progetto formativo "Back School at Work" <sup>(\*)</sup>

Circa 300 lavoratori tra personale amministrativo e tecnico-operativo sono stati coinvolti in sessioni formative di rieducazione e consapevolezza posturale. L'obiettivo è stato lo sviluppo della percezione e del controllo del movimento durante lo svolgimento delle attività lavorative quotidiane, come strategia di prevenzione dei disturbi muscolo scheletrici, aspetto utile anche nella vita di tutti i giorni. Si ritiene, infatti, che i disturbi muscolo-scheletrici derivino non solo da sforzi per movimentazione manuale di carichi o da movimenti ripetitivi, ma anche dal mantenimento di posture inadeguate per lunghi periodi di tempo, tipici di lavori con un'importante componente cognitiva.

L'attività è stata modulata in due differenti percorsi formativi, differenziati per esempi ed esercitazioni, il più possibile familiari alle attività specifiche svolte da ciascun lavoratore, rilevate da parte di operatori specializzati, con sopralluoghi in campo durante lo svolgimento delle attività lavorative.

Con questa attività il Gruppo rinnova e sottolinea l'interesse al benessere dei dipendenti, ben oltre l'approccio meramente tecnico normativo che già prevede interventi di miglioramento strutturale delle postazioni di lavoro, l'acquisto di sedie ergonomiche, ecc. L'iniziativa, che ha registrato un indice di soddisfazione di circa il 92%, ampiamente superiore al dato medio di Gruppo pari all'82%, proseguirà negli anni a venire, estendendosi progressivamente a tutto il personale, in funzione delle scadenze quinquennali degli obblighi formativi, con le dovute personalizzazioni in base alle diverse attività lavorative del personale coinvolto.

<sup>(\*)</sup> Back School at Work® è un protocollo di formazione e addestramento per la prevenzione dei disturbi dell'apparato muscolo scheletrico legati principalmente al tipo di lavoro o agli atteggiamenti posturali connessi con il lavoro svolto.

Negli anni è costantemente cresciuta la percentuale delle ore di formazione progettate e gestite dalla funzione Formazione, avvalendosi di formatori interni e di consulenti esterni (cosiddetta formazione interna), che nel 2016 rappresenta il 90% del monte ore complessivo, mentre solo il 10% è acquistata a catalogo e svolta presso enti esterni (cosiddetta formazione esterna).

Anche nel 2016 l'indice di soddisfazione delle attività formative risulta positivo (82%), come pure l'indice di apprendimento, pari al 94%, che conferma il trend positivo dell'anno precedente.

## INVESTIMENTI NELLA FORMAZIONE

La sensibilità del Gruppo per la formazione del personale e la convinzione che essa rappresenti un investimento, trova riscontro nell'entità delle risorse economiche impiegate nel corso del 2016 a livello di prestazioni esterne (oltre 690.000 euro).

Nell'ambito delle attività svolte dalla funzione Formazione rientra la gestione dei fondi di formazione settoriale per il Gruppo che prevede la predisposizione e la presentazione, a Fonservizi<sup>(2)</sup> e a Fondirigenti<sup>(3)</sup>, di progetti di aggiornamento e sviluppo delle competenze tecnico-professionali e delle capacità, al fine di ottenere contributi da utilizzare per le iniziative formative di impiegati, operai, quadri e dirigenti del Gruppo.

Nel periodo fra gennaio 2016 e gennaio 2017 sono stati utilizzati contributi per un ammontare pari a circa 500.000 euro.

Per il 2017 sono già stati presentati e approvati due progetti, uno da parte di Fonservizi, il cui contributo è stimato nella misura massima di 225.000 euro, per un monte ore totale di 20.000 ore/uomo relative a 214 corsi e il coinvolgimento di oltre 2.500 lavoratori del Gruppo, tra personale tecnico e amministrativo (quadri, impiegati e operai), e l'altro da parte di Fondirigenti nella misura massima di circa 50.000 euro.

Il Gruppo ha inoltre messo a disposizione delle istituzioni scolastiche e universitarie delle Regioni in cui opera, le proprie competenze per la realizzazione di progetti di studio, di ricerca e di alternanza scuola/lavoro.

## SICUREZZA DELL'AMBIENTE DI LAVORO E SALUTE DEI LAVORATORI

Il Gruppo considera un investimento destinare alla salute e sicurezza sul lavoro (SSL) risorse umane, professionali, organizzative, tecnologiche ed economiche, ritenendo di primaria

---

<sup>(2)</sup> Al Fondo Fonservizi (Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale per la Formazione Continua nei Servizi Pubblici Industriali), vengono accantonate risorse pari al 70% dello 0,30% del contributo versato all'INPS dal Gruppo a titolo di assicurazione obbligatoria contro la disoccupazione involontaria. Le aziende possono utilizzare detti importi attraverso la realizzazione di piani formativi, condivisi con le Parti Sociali. Se non impegnate entro il terzo anno successivo a quello di versamento, le risorse escono dalla disponibilità delle aziende e vengono destinate a altre iniziative di tipo solidaristico, decise annualmente dagli Organi Statutari del Fondo.

<sup>(3)</sup> Fondirigenti è la Fondazione promossa da Confindustria e Federmanager per accrescere le competenze professionali dei manager. Per la formazione del proprio management, ogni azienda aderente può disporre delle risorse costituite dallo 0,30% del monte salari trasferite dall'INPS sul proprio conto aziendale.

importanza la tutela dei lavoratori e ponendosi come obiettivo non solo il rispetto di quanto richiesto dalla normativa, ma un'azione volta al miglioramento continuo delle condizioni di lavoro.

Il presidio del Sistema di Gestione della Sicurezza è assicurato in ogni Società del Gruppo da un unico Servizio Sicurezza e Ambiente collocato nella capogruppo. In questo modo vengono garantite l'uniformità delle metodologie di valutazione dei rischi, l'individuazione delle misure organizzative, procedurali e tecniche e, l'individuazione delle necessità formative del personale in materia di salute e sicurezza sul lavoro. Specifiche procedure codificate e sistematici audit consentono di perseguire il monitoraggio e il miglioramento continuo di tale sistema.

Non sono previste specifiche iniziative o programmi limitati alle gravi malattie; sono previste, invece, sia a livello dei vari contratti sia con apposita contrattazione aziendale, numerose iniziative e programmi aventi fini assistenziali e sul piano della prevenzione in generale.

## COMITATI PER LA SALUTE E LA SICUREZZA

Su tutti i territori vengono svolte almeno annualmente riunioni con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS). In area genovese è stata formalizzata una frequenza semestrale. Nel 2016, per la Società Ireti si sono svolti più incontri per affrontare le problematiche legate alla costituzione della nuova società.

In area torinese sono presenti specifici Comitati di Direzione in cui vengono trattati e monitorati nel complesso gli aspetti della salute e della sicurezza. Sono organizzate inoltre riunioni mensili tra il Rappresentante della Direzione, RSL, Medico Competente, Servizio Prevenzione e Protezione delle Società. Le società torinesi hanno attivo uno specifico comitato sicurezza trasversale.

Una rigorosa concezione della sicurezza implica un coinvolgimento globale dei dipendenti che, in funzione dell'attività svolta e delle rispettive competenze e responsabilità, sono chiamati a svolgere un ruolo attivo nella prevenzione. Per questo, particolare attenzione è riservata alle attività di formazione e informazione dei lavoratori sulle tematiche di salute e sicurezza sul lavoro. Con riferimento al personale dipendente, elementi di monitoraggio continuo sono costituiti dall'analisi dei singoli infortuni e mancati infortuni e dai sopralluoghi di vigilanza pianificati annualmente. Nel Gruppo non ci sono lavoratori esposti ad alto rischio di malattie professionali.

## ACCORDI CON I SINDACATI A TUTELA DELLA SALUTE E SICUREZZA

A livello di Gruppo è stato concordato con le Organizzazioni Sindacali che una parte del premio di risultato erogato ai dipendenti sia legato alla riduzione del numero di infortuni professionali e dei relativi indici. L'obiettivo di riduzione del fenomeno infortunistico viene proposto come obiettivo direttamente in capo alle Direzioni Operative con specifici MBO.

I rapporti con i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza, specie in merito alle modalità di visite e sopralluogo degli ambienti



di lavoro e alla gestione delle segnalazioni ricevute dagli stessi Rappresentanti, sono regolamentati da un'apposita procedura.

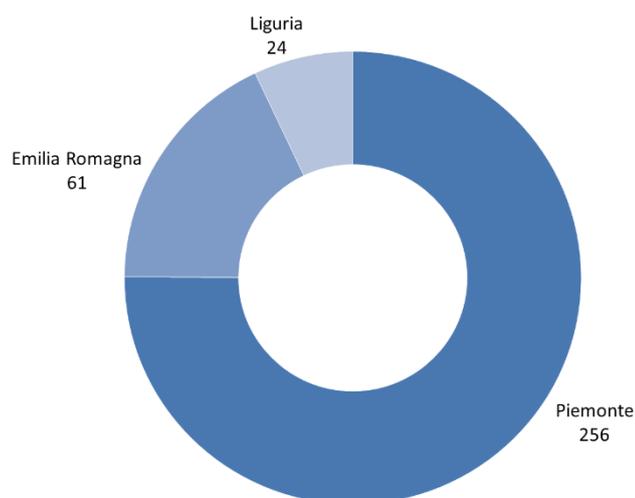
#### PRINCIPALI INDICATORI DI SALUTE E SICUREZZA

Indici infortunistici <sup>(1)</sup>	u.m.	2016
<b>Totale infortuni</b>	n.	341
<b>Ore lavorate</b>	n.	9.922.013
<b>Indice di frequenza</b> (n. totale infortuni/ore lavorate x 1.000.000)	-	34,37
<b>Giorni di assenza per infortunio</b>	gg.	7.876
<b>Indice di gravità</b> (gg. di assenza per infortuni/ore lavorate x 1.000)	-	0,80
<b>Indice di incidenza <sup>(2)</sup></b> (n. totale infortuni/n. totale dipendenti x 1.000)	-	54,81
<b>Durata media degli infortuni</b> (gg. assenza per infortuni/n. totale infortuni)	gg.	23,10
<b>Infortuni in itinere</b>	n.	47

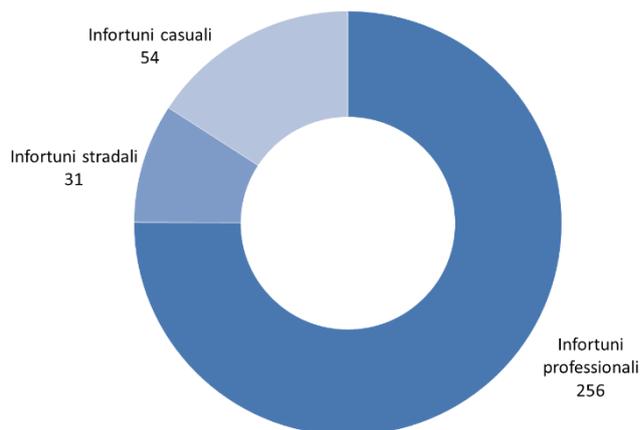
<sup>(1)</sup> Sono considerati, ai fini del calcolo degli indici infortunistici, gli infortuni professionali, casuali e stradali inseriti nei registri infortuni delle Società del Gruppo. Sono esclusi dal calcolo degli indici infortunistici gli infortuni in itinere e quelli non riconosciuti dall'INAIL.

<sup>(2)</sup> L'indice di incidenza è calcolato considerando l'organico medio.

#### INFORTUNI PER TERRITORIO



#### INFORTUNI PER TIPOLOGIA



Nel paragrafo "Persone Iren: i numeri" è riportato il dettaglio degli indici infortunistici dell'ultimo triennio.



## PERSONE IREN: I NUMERI

Personale al 31/12 per qualifica e tipo di contratto	2016		2015		2014	
	Numero	%	Numero	%	Numero	%
Dirigenti	95	1,6%	82	1,3%	69	1,5%
Quadri	251	4,0%	238	3,9%	229	5,1%
Impiegati	2.878	46,2%	2.859	46,6%	2.658	58,8%
Operai	3.002	48,2%	2.953	48,2%	1.566	34,6%
<b>TOTALE</b>	<b>6.226</b>	<b>100%</b>	<b>6.132</b>	<b>100%</b>	<b>4.522</b>	<b>100%</b>
Lavoratori a tempo indeterminato	6.146	98,7%	6.076	99,1%	4.456	98,5%
Lavoratori a tempo determinato	12	0,2%	16	0,3%	26	0,6%
Apprendisti/contratto inserimento	68	1,1%	40	0,6%	40	0,9%
<b>TOTALE</b>	<b>6.226</b>	<b>100%</b>	<b>6.132</b>	<b>100%</b>	<b>4.522</b>	<b>100%</b>

Personale al 31/12 per provincia	2016		2015		2014	
	Numero	%	Numero	%	Numero	%
Provincia di Torino	2.813	45,2%	2.835	46,2%	1.141	25,2%
Provincia di Vercelli	235	3,8%	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
Provincia di Genova	1.012	16,2%	1.032	16,8%	1.039	22,9%
Provincia di Reggio Emilia	747	12,0%	787	12,8%	847	18,7%
Provincia di Parma	707	11,3%	740	12,1%	762	16,9%
Provincia di Piacenza	527	8,5%	535	8,8%	545	12,1%
Altre province	185	3,0%	203	3,3%	188	4,2%
<b>TOTALE</b>	<b>6.226</b>	<b>100%</b>	<b>6.132</b>	<b>100%</b>	<b>4.522</b>	<b>100%</b>

Personale per qualifica e genere	2016			2015			2014		
	Totale	Donne	%	Totale	Donne	%	Totale	Donne	%
Dirigenti	95	14	14,7%	82	10	12,2%	69	7	10,1%
Quadri	251	57	22,7%	238	53	22,3%	229	58	25,3%
Impiegati	2.878	958	33,3%	2.859	922	32,2%	2.658	833	31,3%
Operai	3.002	542	18,0%	2.953	549	18,6%	1.566	15	0,9%
<b>TOTALE</b>	<b>6.226</b>	<b>1.571</b>	<b>25,2%</b>	<b>6.132</b>	<b>1.534</b>	<b>25,0%</b>	<b>4.522</b>	<b>913</b>	<b>20,2%</b>

Personale età media per qualifica (anni)	2016	2015	2014
Dirigenti	53	55	55
Quadri	52	51	51
Impiegati	49	49	49
Operai	47	48	48
<b>MEDIA GENERALE</b>	<b>48</b>	<b>49</b>	<b>49</b>

Personale per titolo di studio (%)	2016	2015	2014
Scuola dell'obbligo	35	37	27
Istituti professionali	13	14	16
Diploma	38	36	40
Laurea	14	13	17
<b>TOTALE</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>



Personale medio per Business Unit	2016		2015	
Holding	905	14%	592	10%
B.U. Energia	624	10%	956	15%
B.U. Mercato	496	8%	444	7%
B.U. Reti	1.901	31%	1.917	31%
B.U. Ambiente	2.296	37%	2.307	37%
<b>MEDIA GENERALE</b>	<b>6.222</b>	<b>100%</b>	<b>6.216</b>	<b>100%</b>

Turnover del personale per provincia <sup>(1)</sup>	2016		2015		2014	
Provincia di Torino	-22	-0,8%	-57	-5,0%	-56	-4,7%
Provincia di Genova	-20	-1,9%	-2	-0,2%	+3	+0,3%
Provincia di Reggio Emilia	-40	-5,1%	-54	-6,4%	-2	-0,2%
Provincia di Parma	-33	-4,5%	-22	-2,9%	-1	-0,1%
Provincia di Piacenza	-8	-1,5%	-7	-1,3%	-9	-1,6%
Altre province	-18	-8,9%	+8	+4,3%	-11	-5,5%
<b>TOTALE</b>	<b>-141</b>	<b>-2,3%</b>	<b>-134</b>	<b>-3,0%</b>	<b>-76</b>	<b>-1,6%</b>

<sup>(1)</sup> Il turnover è stato calcolato come differenza (in termini assoluti e percentuali) tra i dipendenti a fine anno e i dipendenti a inizio anno, escludendo dal calcolo del 2015 i dipendenti di AMIAT e del 2016 i dipendenti di ATENA, in quanto società acquisite in corso d'anno. Dal 2016 AMIAT è stata ricompresa nel calcolo.

Anzianità aziendale media degli usciti per età (anni)	2016	2015	2014
meno di 30 anni	2	1	3
da 30 a 50 anni	8	4	9
più di 50 anni	29	30	29
<b>MEDIA GENERALE</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>23</b>

Anzianità aziendale media degli usciti per genere (anni)	2016	2015	2014
Uomini	26	25	23
Donne	21	24	26
<b>MEDIA GENERALE</b>	<b>25</b>	<b>25</b>	<b>23</b>

Assunti nell'anno per genere e per provincia (n.)	2016	2015
Uomini	86	156
Donne	22	40
<b>TOTALE</b>	<b>108</b>	<b>196</b>
Provincia di Torino	47	106
Provincia di Vercelli	9	n.a.
Provincia di Genova	25	17
Provincia di Reggio Emilia	11	20
Provincia di Parma	8	27
Provincia di Piacenza	6	19
Altre province	2	7
<b>TOTALE</b>	<b>108</b>	<b>196</b>

Assunti nell'anno per qualifica (n.)	2016	2015	2014
Dirigenti	8	8	1
Quadri	3	7	2
Impiegati	43	50	54
Operai	54	131	29
<b>TOTALE</b>	<b>108</b>	<b>196</b>	<b>86</b>

Dipendenti con contratto a tempo determinato e apprendistato (n.)	2016	2015	2014
Dipendenti con contratti in scadenza nell'anno	25	69	27
di cui confermati nell'anno a tempo indeterminato	21	62	21

Stipendio medio per qualifica e genere (euro) <sup>(1)</sup>	2016			2015			2014		
	Uomini	Donne	%	Uomini	Donne	%	Uomini	Donne	%
Dirigenti	59.729	55.876	93,5%	63.005	60.150	95,5%	64.251	60.530	94,2%
Quadri	49.980	48.705	97,4%	48.928	48.276	98,7%	51.163	49.642	97,0%
Impiegati	36.276	33.043	91,1%	35.528	32.223	90,7%	36.032	30.631	85,0%
Operai	28.500	26.516	93,0%	28.105	24.544	87,3%	29.723	28.321	95,3%

<sup>(1)</sup> Per il calcolo dello stipendio medio non sono stati considerati gli assunti in corso d'anno, i dipendenti in part time e il personale la cui retribuzione è stata oggetto di recupero da istituti previdenziali (maternità, congedi parentali, ecc.).

Indici infortunistici <sup>(1)</sup>	u.m.	2016	2015 <sup>(4)</sup>	2014
<b>Totale infortuni</b>	n.	341	370	137
<b>Ore lavorate</b>	n.	9.922.013	9.632.743	7.371.633
<b>Indice di frequenza</b> (n. totale infortuni/ore lavorate x 1.000.000)	-	34,37	38,41	18,59
<b>Giorni di assenza per infortunio</b>	gg.	7.876	12.094	4.643
<b>Indice di gravità</b> (gg. di assenza per infortuni/ore lavorate x 1.000)	-	0,80	1,26	0,63
<b>Indice di incidenza<sup>(2)</sup></b> (n. totale infortuni/n. totale dipendenti x 1.000)	-	54,81	59,52	30,12
<b>Durata media degli infortuni</b> (gg. assenza per infortuni/n. totale infortuni)	gg.	23,10	32,69	33,89
<b>Infortuni in itinere<sup>(3)</sup></b>	n.	47	40	27

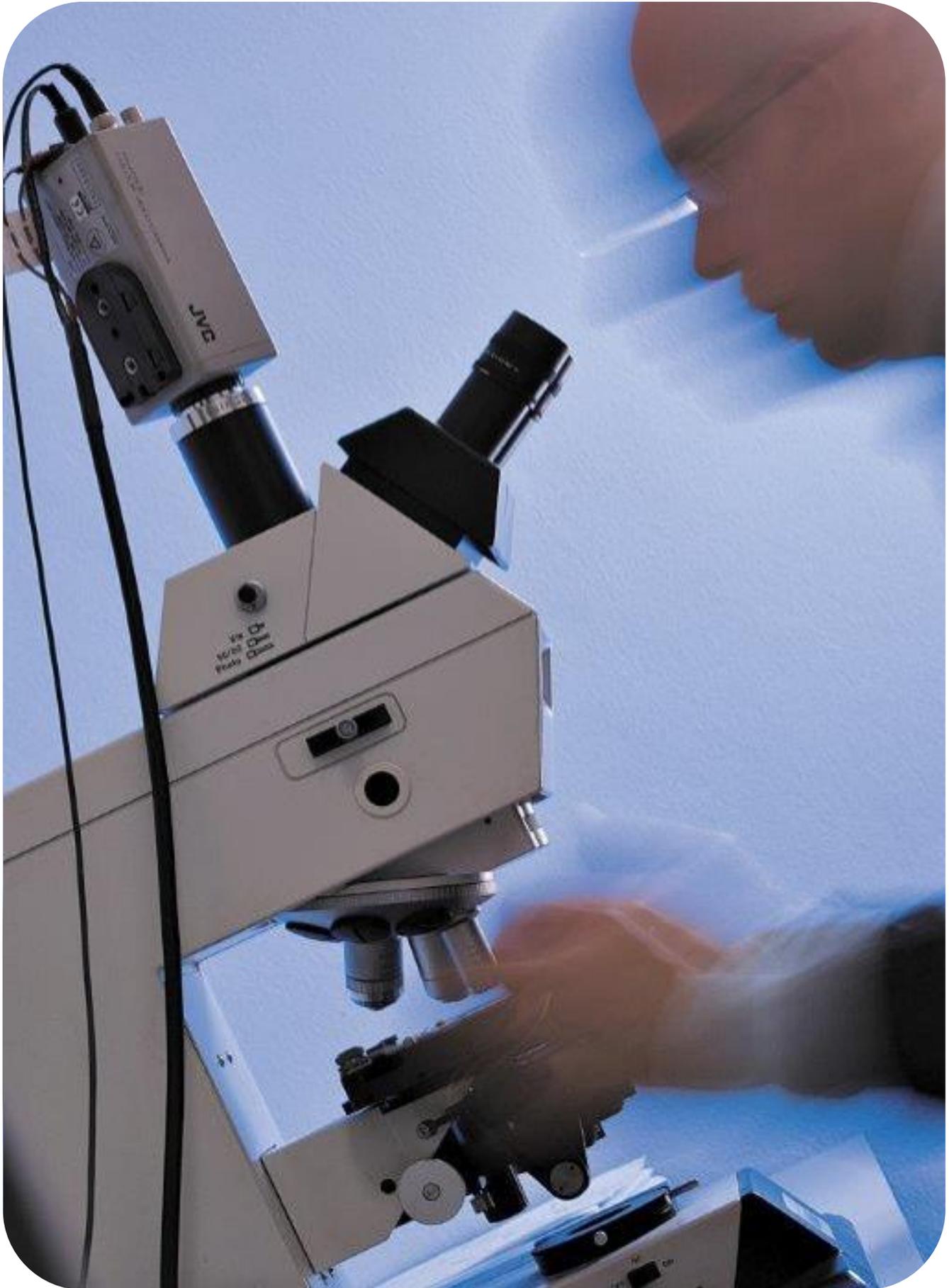
<sup>(1)</sup> Sono considerati, ai fini del calcolo degli indici infortunistici, gli infortuni professionali, casuali e stradali inseriti nei registri infortuni delle Società del Gruppo. Sono esclusi dal calcolo degli indici infortunistici gli infortuni in itinere e quelli non riconosciuti dall'INAIL.

<sup>(2)</sup> L'indice di incidenza è calcolato considerando l'organico medio.

<sup>(3)</sup> Non è incluso un infortunio in itinere mortale avvenuto nel 2015.

<sup>(4)</sup> In relazione agli indici infortunistici, il confronto tra il 2015 e il 2014 risulta scarsamente significativo, considerato il consolidamento nel 2015 di Amiat che svolge attività labour intensive, comportanti un maggior rischio di infortunio relativo.

Infortuni per genere (n.)	2016	2015
Uomini	219	247
Donne	122	123
<b>TOTALE</b>	<b>341</b>	<b>370</b>



# Fornitori



## TEMI RILEVANTI

**Occupazione:** il tema, nell'attuale contesto economico, è di estrema rilevanza sociale e rappresenta un fattore determinante sia per il Gruppo Iren sia per le comunità locali. Le ricadute generate dal Gruppo in termini occupazionali, diretti e indiretti, sono garanzia di stabilità economica per i territori con conseguenti effetti positivi anche in termini di sviluppo sociale.

**Gestione sostenibile della catena di fornitura:** il tema è centrale per il mantenimento della qualità dei servizi, della tutela ambientale e della sicurezza. L'obiettivo del Gruppo Iren è costruire un sistema di relazione corretto e trasparente con i fornitori, basato su regole chiare e valori condivisi. Inoltre il Gruppo ritiene importante e coerente con la propria mission, valorizzare categorie di fornitori che garantiscono inserimenti lavorativi di persone svantaggiate.



## POLITICHE VERSO I FORNITORI

Il Gruppo Iren considera i propri fornitori come parte integrante del processo di sostenibilità. I beni e i servizi acquistati impattano sulla qualità dei servizi e sulla reputazione dell'Azienda: per questa ragione è stato fondamentale rivedere l'Albo Fornitori e sviluppare la piattaforma telematica del Portale Acquisti del Gruppo Iren. Tali iniziative consentono un miglior monitoraggio della catena di fornitura che rappresenta un aspetto strategico nella gestione dei business di Gruppo.

*Nel 2016 il Gruppo Iren ha varato il nuovo Portale Acquisti: uno strumento che amplia il coinvolgimento dei fornitori*

Nel 2016 è stato adottato il Portale Acquisti del Gruppo Iren attraverso il quale, a partire dal mese di agosto, sono state gestite sia le procedure a evidenza pubblica, indette mediante bando di gara, sia le procedure a invito. L'adozione della piattaforma telematica, oltre a innovare e allineare l'operare dell'Azienda alle *best practice* di settore, costituisce un'importante occasione per gli operatori economici interessati a divenire fornitori delle società del Gruppo, ampliandone le opportunità di coinvolgimento. In un'ottica di assoluta trasparenza e conoscibilità delle regole di ingaggio, sul Portale Acquisti sono pubblicati:

- il regolamento di iscrizione all'Albo Fornitori di Iren, riportante la nuova disciplina attiva dalla fine di dicembre 2016;
- il regolamento di partecipazione agli eventi di negoziazione gestiti;
- le condizioni generali di utilizzo della piattaforma.

## QUALIFICAZIONE, SELEZIONE E MONITORAGGIO DEI FORNITORI

Il sistema di qualificazione dei fornitori utilizzato dal Gruppo ha lo scopo di garantire che i prodotti, i servizi e i lavori siano tali da assicurare la qualità e l'affidabilità. Il processo di selezione e gestione dei fornitori di Iren si basa su 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 ed alle implicazioni derivanti dal Codice Etico del Gruppo Iren.

È interesse primario del Gruppo che tutti i fornitori svolgano le proprie attività in osservanza 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 OIL29 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. Nell'ambito della documentazione di gara potrà essere richiesto di dichiararne esplicitamente il rispetto.

Nell'ambito della contrattualistica pubblica per importi di rilevanza comunitaria, la qualifica dei fornitori può essere effettuata, per ciascuna gara, attraverso l'indicazione nei bandi dei requisiti di capacità economico-finanziaria e tecnica direttamente correlati alla prestazione cui la gara inerisce; requisiti che, in base alla normativa vigente, devono essere proporzionati e tali da garantire concorrenzialità. È possibile, inoltre, istituire dei sistemi di qualificazione, che hanno uguale valore del bando di gara, attraverso la pubblicazione di avviso comunitario, su cui poi effettuare, secondo la disciplina definita nel regolamento istitutivo del sistema, procedure negoziate relative ai settori di qualifica.

Con riferimento agli affidamenti riconducibili alla contrattualistica esclusa (cosiddetta sotto soglia), ovvero estranea al codice degli appalti e concessioni, il Gruppo Iren utilizza una procedura di qualificazione dei fornitori che prevede la compilazione di un apposito questionario con attestazione di informazioni relative a fatturato, certificazione di qualità o altre di settore e dati organizzativi. Le disposizioni vigenti prevedono l'invito di almeno 5 fornitori tra quelli inclusi nell'Albo fornitori, la cui gestione è centralizzata nella Capogruppo. La qualificazione in Albo prevede la verifica del possesso delle attestazioni conferite da organismi indipendenti (ad esempio: possesso delle certificazioni ISO, delle attestazioni SOA, ecc.) oltre al possesso di requisiti di idoneità tecnica ed economica adeguati sia per importo sia per natura all'appalto e alla fornitura. In particolar modo viene valutato positivamente il possesso della certificazione UNI EN ISO 9001 nell'ambito della qualificazione dei fornitori.

*Attraverso la qualificazione il Gruppo Iren valuta anche i profili di responsabilità sociale e ambientale dei fornitori*

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 l'URL dove è reperibile oppure allegare copia o stralcio delle parti significative del Bilancio di sostenibilità;
- se il fornitore è disponibile all'effettuazione di Audit di CSR, qualora venisse stipulato uno o più contratti con il Gruppo Iren, e se sussiste la disponibilità a compilare, su base

annua, un "Questionario di CSR", i cui dati, in forma anonima e aggregata, verranno utilizzati da Iren al fine della redazione del Bilancio di sostenibilità. Il questionario approfondisce aspetti inerenti: la tipologia (tempo indeterminato, tempo determinato, altre figure contrattuali di cui si richiede l'esplicitazione) e i CCNL applicati alla forza lavoro impiegata nell'esecuzione dei contratti in essere con il Gruppo Iren, gli infortuni occorsi nell'anno, i tassi di malattia e assenteismo. Inoltre, in relazione alla prestazione assunta, il questionario richiede i dati inerenti l'impatto ambientale e sociale (emissioni di CO<sub>2</sub>, posti di lavoro creati, eventuali incidenti significativi per l'ambiente, ecc.) e l'impegno a prevedere, nell'ambito della contrattualistica stipulata con il Gruppo, analoghi obblighi informativi in capo ai propri fornitori;

- di non aver commesso violazioni gravi, definitivamente accertate, rispetto agli obblighi relativi al pagamento delle imposte e tasse, o dei contributi previdenziali, secondo la legislazione 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.

Relativamente alle figure apicali dei fornitori, nell'ambito di procedure ad evidenza pubblica, si procede anche alla verifica (tramite consultazione indiretta del Casellario Giudiziale) 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.).

Il Gruppo Iren ha inoltre stipulato con le Prefetture di Reggio Emilia, Parma, Piacenza e Genova, 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.

Nei capitolati è richiesto il rispetto delle prescrizioni relative all'ambiente da parte degli appaltatori e dei subappaltatori. Inoltre per quanto riguarda i prodotti, il Gruppo promuove la scelta di materiali riciclabili, rinnovabili, che minimizzano la produzione dei 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.

Il nuovo 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 le seguenti evidenze:

- possesso della Certificazione ISO 14001 (rilasciato da Accredia o, in caso di operatore economico straniero, da altro ente di accreditamento firmatario degli Accordi di Mutuo Riconoscimento), ovvero acquisizione di elementi significativi e tra loro correlati del sistema ambientale;
- possesso della certificazione Emas;
- possesso della 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/servizio, di prodotti con uno o più dei marchi sopra indicati ovvero di altro marchio che evidenzia un'attenzione alla riduzione dell'impatto ambientale dell'attività del fornitore;
- 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 alla/e categoria/e merceologiche selezionate, di materiale a contenuto di riciclo o riciclabile, a bassa emissività e a basso consumo energetico;
- adozione, con riferimento alla/e categoria/e merceologiche selezionate, di specifiche procedure di deposito e raccolta dei materiali riciclabili al fine di garantirne il riciclo;
- disponibilità, con riferimento alla/e categoria/e 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.

I fornitori sono sottoposti a una valutazione in sede di qualificazione, oggetto di riesame post contrattualizzazione a cura delle funzioni interne che gestiscono i contratti e verificano direttamente il comportamento del fornitore in sede esecutiva. Eventuali ripetuti esiti negativi o gravi inadempimenti nell'esecuzione della prestazione, segnalati opportunamente alla



Direzione Approvvigionamenti, Logistica e Servizi, comportano la sospensione e successiva esclusione dall'Albo fornitori per un periodo stabilito.

Nel primo quadrimestre del 2016 sono stati verificati complessivamente 428 fornitori di cui 233 in tema di sicurezza e ambiente. A partire da Maggio si è scelto di non implementare ulteriormente la lista dei fornitori in essere e di orientare le attività sulla realizzazione del Nuovo Albo telematico che comporta, per tutti i fornitori, l'effettuazione di un nuovo procedimento di qualificazione.

L'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* a cui il Gruppo Iren intende riferirsi. L'essere parte di questo Albo significa, inoltre, condividere i valori reputazionali e di sostenibilità che sono elementi fondanti della politica del Gruppo, condivisione che comporta la richiesta di disponibilità a relazionare in ordine ai suddetti profili di CSR, in un'ottica di premialità della disponibilità manifestata e successivamente 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 stesso.

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.

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 dei disabili. Tutti i capitolati del Gruppo prevedono clausole atte ad arginare il fenomeno del lavoro nero, sia per quanto concerne appalti, subappalti e subforniture.

In sede di qualificazione in Albo a partire dal 2017 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.

La contrattualistica Iren prevede in capo all'appaltatore l'osservanza della vigente normativa di settore. Poiché l'appalto si caratterizza per l'assunzione di un'obbligazione di risultato, è rimessa all'appaltatore l'organizzazione di mezzi e forza lavoro funzionale all'ottenimento del risultato. Non viene, pertanto, richiesta la numerosità della forza lavoro impiegata. Solo qualora l'offerta si palesi essere sospetta di anomalia, in sede di verifica della sostenibilità può essere indagato questo aspetto.

Relativamente alle gare pubbliche di rilevanza comunitaria aggiudicate nel corso del 2016 col criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, 4 gare prevedevano criteri ambientali fra i criteri di valutazione dell'offerta tecnica, corrispondenti a circa il 20% delle gare aggiudicate in base al suddetto criterio.

## SALUTE E SICUREZZA DEI FORNITORI

Il Gruppo Iren considera un investimento destinare alla salute e sicurezza sul lavoro (SSL) risorse umane, professionali, organizzative, tecnologiche ed economiche, ritenendo di primaria importanza la tutela dei lavoratori e ponendosi come obiettivo non solo il rispetto di quanto richiesto dalle specifiche norme in materia, ma un'azione volta al miglioramento continuo delle condizioni di lavoro. A tal fine anche nei contratti in appalto vengono richieste specifiche misure per la tutela della salute, sicurezza e igiene del lavoro. In sede di qualifica in Albo fornitori vengono pertanto 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 (SGSL) 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 al British Standard OHSAS 18001;
- indicazione del numero di eventuali infortuni verificatisi nell'ultimo triennio;
- 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 con riferimento al personale delle imprese terze operanti nei cantieri e sugli impianti vengono effettuati dal Gruppo sopralluoghi di vigilanza e controlli sull'attività svolta, relativamente agli aspetti di sicurezza e igiene del lavoro. Il monitoraggio delle attività è garantito dai sopralluoghi interni di

vigilanza da parte della Direzione lavori (appalti 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).

Per la verifica delle società in appalto sono state identificate le attività in carico alle funzioni tecniche che sono integrate nelle relative procedure e/o definite in procedure generali.

## FORMAZIONE E INFORMAZIONE

A livello di Gruppo nel corso del 2016 sono state svolte complessivamente 3.230 ore di formazione/informazione, non specificatamente inerenti la salute e sicurezza sul lavoro, con un coinvolgimento complessivo di 417 risorse di imprese esterne.

## PORTAFOGLIO FORNITORI E VOLUMI DI ACQUISTO

Nel 2016 sono stati emessi ordini d'acquisto a 4.268 fornitori per oltre 701 milioni di euro.

## RICADUTE SUL TERRITORIO

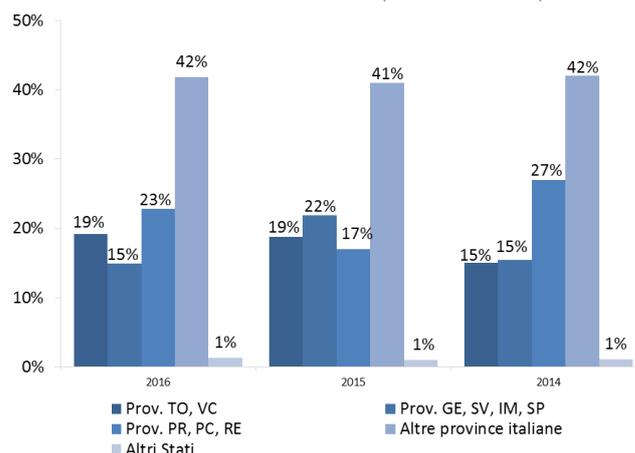
La localizzazione dei fornitori nei territori di riferimento è molto radicata, sia come numero di fornitori attivi (il 57%) sia per il valore economico dell'ordinato, pari al 44% del complessivo. Questi dati evidenziano la rilevanza delle ricadute del Gruppo Iren sulle aree territoriali di riferimento.

Il Gruppo non seleziona i fornitori per provenienza geografica, sia per la scelta di considerare gli aspetti qualitativi ed economici delle forniture sia per i vincoli normativi derivanti dalle gare a evidenza pubblica, nell'ambito delle quali non è possibile inserire clausole che possano in qualche modo privilegiare le imprese locali, poiché i principi comunitari, improntati tra l'altro al criterio della libera circolazione delle merci e delle persone, esigono che tutte le imprese, indipendentemente dalla loro localizzazione, possano concorrere. È tuttavia consentita, e anzi auspicata, la suddivisione in lotti così da consentire la maggior partecipazione alle gare, suddivisione sovente attuata nella configurazione delle gare laddove coerente con le esigenze del business, per favorire la partecipazione delle piccole e medie imprese.

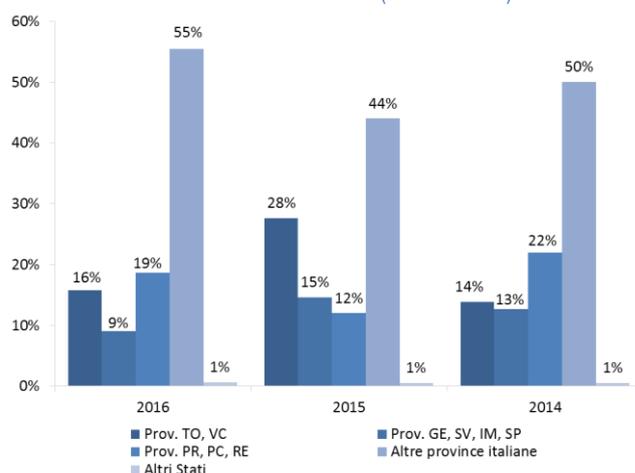
Le ricadute economiche sul tessuto lavorativo locale sussistono anche per effetto del ricorso, nei limiti consentiti dalla legge, al subappalto a imprese locali, in grado di lavorare su quota parte delle attività e di praticare prezzi più competitivi in quanto già presenti in loco e di garantire efficienze legate alla conoscenza del territorio.

Per quanto riguarda la numerosità dei fornitori per area geografica e i relativi volumi di ordinato, la composizione è di seguito rappresentata ed è riferita 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

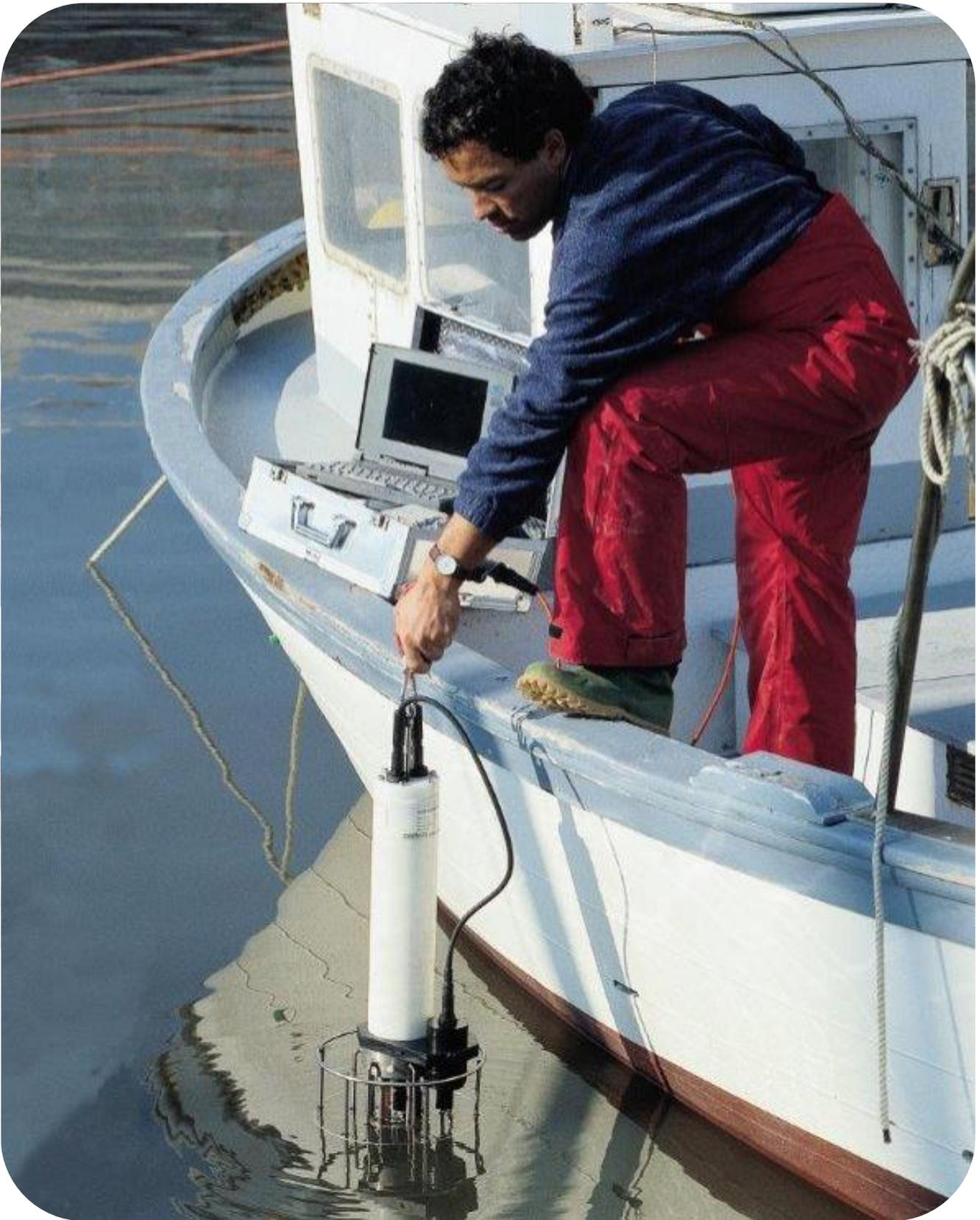
Il Gruppo sostiene la cooperazione sociale che ha il compito principale di inserire nel mondo del lavoro persone svantaggiate. Tali imprese operano in particolare nei servizi della raccolta rifiuti e dell'igiene ambientale. Nel 2016 il Gruppo si è avvalso dell'attività di 35 cooperative sociali. L'importo complessivo di ordini alle cooperative sociali, pari a oltre 41 milioni di euro, rappresenta circa il 6% del valore totale dell'ordinato di Gruppo.

Fornitori cooperative sociali	2016	2015	2014
Fornitori (n.)	35	34	36
Fornitori (euro)	41.653.283	51.013.927	35.075.504

## CONTENZIOSI

Si segnalano 2 cause passate in giudicato nel 2016 transatte con il pagamento di un importo a favore di un fornitore.

Nel corso dell'anno non si sono ricevuti reclami da parte di fornitori.



# Comunità e Territorio



## TEMI RILEVANTI

**Sviluppo delle comunità locali:** lo sviluppo delle comunità locali è uno dei pilastri strategici del Gruppo Iren che individua nei territori di riferimento, attuali e futuri, il focus per la crescita futura e lo sviluppo economico e sociale condiviso.

**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.

**Gestione cantieri:** il tema è di grande rilevanza per le implicazioni sociali e di sicurezza verso gli stakeholder: lavoratori, cittadini, Enti Locali. Garantire la tutela dei lavoratori e delle comunità è al centro delle strategie operative del Gruppo, così come l'impegno nel ridurre al minimo l'impatto dei cantieri.



## ATTENZIONE ALLE COMUNITÀ E AL TERRITORIO

Il Gruppo Iren, che si pone come moderna impresa in grado di produrre ricchezza tutelando l'ambiente e rispettando le aspettative degli stakeholder, ha messo al centro delle proprie strategie le comunità e il territorio e ha pianificato la propria crescita con un particolare focus sulla *Corporate Social Responsibility (CSR)*.

Il Piano Industriale al 2021 evidenzia l'importanza attribuita alle comunità locali, prevedendo tra le sue linee strategiche lo sviluppo sostenibile del territorio centrato sull'innovazione di processo e di prodotto e sull'innovazione sociale. Una parte rilevante degli investimenti previsti nel Piano Industriale è destinata allo sviluppo territoriale sulle province di Reggio Emilia, Parma, Piacenza, Genova e Torino, generando un importante volano di crescita sulle economie locali, con ricadute positive in termini sociali, economici e ambientali.

La declinazione operativa degli indirizzi strategici riguarda progetti a elevata valenza industriale, che rappresentano concretamente lo sforzo del Gruppo in tema di sostenibilità e che contribuiscono alla creazione di infrastrutture, di servizi e di occupazione.

### COMITATI TERRITORIALI IREN

I Comitati Territoriali sono una delle iniziative volte a generare impatti positivi sul territorio attraverso il dialogo, il confronto e la progettazione tra il Gruppo e tutti i portatori di interesse delle comunità locali in merito ai servizi dell'azienda e ai temi della sostenibilità ambientale e sociale. I Comitati sono un vero e proprio strumento di lavoro per raccogliere idee e proposte con lo scopo di migliorare i servizi del Gruppo, progettando insieme ai cittadini soluzioni innovative e per lo sviluppo sostenibile del territorio.

Ciascuno dei cinque Comitati Territoriali, istituiti sui territori provinciali di riferimento, è composto da 15/18 rappresentanti nominati da Istituzioni, Associazioni e realtà della società civile. A questi si aggiungono 5 componenti di diritto: il Presidente e il Vicepresidente di Iren, un rappresentante del Comune capoluogo, un rappresentante dei Comuni della provincia serviti da Iren e un rappresentante dell'Università locale. L'individuazione dei componenti dei Comitati è avvenuta attraverso la pubblicazione di un bando da parte di Iren a cui tutte le Associazioni e le realtà della società civile si sono potute candidare.

All'interno dei singoli Comitati si sono costituiti gruppi di lavoro di progetto che seguono i singoli progetti proposti dagli stessi componenti dei Comitati o dai cittadini iscritti alla piattaforma online [IrenCollabora.it](http://IrenCollabora.it), primo esempio a livello nazionale di piattaforma di progettazione partecipata. Tutti possono iscriversi alla piattaforma e pubblicare direttamente i propri contributi su temi o discussioni aperte all'interno del Comitato, avanzare nuove

proposte o suggerimenti su tematiche d'interesse per il Gruppo, con l'obiettivo di generare progetti concreti e tangibili. Il flusso informativo prodotto dalla piattaforma è anche una fonte preziosa a cui Iren si ispira per adottare strategie innovative di servizio e per anticipare i bisogni del territorio.

Nel 2016 i progetti nati dai Comitati Territoriali sono quasi raddoppiati rispetto al 2015, arrivando a 29. Le tematiche affrontate riguardano sempre temi di natura ambientale, sociale ed educativa. Nove sono già stati positivamente realizzati, mentre per gli altri, i gruppi di lavoro stanno procedendo per portare a conclusione le attività.



#### 19 progetti realizzati:

- **Un Campus più sostenibile è un Campus senza più plastica:** per ridurre in maniera significativa la quantità di rifiuti in plastica prodotti ogni giorno presso il Campus dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Piacenza, sono stati installati 3 distributori di acqua di rete e distribuite 1.000 borracce ai frequentatori del Campus, coinvolgendoli in un'attività di sensibilizzazione alle tematiche della sostenibilità.
- **Maggior comprensibilità delle bollette:** obiettivo del progetto è stato quello di rendere di più agevole consultazione e comprensione le bollette Iren dei servizi energetici ed idrici.
- **Atelier per una sostenibilità in cucina:** il progetto ha attivato un'esperienza, rivolta agli studenti delle scuole primarie e degli Istituti alberghieri, che ruota attorno all'idea di "Cucinare Sostenibile" in tutti i suoi aspetti. Il progetto ha visto il coinvolgimento dell'Istituto Alberghiero Magnaghi di Salsomaggiore, di Reggio Children, di Edu.Iren e del Comitato di Parma che, insieme, hanno definito le attività didattiche da svolgere durante l'anno scolastico 2016-2017.
- **Suq Festival: la cultura dell'ambiente, la cultura per l'ambiente:** obiettivo di Suq Festival 2016 è stato quello di stimolare tutta la cittadinanza, in particolare giovani e immigrati, sulle buone pratiche per il rispetto dell'ambiente e del risparmio energetico. Il Comitato di Genova, assieme ad AMIU, ha ideato e realizzato alcune iniziative di conoscenza e sensibilizzazione al corretto utilizzo delle risorse naturali, tra queste lo spettacolo teatrale "Alla Carica!!! I segreti dell'energia rinnovabile", lo *show cooking* di Chef Kumalè "#natipersoffriggere africa sub sahariana cucinare con gli

avanzi” e il decalogo dell'EcoSUQ, stampato sulle tovaglette del Festival per guidare alla raccolta differenziata, al riciclo ed al risparmio delle risorse.

- **Educazione ambientale - Val Tassaro:** partendo dall'area della Val Tassaro (Sito di Importanza Comunitaria, Area Mab UNESCO in provincia di Reggio Emilia), il progetto prevede lo svolgimento di attività di ricerca, di indagini ambientali e di un programma di educazione ambientale per le scuole. Alla realizzazione del progetto hanno contribuito Pro Natura Reggio Emilia, che ne è stato il promotore, e l'Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia per la creazione dei percorsi formativi rivolti a studenti ed insegnanti.
- **L'Orto della Condotta "Slow Food Piacenza":** l'obiettivo è quello di creare una comunità dell'apprendimento attraverso la realizzazione di orti per promuovere e sviluppare l'educazione alimentare e ambientale nelle scuole. I destinatari sono le classi delle scuole dell'infanzia e primaria dell'VIII circolo didattico di Piacenza e 30 insegnanti. Il progetto è stato inserito nel catalogo Edu.Iren 2016-2017.
- **Salsomaggiore, città della salute del pianeta:** studio di fattibilità realizzato dal Comitato di Parma per gli studenti della Scuola Media di Salsomaggiore che hanno proposto l'installazione di una fontana di acqua pubblica all'interno del Comune per combattere l'effetto serra attraverso la riduzione di emissioni di CO<sub>2</sub> e della produzione di rifiuti in plastica.
- **Ortosoversivo:** nasce dall'esigenza di trasformare il suolo inutilizzato in spazio per coltivazioni orticole e prevede l'utilizzo di microrganismi effettivi per eliminare l'inquinamento del suolo e delle acque.
- **Raccolta degli oli alimentari usati:** il progetto è finalizzato a recuperare una risorsa di valore e migliorare le condizioni di funzionamento dei sistemi di depurazione delle acque.



I progetti in corso di realizzazione da parte dei Comitati sono:

- **Ecofeste:** da anni Legambiente Piacenza sviluppa un progetto per ridurre i rifiuti prodotti da feste, sagre popolari e grest, basato sulla sostituzione delle stoviglie usa e getta con materiale riutilizzabile e lavabile tramite lavapiatti. L'intento è quello di rafforzare l'organizzazione del progetto, ampliare il numero dei soggetti coinvolti, renderlo più diffuso e capillare, anche grazie ad un sistema incentivante da attuare con il coinvolgimento dei Comuni della provincia.
- **Ri-Cibiamo al Ristorante - Chi ama il cibo non lo spreca:** il progetto vuole indagare e approfondire il tema dello spreco

alimentare nella fase di ristorazione e proporre, a ristoratori e clienti, soluzioni semplici ed efficaci di riduzione del fenomeno, a partire da un "hummy kit" per il recupero del cibo non consumato al ristorante.

- **Education – Sensibilizzazione al risparmio energetico:** un invito a ragionare sull'energia e il suo risparmio, partendo dalle scuole e dalle famiglie, coinvolgendo gli studenti della provincia di Reggio Emilia. L'Università di Modena e Reggio Emilia e la Scuola Res-Edili sono coinvolte per collaborare allo sviluppo del progetto.
- **Fondo mutualistico volontario per le povertà energetiche:** proposto dalle associazioni dei consumatori dei Comitati di Piacenza, Parma e Reggio Emilia, il progetto intende individuare forme per sostenere, in via straordinaria, gli utenti che versano in difficoltà economica nel pagamento le bollette di luce, acqua e gas.
- **Pro Ultra – 70:** sviluppare azioni e strumenti per agevolare le persone anziane nello svolgimento di pratiche e nella maggiore comprensione delle offerte gas ed energia elettrica. Il progetto è proposto da Italia Nostra Parma.
- **Sensibilizzazione sull'abbandono a terra dei mozziconi di sigaretta:** presentato da Adoc, il progetto si propone di ridurre la quantità di mozziconi di sigaretta abbandonati nelle vie cittadine e il conseguente degrado e inquinamento. Iren ha inizialmente proceduto ad una più capillare e puntuale distribuzione di idonei porta mozziconi sulle strade e in particolari punti del centro cittadino di Parma.
- **Parma non spreca:** il progetto nasce dall'esigenza di rispondere alle richieste crescenti di aiuto da parte delle famiglie in difficoltà economica di Parma e provincia, con l'obiettivo è di ampliare la rete dei donatori di prodotti alimentari prossimi alla scadenza o non integri nel packaging, estendendo la raccolta anche ai cibi freschi e cucinati. Il progetto, presentato dall'Associazione Kuminda e coordinato dal Forum Solidarietà di Parma, rappresenta anche uno strumento di riduzione degli sprechi e dei rifiuti.



- **Arturo - I tuoi occhi sulla valle:** i cambiamenti climatici stanno producendo fenomeni eccezionali di piovosità, accrescendo i rischi di inondazioni causate dallo straripamento di corsi d'acqua e fiumi. Il progetto, presentato al Comitato di Piacenza dal Sindaco del Comune di Rottofreno, prevede la costruzione di strumenti di allertamento, in particolare rivolti ai soggetti deputati a gestire le situazioni di emergenza. È stata avviata



l'elaborazione di un primo sistema di allerta in caso di criticità rilevata su basi pluviometriche che è stato presentato pubblicamente nei primi mesi del 2016.

- **Centri del riuso:** il progetto, che coinvolge i Comitati territoriali di Piacenza, Parma e Reggio Emilia, si prefigge di realizzare centri che attuino un effettivo riuso, anche in chiave di design, di oggetti e materiali scartati, evitando che diventino un rifiuto, e propone un approccio innovativo basato su cinque aspetti fondamentali:
  - multifunzionalità operativa (pulizia, riparazione e restauro, trasformazione, fornitura di servizi correlati, vendita, attività educational e di sensibilizzazione per promuovere una cultura della sostenibilità);
  - inserimento lavorativo di persone svantaggiate e creazione di opportunità per lo sviluppo di imprenditoria giovanile;
  - utilizzo di tecnologie abilitanti per gestire e fruire in modo dinamico l'intero ventaglio dei servizi e dei prodotti;
  - recupero di spazi pubblici, contribuendo alla riqualificazione di aree urbane;
  - costituzione di una rete che può consentire ai singoli Centri di sviluppare specifiche vocazioni, anche in relazione alle peculiarità territoriali.



- **La fabbrica di Staglieno, valorizzazione turistica e delle professioni artigiane:** il cimitero monumentale di Staglieno a Genova contiene migliaia di preziose opere d'arte che, spesso versano in uno stato di degrado. Al Comitato territoriale di Genova è stato proposto un progetto per riportare il cimitero al suo splendore originale, anche attraverso la rivalutazione del lavoro degli artigiani, dei restauratori e dei marmisti, per valorizzarne il suo ruolo di attrazione turistica per la città.
- **Bonus energetico ed idrico:** le associazioni dei consumatori di Genova hanno evidenziato al Comitato Territoriale l'emergenza delle persone con difficoltà economiche che non possono più provvedere al pagamento delle bollette di energia elettrica e gas. Il Comitato di Genova ha individuato un primo aspetto su cui è possibile intervenire in modo rapido per affrontare il tema delle povertà energetiche, attraverso la diffusione della conoscenza dei bonus sociali energia elettrica e gas.
- **Parco Antola - Un lago da bere:** il progetto, cui collaborano l'Ente Parco e l'Università di Genova, prevede lo studio e la

realizzazione di interventi di riqualificazione ambientale e il rafforzamento della posizione del Parco dell'Antola all'interno dell'offerta turistica regionale.



- **Lungomare Lombardo:** si tratta di un'area genovese sottoutilizzata da Iren per cui è stato proposto al Comitato Territoriale di Genova un progetto di ripristino per renderla disponibile alla Società Nazionale di Salvamento, come aula multifunzionale e didattica nonché come postazione di primo soccorso a beneficio della pubblica assistenza.
- **Energie sociali:** Arci Genova propone di offrire ai soggetti sociali (associazioni di volontariato e promozione sociale) servizi utili a qualificare i loro consumi energetici, a migliorare la performance energetica degli edifici e ad utilizzare energia pulita. Iren ha predisposto un questionario da sottoporre alle associazioni per realizzare un'analisi preliminare che permetta di verificare quali siano gli interventi realizzabili per migliorare l'efficienza energetica degli edifici.
- **Cibo per tutti: verso l'emporio solidale a Reggio Emilia:** l'associazione DarVoce di Reggio Emilia ha proposto un progetto per la realizzazione di un emporio di quartiere che metta alla prova la sostenibilità a filiera corta, andando ad intercettare nuovi conferitori in una logica di sussidiarietà territoriale. L'emporio aprirà nel 2017 e le famiglie utilizzatrici saranno 50. Il progetto di comunità è anche un luogo in cui ci si mette a disposizione degli altri donando tempo, competenze, cibo, denaro o attività di volontariato da svolgere nella struttura o nelle associazioni del territorio.
- **La storia verde di Reggio Emilia:** il progetto intende valorizzare il patrimonio verde di Reggio Emilia, iniziando dalla sua storia ed evoluzione, attraverso una pubblicazione che diventi strumento di promozione per lo sviluppo e la valorizzazione del territorio, oltre che uno strumento di lavoro per insegnanti e studenti di ogni ordine e grado.
- **Acqua: ecomuseo di Noasca:** il Comune di Noasca ha proposto di creare ed istituire un ecomuseo a cielo aperto sul tema dell'acqua, da realizzare all'interno del Parco Nazionale del Gran Paradiso. Inoltre, si propone di illuminare il percorso che conduce alla grotta e la cascata della Noaschetta per incrementare l'attrazione di visitatori.
- **What Wee Are:** l'obiettivo è quello di creare una coscienza collettiva sul contenuto delle apparecchiature elettroniche RAEE, sulle modalità di recupero di tali materiali e sul

corretto smaltimento delle componenti pericolose. Il progetto si sviluppa attraverso interventi mirati nelle scuole.

- **Centro ecologico ambientale - desertificazione commerciale nel quartiere Campidoglio di Torino:** il progetto propone la rivitalizzazione del Borgo Campidoglio, attraverso l'insediamento di nuove attività *green oriented*, per creare un centro commerciale ecologico e naturale nel quartiere. Il Comitato di Torino ha iniziato gli approfondimenti per comprendere se l'intervento, affiancandosi al progetto

Torino Living Lab, possa fungere da volano alla effettiva riqualificazione del quartiere.

## PROGETTI PER IL TERRITORIO

Nel 2016, Iren ha realizzato o contribuito alla realizzazione di alcuni importanti progetti di carattere ambientale, sociale e culturale. Alcuni di essi hanno avuto una significativa rilevanza sui territori ove si sono svolti.

Di seguito una sintesi dei principali progetti.

Aree	Progetti
Ambientale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Eventi Ecosostenibili.</b> Il Gruppo Iren è stato <i>official partner</i> e fornitore tecnico di Terra Madre Salone del Gusto, il più importante evento internazionale dedicato alla cultura del cibo (Torino 22-26 settembre) organizzato da Slow Food, Regione Piemonte e Città di Torino che ha visto un afflusso di pubblico stimato in quasi 1.000.000 persone nelle piazze, strade e parchi della città di Torino. Responsabilità sociale e sostenibilità sono i valori promossi dal Salone, condivisi dal Gruppo Iren, che insieme agli organizzatori ha superato l'obiettivo del 70% di raccolta differenziata. Iren ha sostenuto il <b>Dinamico Festival di Reggio Emilia</b> dedicato alle arti circensi: un vero e proprio ecofestival in cui sono state messe in atto diverse azioni volte a sensibilizzare il pubblico e a ridurre l'impatto ambientale dell'evento. Anche il sostegno all'evento <b>Gola Gola a Parma</b> è stato improntato alla sostenibilità, con l'erogazione dei servizi ambientali e la formazione di Ecofan, volontari che hanno aiutato i numerosi partecipanti a mettere in atto comportamenti responsabili nella raccolta rifiuti.</li> <li>• <b>Note di luce e corsa sotto i led.</b> In occasione della dodicesima edizione di M'illumino di Meno, evento storico della trasmissione radiofonica "Caterpillar", Iren ha organizzato a Torino una serie di concerti sul tema della luce e una corsa podistica non competitiva in notturna, al Parco Ruffini, illuminato totalmente con i led. Con queste iniziative Iren ha voluto sottolineare l'importanza ambientale del "Torino a Led" (si veda pag. 62).</li> <li>• <b>A Torino un Parco al posto della centrale.</b> E' stata convertita a parco un'area cittadina di quasi 13 mila metri quadrati che ospitava la centrale di cogenerazione Vallette. Durante i lavori di messa a punto, curati da Iren Energia, sono state messe a dimora oltre 4.600 piante, installate 15 panchine e 16 punti luminosi a led.</li> <li>• <b>Giornata Mondiale dell'Acqua.</b> Il 22 marzo in occasione della "Giornata mondiale dell'acqua", nei territori di Genova, Parma, Piacenza e Reggio Emilia, Iren ha collocato i banchetti per gli assaggi dell'acqua: un modo per far riflettere i cittadini sulla qualità dell'acqua del rubinetto rispetto alle acque di sorgente o mineralizzate.</li> </ul>
Sociale	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Buon sangue... fa rete.</b> Iren ha aderito al progetto AVIS, collaborando all'allestimento, presso gli sportelli commerciali del Gruppo, di un punto di sensibilizzazione alla donazione di sangue.</li> <li>• <b>Babbo Natale in Forma.</b> Iren ha sostenuto il consueto appuntamento natalizio della Fondazione FORMA presso l'Ospedale infantile Regina Margherita di Torino e ha promosso l'iniziativa tra i dipendenti Iren che hanno acquistato vestiti di Babbo Natale, raccogliendo fondi per l'acquisto di apparecchiature in grado di ottimizzare l'assistenza ai bambini che arrivano in codice rosso al pronto Soccorso del Regina Margherita di Torino.</li> <li>• <b>Just the woman I am.</b> Iren ha collaborato alla realizzazione dell'evento fornendo energia elettrica e partecipando con 100 dipendenti alla corsa, organizzata dal CUS Torino in occasione della Festa della donna, finalizzata alla raccolta fondi per la ricerca universitaria sul cancro.</li> <li>• <b>Centro Oncoematologico di Reggio Emilia (CORE).</b> Iren sostiene da anni le attività dell'Arcispedale Santa Maria Nuova che nel 2016 ha inaugurato il nuovo padiglione ospedaliero destinato al CORE, un'unica struttura che raggruppa funzioni di ricerca e di assistenza oncologica di alta specialità.</li> <li>• <b>Rassegna Nazionale Teatro Carcere.</b> Iren è stata al fianco di "Destini incrociati", rassegna dedicata a spettacoli interpretati da detenuti, che si è svolta nei principali luoghi di spettacolo e cultura della città di Genova.</li> </ul>



## Aree

## Progetti

### Culturale

- **Borsa di studio MAB-UNESCO.** Nell'ambito dell'accordo quadro per il sostegno alle attività che hanno condotto al riconoscimento quale "Riserva della Biosfera MAB UNESCO" del territorio del Parco della CollinaPo, Iren ha collaborato alla realizzazione di diverse iniziative di sensibilizzazione, tra cui il finanziamento di una borsa di studio dal titolo "Gestione del sito UNESCO Riserva della Biosfera CollinaPo del Programma Man and Biosphere (MaB): governance e valutazione della diversità biologica e rurale".
- **Visite agli impianti e "Notte blu".** Iren ogni anno rende visitabili i propri impianti idroelettrici (Valle Orco e Val di Susa) e di cogenerazione (Moncalieri e Torino Nord) a rappresentanti di Enti Locali ed Associazioni e ai dipendenti e alle loro famiglie, in una giornata ad essi dedicata. Sono 2.500 gli studenti che nel 2016, nell'ambito del Progetto Edu.Iren, hanno visitato gli impianti. Per favorire la conoscenza dei processi per il corretto smaltimento dei rifiuti, Iren ha organizzato visite al PAI di Parma, dedicate agli amministratori locali e alle scuole. Grande seguito hanno avuto la "Notte blu" di Reggio Emilia, che ha consentito a oltre 3.000 persone di visitare l'impianto di potabilizzazione Reggio Est, e l'adesione alle giornate del Fondo per l'Ambiente Italiano, con l'apertura al pubblico della Centrale di Rosone, visitata da 900 persone.
- **Premio nazionale dell'Innovazione (PNI).** Iren ha sostenuto il PNI 2016, ritenendo che sviluppo e crescita dei propri business possano trarre impulso dal confronto e dalla collaborazione con startup innovative, ambiziose e supportate da solidi progetti imprenditoriali. Il Gruppo ha anche sostenuto le "Start Cup" regionali in Emilia Romagna e Liguria. A Torino, Iren e Talent Garden Torino hanno lanciato la call "#OpenIren 2016 – L'energia che innova" che ha permesso di individuare e sostenere il lavoro di tre *innovation scouter*, talenti del digitale, per supportare l'identificazione e la valutazione di progetti, prodotti o servizi innovativi utili al business del Gruppo.
- **Photomathon.** Iren ha sostenuto la duplice iniziativa a Genova (aprile) e a Torino (settembre), proponendo tra i temi del concorso due argomenti cari alle rispettive città: l'acqua per Genova e la sostenibilità per Torino.
- **Festival della Scienza di Genova.** Evento a livello nazionale storicamente sostenuto da Iren che, per l'edizione 2016 ha realizzato un'iniziativa rivolta a grandi e piccini, dal titolo "Sei eco – logico?", un percorso per far scoprire al pubblico, con divertenti giochi, le buone pratiche per diventare un cittadino consapevole. Enigmi, quiz e vignette hanno accompagnato ragazzi e famiglie alla scoperta del mondo dell'acqua, dei rifiuti e dell'energia per un consumo responsabile e sostenibile.
- **Festival del Diritto.** Iren è da anni partner del Festival del Diritto di Piacenza. Per l'edizione 2016, dedicata al tema della "dignità", Iren ha promosso l'evento "La Responsabilità Sociale per la dignità delle Persone e la tutela dell'Ambiente", una tavola rotonda sulle strategie e le azioni di Responsabilità sociale del Gruppo.
- **Iren per i Teatri.** Iren condivide i profondi valori della cultura e l'importanza che essi hanno nello sviluppo di un territorio. Per questo motivo da molti anni Iren è socio Fondatore della Fondazione Teatro Regio di Torino, della Fondazione I Teatri di Reggio Emilia, del Teatro Carlo Felice di Genova e della Fondazione Teatri di Piacenza. Sostiene da sempre anche il Teatro Regio di Parma.
- **"Gocciolina e Gocciolino a giugno".** Nelle celebrazioni per i 100 anni della nascita di Atena, la società ha organizzato una serie di eventi, patrocinati dal Comune di Vercelli, per sottolineare la centralità della risorsa acqua per una qualità di vita sostenibile, tra cui "Gocciolina e Gocciolino a giugno", un video mapping, e una rappresentazione teatrale.

## LIBERALITÀ, DONAZIONI E SPONSORIZZAZIONI

Il Gruppo Iren presta molta attenzione agli eventi culturali, ambientali e sportivi che possiedono caratteristiche distintive a livello nazionale ed internazionale o che sono radicati nella tradizione locale dei territori di riferimento. Nel 2016 ha erogato complessivamente 179 sponsorizzazioni e 41 liberalità.

### Per quanto riguarda le liberalità:

- 20 sono quelle in ambito cultura e innovazione (78,6%), tra cui il sostegno al Teatro Regio di Parma e l'adesione a Fondazione I Teatri di Reggio Emilia, Fondazione Teatro Regio di Torino, Fondazione Teatri di Piacenza e Fondazione Carlo Felice di Genova;

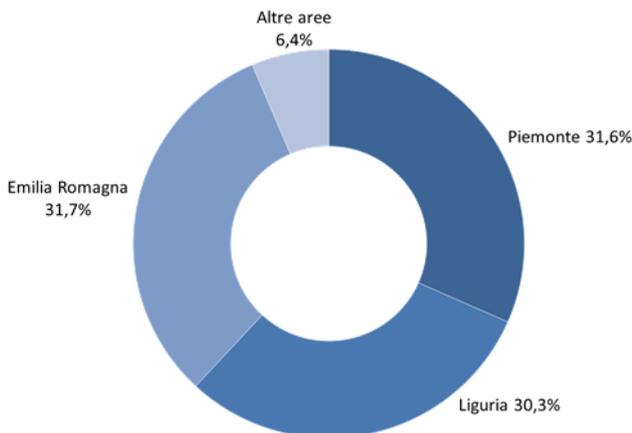
- 11 in campo sociale (20,5%), tra cui vanno evidenziate il sostegno alla Caritas Diocesana di Torino per il progetto Sistemazione Temporanea Residenziale e alla manifestazione Music For Peace di Genova;
- 8 in campo ambientale (0,6%), tra le quali l'adesione al Centro di Etica Ambientale e il sostegno a progetti ambientali di numerosi Comuni Emiliani;
- 1 in campo sportivo (0,2%), concretizzatasi nel sostegno alla HB Basket Torino Onlus;
- 1 per progetti di animazione territoriale (0,1%).

### Le 179 sponsorizzazioni sono così suddivise:

- 53 in ambito cultura e innovazione (53,2%), fra cui il Torino Jazz Festival, Cinemambiente (TO); Festival della Scienza (GE); l'evento Fotografia Europea (RE), il Festival del Diritto (PC), ed il Festival Verdi (PR);

- 71 in ambito ambientale (14,9%), a sostegno di numerosi progetti presentati dai Comuni dell'Emilia Romagna;
- 19 in ambito sportivo (5,4%), fra le quali il Torneo FIBA-Preolimpico di Basket ed il Gran Prix di Fioretto (scherma) Maschile e Femminile;
- 10 in ambito sociale (6,6%), fra cui vanno ricordate la Fondazione Piazza dei Mestieri, che promuove la formazione professionale degli adolescenti, e l'inaugurazione del CORE dell'Arcispedale Santa Maria Nuova (RE);
- 26 per progetti di animazione territoriale (19,9%).

#### LIBERALITÀ E SPONSORIZZAZIONI PER TERRITORIO



#### INFRASTRUTTURE E SERVIZI PER LE COMUNITÀ

Lo sviluppo delle comunità locali è uno dei pilastri strategici del Gruppo Iren che individua nei territori di riferimento, attuali e futuri, il focus per la crescita e lo sviluppo economico e sociale condiviso. Tutte le attività sono pianificate e svolte nella consapevolezza della responsabilità sociale che il Gruppo ha nei confronti delle comunità e dei territori: produrre ricchezza tutelando l'ambiente e rispettando le aspettative degli stakeholder.

Il Gruppo si è dotato di specifiche procedure che consentono la tempestiva ed efficace comunicazione in caso di guasti, 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, si attiene inoltre alle indicazioni specificate dall'AEEGSI. Oltre alla gestione della conformità legislativa, il Gruppo ha sviluppato regolamenti, codici volontari (requisiti interni e procedure) e adottato iniziative che mitigano gli impatti sulla salute e sicurezza della popolazione derivanti dalle attività svolte.

Le principali attività del Gruppo che impattano sulla comunità e sul territorio sono:

- **produzione di energia elettrica e calore.** Iren si impegna attivamente nello sviluppo di fonti energetiche rinnovabili e assimilate. Le attività di gestione degli impianti di produzione di energia termica, termoelettrica e i termovalorizzatori sono proceduralizzate e condotte nel rispetto dei requisiti di Legge. Le emissioni sono costantemente monitorate e controllate. Gli investimenti al fine di 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 (ISO, EMAS), sia nel rispetto delle prescrizioni degli Enti di controllo. Iren, inoltre, intende estendere ulteriormente il suo sistema di teleriscaldamento per raggiungere i 100 milioni di metri cubi di volumetrie riscaldate al 2021. Per quanto riguarda la realizzazione di nuovi impianti, vengono valutate tutte le fasi realizzative e gestionali, particolare attenzione è inoltre dedicata alla valutazione degli impatti generati dalla presenza di cantieri. Su tutte le attività appaltate sono effettuati controlli sull'operato del personale delle imprese nel rispetto delle direttive adottate nell'ambito del Sistema Integrato (Ambiente, Sicurezza, Qualità);



- **raccolta e gestione rifiuti.** Iren si impegna a gestire il rifiuto in tutte le sue fasi: raccolta, selezione, trasporto, trattamento e smaltimento, contribuendo al recupero di materia e alla produzione energetica derivante da tali risorse, riducendo così l'impiego di risorse naturali non rinnovabili;
- **settore idrico.** Il Gruppo monitora costantemente le perdite di rete che possono causare significativi sprechi d'acqua: 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 grazie ai continui controlli analitici effettuati 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. Per quanto riguarda la depurazione delle acque, Iren si impegna al mantenimento di elevati standard di funzionamento degli impianti nel rispetto dei limiti imposti dalle autorizzazioni in essere e a informare costantemente la Comunità Locale in merito al funzionamento degli impianti stessi;





- **distribuzione gas.** Il Gruppo si impegna a ridurre il numero delle dispersioni di rete, attraverso il rinnovamento progressivo della rete stessa (eliminazione delle reti in ghisa e riduzione della rete in acciaio non protetta catodicamente). La corretta gestione degli impianti e delle reti gas, l'impiego di risorse competenti e l'utilizzo di strumentazione idonea, insieme ad un continuo monitoraggio, sono gli elementi principali di prevenzione dei potenziali impatti e incidenti. Questi elementi sono oggetto di continua analisi e miglioramento al fine aumentare costantemente la loro efficacia, nel rispetto dell'efficienza. Inoltre, al fine di ridurre il disagio per le Comunità Locali in occasione di cantieri, vengono coinvolti cittadini, associazioni economiche e Comuni per la definizione di tempistiche e orari dei cantieri stessi;
- **distribuzione energia elettrica.** Nell'ambito della gestione delle reti elettriche, uno dei principali obiettivi è il costante mantenimento dei livelli di servizio degli impianti nel rispetto delle delibere in vigore. Tra gli elementi della rete, il misuratore, posato presso le abitazioni dei clienti, viene sottoposto a collaudo a "campione" in fase di acquisto;
- **gestione dei cantieri e di altri servizi.** Nella gestione di cantieri legati ad attività programmate e che potenzialmente creano disagio alla cittadinanza, il Gruppo si impegna a ridurre al minimo l'impatto sul territorio, concordando con gli stakeholder tempi di realizzazione dei lavori, orari e modalità operative dei cantieri individuando periodi dell'anno strategici (ad esempio il mese di agosto), al fine di minimizzare l'impatto sulla popolazione, con particolare attenzione alle fasce deboli e alle attività economiche. Nella progettazione e nella gestione dei servizi di pubblica illuminazione e semaforici, vengono costantemente analizzati e monitorati gli impatti sulla sicurezza e salute dei cittadini. A titolo esemplificativo si cita l'accurata scelta dei materiali quali ad esempio l'utilizzo di apparecchi a Led o lanterne semaforiche con rischio fotobiologico zero.

Nella costruzione di nuovi impianti e infrastrutture, il Gruppo attua un dialogo costante con gli Enti Locali e gli stakeholder territoriali, attraverso svariati canali: Comitati Territoriali, conferenze, convegni, seminari, social media, trasmissioni radiotelevisive, progetti di educazione ambientale, visite guidate agli impianti, ecc. Prima di intraprendere l'iter autorizzativo per la costruzione di nuove infrastrutture, Iren ritiene fondamentale effettuare incontri informativi con le Comunità Locali, illustrando l'utilità, l'impatto sul territorio ed il progetto nel suo dettaglio.

La realizzazione di nuovi impianti comporta Studi di Impatto Ambientale, con una valutazione delle caratteristiche ambientali, sociali ed economiche del territorio e l'ottenimento di tutte le autorizzazioni richieste dalle normative vigenti.

Durante tutte le fasi di costruzione della nuova infrastruttura, Iren si impegna a dialogare con le popolazioni e le istituzioni locali, al fine di consolidare il suo rapporto basato sulla trasparenza e sulla correttezza delle informazioni.

Non si segnalano trasferimenti di popolazioni a seguito della costruzione di nuovi impianti.



Nel 2016 le attività di dialogo con gli stakeholder e le comunità locali in merito allo sviluppo di nuovi impianti, o di impianti già esistenti, sono così sintetizzabili:

- **sul territorio piemontese** il focus ha riguardato i settori teleriscaldamento, energia (efficientamento energetico) e ambiente. A Torino l'attenzione si è rivolta alla realizzazione della nuova area verde ricavata nell'area dell'ex centrale Le Vallette e all'ampliamento della rete urbana del teleriscaldamento. Continui gli incontri e gli approfondimenti con le Circoscrizioni e la Città di Torino sulle soluzioni innovative per l'illuminazione pubblica a led (progetto "Torino a led"), sui progetti per l'efficientamento energetico degli edifici, oltre che sullo sviluppo di sistemi a rete in ambito smart city. Nel settore ambiente, Amiat ha promosso campagne informative inerenti la corretta raccolta differenziata e un progetto finalizzato a sensibilizzare le numerose comunità straniere residenti a Torino sui temi della raccolta differenziata e del riciclo. Sono inoltre, proseguiti i progetti di sviluppo del teleriscaldamento ad Asti (in corso l'iter autorizzativo) e a Grugliasco e quello per la realizzazione del teleriscaldamento a Beinasco. Rilevante anche il rapporto relazionale propedeutico all'acquisizione della quota di controllo della società Atena di Vercelli.
- **in area emiliana** sono proseguite le attività di dialogo e confronto con gli stakeholder del territorio per quanto attiene il Polo Ambientale Integrato di Parma, la gestione dei rifiuti ed in particolare le nuove modalità di raccolta differenziata, oltre che le tematiche legate all'efficienza energetica degli edifici e, in generale, all'ottimizzazione dell'utilizzo delle risorse energetiche;
- **in area ligure**, nel 2016, è proseguito il dialogo con gli stakeholder istituzionali in special modo sulle tematiche relative alla realizzazione di nuovi impianti di depurazione nell'ATO genovese, nonché la partecipazione di Iren alla prevista gara per la scelta del partner strategico di Amiu e alle operazioni straordinarie realizzate sul territorio, come l'acquisizione delle concessioni idriche in capo a SAP, e la costituzione della società IRETI.

A tutela dei membri della comunità, Iren ha rafforzato negli ultimi anni gli strumenti di ascolto degli stakeholder, in modo da

consolidare il suo rapporto con il territorio e sviluppare una strategia a lungo termine. Sono molteplici gli strumenti a disposizione degli stakeholder per le segnalazioni di violazioni: comunicazioni scritte via posta, e-mail, fax, canali social. Tutte le comunicazioni vengono prese in carico, ed ogni stakeholder riceve una risposta per quanto segnalato; le segnalazioni scritte via posta vengono protocollate e trasmesse agli uffici competenti, che provvedono ad eseguire gli opportuni accertamenti.

Nel 2016 si segnalano 2 cause passate in giudicato per violazioni di norme inerenti le comunità locali. Non si sono, invece, verificati casi di contestazioni o di violazione dei regolamenti e dei codici volontari inerenti la salute e sicurezza dei cittadini e della comunità. Si rilevano, infine, 9 contestazioni in materia di impatto sulla società, trattate e risolte attraverso meccanismi formali di reclamo.

Da un punto di vista assicurativo, non risultano incidenti o infortuni occorsi alla comunità locale dovuti alle attività del Gruppo.



## GESTIONE DELLE EMERGENZE

Le Società del Gruppo Iren sono dotate di piani di emergenza che contemplano gli scenari più probabili di emergenze di sicurezza e ambientali e che hanno lo scopo di illustrare:

- 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 le Prefetture, la Protezione Civile, le Autorità Civili e Militari, Regioni, Province e Comuni, incluse le relative sale operative.

Tali piani sono stati redatti per rispondere a potenziali incidenti e situazioni di allarme, che potrebbero determinarsi in seguito al verificarsi di calamità naturali, esplosioni e incendi, nonché a prevenire e attenuare i danni conseguenti verso il personale e/o verso l'ambiente. Presso ogni sede e impianto sono stati individuati gli addetti all'emergenza che sono formati e aggiornati periodicamente. I vari scenari di emergenza previsti dai piani vengono periodicamente simulati, annualmente sono effettuate prove di evacuazione che coinvolgono tutto il personale presente. I risultati e l'esito della simulazione vengono documentati su un apposito rapporto in cui vengono evidenziate, tra gli altri elementi sensibili, le eventuali criticità riscontrate al fine del continuo miglioramento. Dopo un'attenta valutazione si è deciso di pianificare nel 2017 le prove di evacuazione anche nei siti non presidiati ma ritenuti critici come cabine gas e cabine elettriche.

Le situazioni di emergenza legate al possibile inquinamento ambientale in fase di normale 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.

Le attività di "pronto intervento" a fronte di scenari prevedibili sono regolamentate da apposite procedure aziendali, specifiche per le diverse tipologie di impianto e di rete.

A seguito delle certificazioni ambiente e sicurezza sono state emesse delle procedure e delle istruzioni per la gestione delle emergenze.

Per le emergenze del sistema distributivo gas e teleriscaldamento, sono state definite, attraverso l'emissione di procedura organizzativa e piani di emergenza specifici, le responsabilità, le attività, la struttura organizzativa e le competenze necessarie per assicurare una rapida ed efficace gestione di situazioni di emergenza al fine di:

- eseguire le operazioni di messa in sicurezza dei sistemi distributivi;
- individuare le cause dell'emergenza ed eliminarle il più rapidamente possibile;
- prevenire incidenti che possono originarsi dall'emergenza;
- minimizzare gli effetti dell'emergenza;
- pianificare le operazioni per il ripristino delle normali condizioni d'esercizio dei sistemi distributivi;
- definire le modalità di raccolta, di registrazione e trasmissione delle informazioni relative alle emergenze.



## AIUTI ALLE COMUNITÀ

### GESTIONE DEL CREDITO

Il Gruppo Iren ha definito, iniziando sul territorio emiliano, un Protocollo di gestione del credito per le forniture condominiali centralizzate. Il Protocollo è volto a condividere con gli attori sociali (clienti, Associazioni degli amministratori di condominio, Associazioni dei consumatori, Organizzazioni Sindacali, Enti Sociali, ecc.) la procedura di gestione del credito per i condomini con utenze centralizzate. Tale Protocollo prevede la possibilità di sottoscrivere piani di rientro nel caso di difficoltà al pagamento delle bollette da parte del condominio, permettendo così di agevolare i cittadini/condomini che vivono in situazione di difficoltà, a causa della situazione economica degli ultimi anni.

Analogo Protocollo è stato sottoscritto con attenzione alla possibilità di individualizzare le forniture idriche in caso di morosità del condominio, al fine di evitare disagi per i clienti in regola con i pagamenti.

### INTERVENTI IN CASO DI CALAMITÀ

Il Gruppo dimostra la propria vicinanza alle Comunità colpite da gravi calamità, non solo nei territori in cui opera, dando sostegno alle Amministrazioni locali e alle istituzioni di soccorso e previdenza, anche attraverso la disponibilità di uomini e mezzi.

A seguito del grave sisma che il 24 agosto 2016 ha duramente colpito le popolazioni del centro Italia, il Gruppo, in collaborazione con le Organizzazioni Sindacali, ha versato un contributo alla Protezione Civile per un ammontare di oltre 90.000 euro, donato per metà dai dipendenti, attraverso la devoluzione di ore di lavoro, e per ugual parte dal Gruppo.

Inoltre i fondi normalmente destinati alla realizzazione degli incontri di fine anno con il personale del Gruppo, uniti a un consistente contributo aziendale, sono stati utilizzati a sostegno di un progetto volto alla messa in sicurezza della Scuola dell'Infanzia "Borgo Ovest" di Rieti, lesionata dal terremoto.



# Istituzioni



## TEMI RILEVANTI

**Dialogo con gli Enti pubblici:** il rapporto e il confronto con gli Enti pubblici, e più in generale con la politica pubblica, 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.

**Compliance con leggi e regolamenti:** il tema è rilevante perché il Gruppo Iren ritiene fondamentale una gestione proattiva della compliance, attraverso il monitoraggio e il confronto con gli Enti regolatori, per anticipare scenari ed evoluzioni normative ed effettuare una efficace valutazione dei rischi.

**Lotta alla corruzione:** il tema è di grande rilevanza per tutti i soggetti che hanno un ruolo imprenditoriale e di responsabilità sociale verso gli stakeholder. La lotta alla corruzione è insita nei valori perseguiti dal Gruppo Iren ed esplicitati nel suo Codice Etico.



## 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. Sono obiettivi che il Gruppo persegue, coniugandoli con la propria missione e con l'esigenza di autonomia organizzativa e gestionale propria di qualsiasi operatore economico.



## POSIZIONI SULLA POLITICA PUBBLICA E PARTECIPAZIONE ALLO SVILUPPO DI POLITICHE PUBBLICHE

Il Gruppo Iren si rapporta con le istituzioni, gli Organismi di regolazione e controllo e con le Associazioni di settore, ritenendo tali collaborazioni un fattore di rilevanza strategica, in particolare nell'attuale situazione socio-economica.

Il quadro normativo in continuo divenire rappresenta un elemento di complessità per il settore dei servizi pubblici.

Il processo di trasformazione dei consumi, il costante sviluppo tecnologico nei servizi a rete, l'innovazione digitale e il diffondersi di nuovi e moderni canali di contatto, accrescono progressivamente l'attenzione dei clienti.

Le opportunità tecnologiche rendono possibili assetti produttivi più efficienti e innovano profondamente il momento dell'erogazione, rendendo sempre più possibili arricchimenti del portafoglio di servizi. La perdurante crisi finanziaria degli Enti territoriali richiede sempre maggiore attenzione alla riduzione dei costi di gestione dei servizi e alla possibilità di reperire, attraverso forme di finanziamento esterno, le risorse necessarie per avviare progetti di innovazione e di sostenibilità.

Nel corso del 2016 il Gruppo Iren ha partecipato, in modo diretto e attraverso le Associazioni di riferimento del settore, a partire da Utilitalia e Confservizi, al confronto e al dibattito istituzionale sull'innovazione dei servizi pubblici locali, sullo sviluppo del mercato e dei servizi regolamentati, promosso a livello governativo e territoriale, con l'obiettivo di rendere le multiutility

soggetti capaci di flessibilità e innovazione al fine di delineare efficaci strategie di crescita futura.

Le multiutilities hanno un ruolo che va oltre l'erogazione dei servizi: sono attori fondamentali nella capacità di competere di un territorio e promotori di nuovo benessere e sviluppo.

Infatti, rappresentano un volano importante per la creazione di nuova ricchezza, di posti di lavoro, di innovazione e di sinergie con altri settori produttivi, grazie alla loro capacità di sviluppare know-how, di programmare sul medio-lungo periodo e di generare indotto e investimenti. Su questi temi, Iren ha portato il proprio contributo in occasione di confronti istituzionali e di dialogo con i diversi stakeholder, convegni, seminari, workshop, tavoli di associazioni di settore, sia a livello locale che nazionale.

Sul fronte regolatorio, il Gruppo ha concentrato le proprie attività sullo sviluppo di politiche pubbliche relative a tutti i business in cui opera (energia, gas, rifiuti, reti), partecipando a consultazioni, audizioni alle Camere (sia direttamente sia attraverso le Associazioni di settore cui aderisce) e 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 MSD, regolazione sugli sbilanciamenti), riforma del conferimento di capacità presso i punti di riconsegna che alimentano gli impianti di generazione, avvio della regolamentazione del teleriscaldamento;
- **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, tariffe per il riconoscimento effettivo dei costi sostenuti e del fattore di copertura dei ricavi);
- **business ambiente** - sostegno degli incentivi alle fonti rinnovabili e al biometano, attribuzione all'Authority delle competenze anche in materia ambientale, monitoraggio del quadro normativo di riferimento (DPCM attuativi "Sblocca Italia", Collegato Agricoltura, introduzione meccanismi tariffari), gare per l'affidamento del servizio;
- **business reti** - regolazione tariffaria (riconoscimento dei costi operativi e degli investimenti) e della qualità del servizio elettrico, *smart meters* elettrici di seconda generazione, *smart distribution system* elettrico, codice di rete, morosità, obblighi di sicurezza, gare gas, evoluzione della disciplina della qualità contrattuale e avvio della regolazione della qualità tecnica nel settore idrico, gare per l'affidamento del servizio idrico, adeguamento delle convenzioni tipo e perequazione nazionale.

Trasversalmente ai diversi business, sono stati presidiati i temi relativi a *unbundling* e *compliance*, l'implementazione Remit, le attuazioni della Direttiva MAD-II (Market Abuse) e del regolamento MAR, i procedimenti dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM).



## RAPPORTI CON AUTORITÀ D'AMBITO

Il costante confronto con gli Enti Locali e con gli enti d'Ambito, nel 2016 si è sviluppato in particolare sulle seguenti tematiche:

- creazione di una task force di esperti dedicata all'individuazione delle priorità di intervento sulle adduttrici principali, e alla realizzazione di attività di distrettualizzazione delle reti idriche dell'area genovese, in particolare a seguito di alcuni episodi di guasto verificatisi fra l'estate e l'autunno 2016. Di concerto con l'Ente di Governo d'Ambito della Città metropolitana di Genova si è inoltre intrapresa una collaborazione con l'Università di Genova finalizzata allo studio dei materiali delle condotte caratterizzate da maggiore obsolescenza;
- messa a norma degli impianti di depurazione nell'area della Città Metropolitana di Genova, ai fini dell'Infrazione Europea sul trattamento reflui, che ha visto in particolare l'inaugurazione del nuovo impianto intercomunale del Golfo Paradiso a Recco, l'individuazione delle aree per la costruzione di nuovi impianti per la depurazione nelle aree del Golfo del Tigullio (delibera dell'Assemblea dei Sindaci per il sito di Ramaia a Sestri Levante e il sito sul Lido di Chiavari) l'avanzamento dei lavori per la realizzazione del depuratore di Rapallo e della progettazione degli impianti di Ronco Scrivia, Torriglia e Arenzano/Cogoleto. È proseguita, inoltre, la realizzazione dell'adduttrice acquedottistica montana di collegamento dei grandi invasi genovesi con tutti i Comuni della Valle Scrivia, gli interventi di ripristino e messa a norma degli impianti e delle reti gravemente danneggiati dalle alluvioni del 2014 e 2016 in area genovese, gli interventi sulla rete acquedottistica del Golfo Paradiso e del Tigullio Orientale per superare le emergenze idriche verificatesi negli ultimi anni;
- entrata in vigore del secondo periodo regolatorio 2016/2019 per la tariffa del servizio idrico integrato. L'attività di relazione costante con le Autorità d'Ambito e gli Enti Locali ha consentito di raggiungere un giusto equilibrio tra gli incrementi tariffari e le necessità di investimento sul territorio, rispettando i requisiti richiesti dalla normativa;

- allineamento, determinato dalla normativa AEEGSI, dei documenti in essere con la nuova convenzione tipo per il servizio idrico integrato.

Sul territorio emiliano è proseguita l'attività di installazione delle cassette dell'acqua in altri 2 comuni, portando a 62 il totale dei distributori ora in esercizio. È entrato in funzione in estate l'impianto di riutilizzo ai fini irrigui delle acque del depuratore di Reggio Emilia, co-finanziato dalla Regione Emilia Romagna. Tale opera consente di riutilizzare e di immettere nei canali di bonifica circa 6 milioni di metri cubi di acqua l'anno.

Sul territorio vercellese sono continuate le riunioni gestite da Atena per i comitati strategici e Tecnici.

Alla fine del 2016 è stato definito il passaggio delle concessioni in capo ad Acque Potabili S.p.A. con la conseguente espansione del perimetro di competenza Ireti.



## ASSOCIAZIONI DI CATEGORIA A CUI IL GRUPPO PARTECIPA

Al fine di creare occasioni di confronto e di collaborazione con altre aziende e per favorire l'aggiornamento normativo e tecnologico, il Gruppo Iren aderisce a diverse associazioni tecniche dei settori idrico, ambientale ed energetico in campo nazionale e internazionale, brevemente descritte di seguito.

**Utilitalia**, 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.

**Confservizi** (a livello nazionale e regionale), sindacato d'impresa che rappresenta, promuove e tutela aziende ed enti che gestiscono i servizi di pubblica come acqua, gas, energia elettrica, igiene ambientale e trasporti locali.

**Confindustria** (sezioni territoriali di Genova, Piacenza, Reggio Emilia, Torino), la 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.



**Assonime**, 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.

**Anfida**, 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.

**AIRU**, Associazione Italiana Riscaldamento Urbano, che rappresenta gli operatori del settore con le finalità di promuovere e divulgare l'applicazione e l'innovazione impiantistica.

**EHP - EuroHeat and Power**, associazione internazionale che rappresenta il settore del teleriscaldamento e teleraffrescamento e della cogenerazione in Europa.

**AssoRinnovabili**, associazione che riunisce e rappresenta i produttori e i fornitori di servizi professionali, tecnologie e componenti, attivi nella filiera rinnovabile per tutelarne i diritti e promuoverne gli interessi a livello nazionale ed internazionale.

**RES4MED** - Renewable Energy Solutions for the Mediterranean, associazione non-profit fondata come network di utilities, industrie, agenzie, fornitori di servizi tecnici, istituti di ricerca e ambienti accademici coinvolti nella promozione di soluzioni a energia pulita nei Paesi del Sud ed Est del Mediterraneo.

Il percorso iniziato nel 2015 per la partecipazione ad Associazioni da parte delle Società del Gruppo, è proseguito nel 2016 con una effettiva razionalizzazione e un conseguente maggiore coordinamento delle adesioni che riguardano Associazioni di categoria e di settore, Centri Studi e di ricerca ed Enti per favorire l'innovazione e l'internazionalizzazione.

## CONTRIBUTI A PARTITI POLITICI E ISTITUZIONI

Come stabilito dal proprio 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 alle normative specifiche". Iren collabora con le Istituzioni, anche finanziariamente, per specifici progetti che siano riconducibili alla mission della Società e in particolare per progetti che contribuiscano alla sostenibilità economica, sociale e ambientale dei territori di riferimento: tali collaborazioni sono sempre attuate sulla base di chiara documentazione dell'impiego delle risorse.

## RAPPORTI CON I MEDIA

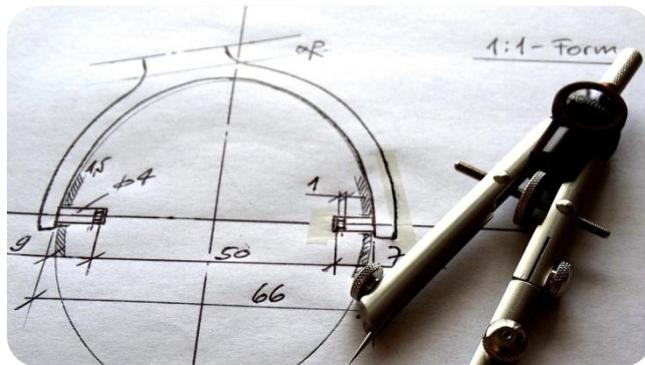
Il Gruppo gestisce le attività di media relation a livello nazionale e locale relativamente agli aspetti economico-finanziari, istituzionali, di servizio e delle tematiche connesse alla sostenibilità. Nel corso del 2016 ha continuato a rivestire sulla stampa locale e nazionale un ruolo rilevante come player nel campo della gestione dei

servizi ambientali, energetici e idrici, grazie alle caratteristiche dimensionali e di business del Gruppo.

Particolare rilievo mediatico per la stampa nazionale hanno avuto nell'anno le importanti operazioni di acquisizione di nuove società e la presentazione del piano industriale al 2021, mentre la stampa locale ha privilegiato tematiche connesse alle iniziative di carattere ambientale, al rapporto con i clienti, al risparmio energetico, alla qualità dell'acqua e al risparmio idrico e alla realizzazione e gestione 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 disponibilità e della trasparenza, nella consapevolezza della vicinanza del Gruppo al territorio e alle esigenze delle comunità. L'ufficio stampa del Gruppo svolge un'attività di monitoraggio dei media per garantire al management un ascolto costante dell'opinione pubblica, della comunità finanziaria e dei territori di riferimento.

Da segnalare nel 2016 gli incontri, organizzati sui diversi territori in collaborazione con gli Ordini dei giornalisti di Piemonte, Liguria ed Emilia, con i giornalisti delle testate locali che hanno consentito di approfondire la conoscenza delle attività di Iren e anche il cambiamento progressivo dell'informazione e dei nuovi media che ha portato ad una evoluzione della comunicazione aziendale. Altra iniziativa che ha coinvolto anche i giornalisti, oltre ai rappresentanti dei Comitati Territoriali e cittadini, è stata quella degli incontri sul tema "La Responsabilità Sociale per la dignità delle Persone e la tutela dell'Ambiente" dove il gruppo Iren ha discusso delle proprie strategie e azioni di responsabilità sociale.



## PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

Nello svolgimento delle proprie attività, le Società del Gruppo Iren intessono frequenti rapporti con la Pubblica Amministrazione e con i terzi che devono svilupparsi nel rispetto dei principi stabiliti dal Codice Etico e dal Modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs.231/2001, in cui sono espressi gli indirizzi e le 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 corso del 2016 è stata effettuata una nuova mappatura dei processi e di autovalutazione dei rischi 231, attraverso la quale 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 di beni, servizi e lavori;
- selezione e gestione consulenze (soggetti pubblici e privati);
- selezione, assunzione e gestione del personale;
- gestione di sponsorizzazioni, eventi, omaggi e liberalità;
- 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 (anche formativi) e delle sovvenzioni pubbliche.

Sulla base di tale verifica del rischio, i Modelli di Organizzazione Gestione e Controllo delle singole società del Gruppo prevedono protocolli comportamentali, presidi organizzativi e operativi finalizzati anche alla prevenzione del compimento di tali reati. Le attività di valutazione del rischio e verifica inerenti il fenomeno della corruzione sono pertanto indirettamente svolte nell'ambito di più ampie attività di mappatura rischi e di controlli dei sistemi di controllo interno delle attività e dei processi.

Le attività di mappatura dei processi, di *risk self assessment*, di predisposizione del Modello di organizzazione, gestione e controllo, l'esame e approvazione del documento da parte del Consiglio di Amministrazione, la diffusione del documento e la formazione sullo stesso, costituiscono attività di formazione anche sulle tematiche anticorruzione per ciascuno dei soggetti coinvolti nelle suddette varie attività.

Inoltre si è portata a completamento la formazione on line (videocorso) somministrata ai dipendenti, anche neo assunti, sugli aggiornamenti del D.Lgs. 231, introdotti a maggio 2015, riguardanti i reati ambientali, l'induzione indebita, la corruzione tra privati e l'impiego di cittadini irregolari.

Si precisa che nel 2016 non risultano casi di corruzione.

Comunicazione e formazione sulle politiche e sulle procedure di prevenzione della corruzione	2016		2015		2014	
	n.	%	n.	%	n.	%
<b>Lavoratori formati su Codice Etico, politiche e pratiche anticorruzione</b>	<b>308</b>	<b>4,85</b>	<b>2.179</b>	<b>35,05</b>	<b>58</b>	<b>1,27</b>
di cui Dirigenti	17	17,89	31	37,35	n.d.	n.d.
di cui Quadri	34	13,82	124	50,61	n.d.	n.d.
di cui Impiegati	256	8,71	2.007	68,9	n.d.	n.d.
di cui Operai	1	0	17	0,57	n.d.	n.d.

## COMPLIANCE CON LEGGI E REGOLAMENTI

Il legame tra il Gruppo Iren con la vita delle comunità locali e lo sviluppo del territorio, è alla base dell'impegno per associare, costantemente, la crescita aziendale 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.

A questo fine, viene valutato costantemente – tramite l'elaborazione trimestrale di un *Regulatory Framework* da parte della Direzione Affari Regolatori – l'impatto delle variabili regolatorie sui risultati del Gruppo, allo scopo di individuare e attuare il piano d'azione più adeguato. Il quadro regolatorio italiano e internazionale è costantemente presidiato e monitorato dalla stessa Direzione, attraverso attività di:

- reporting, analisi e sintesi relative al recepimento degli aggiornamenti in materia, all'interpretazione e applicazione delle normative di interesse;

- coordinamento e indirizzamento 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".

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. Infine trimestralmente la Funzione Affari Legali a supporto delle Business Unit, cura la redazione e la diffusione dell'aggiornamento normativo, che contiene le principali normative sui settori in cui opera il Gruppo.



# Azionisti e Finanziatori



## TEMI RILEVANTI

**Sviluppo economico e valore per il territorio:** è il tema principale su cui si fonda la strategia del Gruppo Iren con l'obiettivo di garantire la creazione di valore per gli azionisti e tutti gli stakeholder. Lo sviluppo economico è fondamentale per il Gruppo ed è di estrema rilevanza per gli impatti economici, sociali e ambientali che questo può generare per le comunità e i territori.



## RAPPORTI CON AZIONISTI E FINANZIATORI

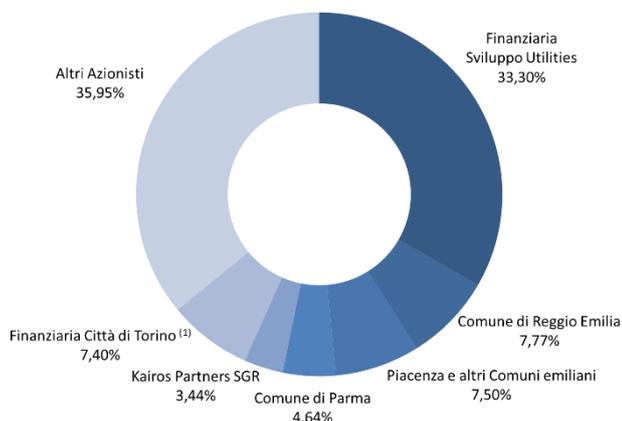
Il Gruppo Iren persegue l'obiettivo di creare valore per i propri azionisti, attraverso strategie di crescita e adeguate politiche gestionali.

Inoltre, il Gruppo è costantemente impegnato ad assicurare trasparenza, completezza e tempestività nella comunicazione, attraverso diversi strumenti, quali le presentazioni alla comunità finanziaria, i comunicati stampa, il sito internet e i rapporti diretti con analisti, investitori e finanziatori.

### AZIONISTI

Gli azionisti rilevanti del Gruppo al 31/12/2016, che detengono in via diretta o indiretta una partecipazione (comprese le azioni di risparmio), sono rappresentati nel grafico sottostante.

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



<sup>(1)</sup> Azioni di risparmio prive di diritto di voto

### RELAZIONI CON GLI ANALISTI FINANZIARI E CON GLI INVESTITORI

Il Gruppo Iren è da sempre impegnato in un'intensa attività finalizzata a rafforzare il rapporto di fiducia tra azienda e azionisti e far crescere l'interesse e la conoscenza della Società presso analisti e investitori italiani ed esteri.

Nel corso del 2016, le relazioni e le occasioni di contatto con gli analisti e gli investitori si sono intensificate anche a seguito delle performance particolarmente positive registrate dal Gruppo, che beneficiano pienamente del processo di efficientamento, rafforzato con la presentazione del piano industriale al 2021. A ciò si aggiunge l'accresciuto interesse dovuto al maggior ricorso al mercato obbligazionario rispetto al canale bancario. Nel 2016, il portafoglio di istituti che hanno coperto il titolo comprende: Banca Akros, Banca IMI, Equita, Fidentiis, KeplerCheuvreux, Intermonte e Mediobanca.

Il 2016 è stato caratterizzato da un'attività di comunicazione finanziaria particolarmente significativa che prosegue nel trend di

miglioramento e intensificazione già partito nel 2015. Come per gli anni precedenti, il Roadshow è rimasto lo strumento principe per far conoscere Iren agli investitori istituzionali italiani ed esteri sia dal lato equity che da quello del credito. Il Gruppo ha partecipato a 15 eventi, concentrati principalmente in Italia e ha visitato alcune tra le piazze finanziarie più importanti, sia europee (Londra, Parigi, Zurigo) che americane (New York, Boston), entrando in contatto con oltre cento fondi, principalmente tramite riunioni one to one. Di rilievo, il contatto diretto day by day con i gestori dei fondi istituzionali, che è diventato sempre più importante in forza del decremento degli analisti sell-side dovuto alla crisi economica degli ultimi anni.

Gli investitori retail, invece, hanno potuto contattare il Gruppo tramite telefono o e-mail e hanno potuto usufruire dello strumento informativo "InvestIren", la newsletter dedicata espressamente all'investitore privato. Oltre a ciò, è a disposizione un link sul sito [www.grupporen.it](http://www.grupporen.it) che permette di ascoltare in diretta le presentazioni dei risultati trimestrali tramite il servizio di webcasting.

L'attenzione che gli investitori istituzionali rivolgono verso le tematiche legate all'ambiente, alla sostenibilità e alla governance è sempre maggiore. In particolare, una buona 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 economica o finanziaria, infatti, deve essere valutata alla luce della sua ripetibilità o eventualmente di un suo miglioramento negli anni successivi e ciò può accadere solo grazie a regole di governo societario in linea con la best practice. Da questo punto di vista è importante sottolineare che l'apprezzamento del mercato alla Governance del Gruppo, si è riflesso anche sull'andamento del titolo che, negli ultimi due anni ha aumentato il suo valore di oltre il 65%.

### ANDAMENTO DEL TITOLO IREN NEL 2016

Nel 2016 il FTSE Italia All-share, ha riportato una contrazione del 6,8%, legata principalmente alle negative performance del settore bancario. Tale risultato è anche da attribuire agli effetti di un perdurante scenario di incertezza e di fragilità economica globale, segnalato dalla debolezza del petrolio, in particolare nella prima parte dell'anno. In questo contesto macroeconomico, il titolo Iren cresce di circa il 7,4%, facendo registrare per il secondo anno consecutivo il maggiore incremento di valore tra i suoi competitor più diretti. Tale performance deriva principalmente dai positivi risultati riportati dal Gruppo nel corso dell'anno, connessi ai progetti di efficientamento, integrazione e crescita delineati nel Piano Industriale al 2021.

Il titolo è quotato presso la Borsa Valori Italiana di Milano, e rientra negli indici finanziari:

- FTSE All Share, l'indice azionario che racchiude tutte le azioni quotate sul mercato telematico di Borsa italiana ad esclusione delle Società a microcapitalizzazione;
- FTSE Mid Cap, quella parte del FTSE All Share che comprende le azioni di Società a media capitalizzazione;

- FTSE Italia Servizi Pubblici, l'indice settoriale che comprende le azioni di Società che operano nel campo dei servizi pubblici.

Il Gruppo è presente inoltre all'interno della famiglia di indici FTSE Environmental Opportunities (si veda pag. 35 – Indici Etici).

#### ANDAMENTO PREZZO E VOLUMI DEL TITOLO IREN



#### FINANZIATORI

Iren intrattiene rapporti con i principali Istituti di Credito Italiani e Internazionali, oltre ad accedere al mercato dei capitali, al fine di ricercare le forme di finanziamento più adatte alle proprie esigenze e le migliori condizioni di mercato, adottando un modello organizzativo di gestione accentrata dalle risorse e del rischio finanziario nell'ottica di ottimizzazione finanziaria per tutte le società del Gruppo.

La sostenibilità del profilo finanziario del Gruppo è sempre stata uno degli elementi strategici fondamentali di Iren. Nel corso del 2016 l'attenzione a questo aspetto è stata attestata anche dalla riconferma del rating (assegnato dall'agenzia Fitch) "Investment Grade" BBB- con outlook stabile che è legata principalmente al mix equilibrato del portafoglio di business tra attività regolate e quasi regolate, al profilo di liquidità, alla solidità dell'azionariato e alla strategia del Gruppo, posta a base del piano industriale al 2021, nonché ai positivi risultati raggiunti negli ultimi 12-18 mesi. Tali motivazioni sono riconfermate per l'assegnazione del rating "BBB" (un notch più elevato) sul programma EMTN e sulle emissioni obbligazionarie. A sostegno del profilo di liquidità del Gruppo e del livello di rating, sono state contrattualizzate linee di credito committed che al 31 dicembre 2016 ammontano a 140 milioni di euro.

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.

Nel primo semestre del 2016 è stato perfezionato e utilizzato un finanziamento bancario a medio lungo termine per 20 milioni di euro. Con riferimento ai finanziamenti con Banca Europea degli investimenti (BEI), nel mese di dicembre è stata utilizzata una quota di 50 milioni di euro sul finanziamento BEI Idro di 150 milioni di euro sottoscritto a dicembre 2014, ed è stato perfezionato un incremento della linea stessa di 30 milioni. Il finanziamento BEI Idro di complessivi 180 milioni di euro alla data del 31/12/2016 risulta pertanto disponibile per 80 milioni, che vanno a sommarsi ai 130 milioni di finanziamenti BEI Waste e TLR ancora non utilizzati e interamente disponibili a fine 2016. Con BEI prosegue l'attività di consolidamento dei finanziamenti a supporto del programma di investimenti del Gruppo; nel mese di dicembre si è avviata un'istruttoria tecnica per una nuova linea finanziaria di 75 milioni, di euro a valere sugli investimenti della distribuzione elettrica, che dovrebbe concludersi nel primo trimestre 2017 con la stipula del contratto di finanziamento. Questa operazione, che rafforza ulteriormente la collaborazione con BEI, sottolinea l'attenzione che da sempre Iren pone ai temi della sostenibilità ambientale, sociale ed economica.

Per quanto riguarda le operazioni sul mercato dei capitali, il 18 ottobre 2016 è stato deliberato dal CdA il rinnovo con incremento ad 1,5 miliardi di euro del programma EMTN per emissioni obbligazionarie, a valere sul quale in 2 novembre è stato completato con grande successo il collocamento di una nuova



emissione in formato Public Placement per 500 milioni di euro e durata 8 anni. Sempre ai fini dell'ottimizzazione della struttura finanziaria del Gruppo, sono state effettuate diverse attività di liability management volte a cogliere opportunità di mercato favorevoli. In particolare, contestualmente all'emissione del nuovo Bond è stata lanciata una Tender Offer su tutti i titoli in scadenza

nel 2019, 2020, 2021 e 2022, che si è conclusa con il rimborso anticipato delle obbligazioni precedentemente emesse per un ammontare complessivo di 150 milioni. Sono stati infine rimborsati anticipatamente finanziamenti bancari per 200 milioni di euro.

#### OBBLIGAZIONI IREN IN CIRCOLAZIONE AL 31/12/2016

Obbligazione	Codice ISIN	Quantità emissione (€/000)	Ammontare in circolazione (€/000)	Cedola ann. (%)	Durata emissione (Anni)	Scadenza	Prezzo Emissione (%)	Rating
Eurobond 2024	XS1511781467	500.000	500.000	0,875%	8	04/11/2024	98,974	BBB
Eurobond 2022	XS1314238459	500.000	430.000	2,75%	7	02/11/2022	99,398	BBB
Eurobond 2021	XS1086104681	300.000	186.273	3,00%	7	14/07/2021	99,225	BBB
Private Placement	XS0979548954	260.000	185.120	4,37%	7	14/10/2020	100,783	n.a.
Private Placement	XS1030889411	100.000	89.100	3,00%	5	11/02/2019	98,728	n.a.



# Generazioni future



## TEMI RILEVANTI

**Educazione alla sostenibilità:** il tema è rilevante per il Gruppo Iren perché ritiene che l'educazione sia la via più efficace e strategica per l'affermazione di una cultura della sostenibilità e dell'innovazione.

**Innovazione:** è la bussola che orienta il Gruppo Iren verso un modello di innovazione aperto che vuole essere operativo, declinato su tutti i business e focalizzato al raggiungimento degli obiettivi di efficientamento, di miglioramento della qualità dei servizi e di creazione di opportunità di sviluppo al fine di anticipare le nuove esigenze di cittadini, clienti e territori.



## EDUCAZIONE ALLA SOSTENIBILITÀ

Da molti anni il Gruppo Iren è presente nel mondo della scuola, in quanto ritiene che l'educazione sia la via più efficace e strategica per affermare la cultura della sostenibilità e dell'innovazione. Attraverso il progetto Edu.Iren mette a disposizione del mondo scolastico (pubblico e privato) un catalogo di proposte formative gratuite per studenti ed insegnanti, una raccolta di materiali didattici e di progetti sui temi della sostenibilità, dell'acqua, dell'energia e dell'ambiente. 110 sono gli impianti aperti alla visita degli studenti e dei cittadini, in coerenza con la filosofia e i valori di trasparenza del Gruppo.



L'offerta formativa è disponibile su supporto cartaceo, inviato agli Istituti Scolastici dei territori in cui è presente Iren e ai Comuni Soci, e on-line sul sito di Gruppo, per essere accessibile in modo semplice ed immediato a studenti e docenti.

*Edu.Iren: 89.890 studenti e 729 scuole coinvolti  
nei progetti di educazione alla sostenibilità*

Nell'anno scolastico 2015/2016 le visite guidate, i laboratori didattici, le lezioni in classe, i giochi educativi e le altre proposte del catalogo Edu.Iren, insieme ai corsi di formazione sulla sostenibilità per insegnanti e ai progetti didattici, promossi nelle scuole dai singoli Comuni e che il Gruppo supporta, hanno registrato 89.890 contatti e 729 scuole delle aree emiliana, ligure e piemontese. Significativo il numero dei visitatori degli impianti che hanno superato le 10.000 unità, di cui 3.694 al TRM di Torino, grazie anche al progetto didattico che rende il termovalorizzatore di Torino un impianto unico a livello nazionale. Oltre 1.300 i visitatori al PAI di Parma.

**Per l'area emiliana**, da segnalare i progetti realizzati in collaborazione con soggetti presenti sul territorio e nazionali. Tutte le scuole dell'Appennino Reggiano sono state le protagoniste del **"Progetto Pile"**, promosso insieme ad European Recycling Platform e WWF Italia. Un progetto didattico che ha superato 1,7 tonnellate di pile raccolte, grazie all'impegno di 2.100 studenti e

delle loro famiglie. Tutte le Scuole Primarie del Comune di Parma sono state interessate da **"La Buona Compagnia non si rifiuta"**, un focus dinamico, promosso insieme a Comune e Tetra Pak, che ha avuto come obiettivo quello di informare sulle corrette modalità per differenziare i contenitori per bevande, attraverso la consegna di materiale didattico e uno spettacolo teatrale. A Piacenza si è sviluppata una collaborazione con Coop Alleanza 3.0, il Comune di Castel San Giovanni e AUSL, attraverso **"Famiglie sostenibili"**.

Si è rafforzata anche la collaborazione con il Progetto Educativo Giocampus, promosso da Comune di Parma, Barilla, Coni, Università di Parma, Cus Parma, che ha visto Iren condividere la realizzazione di alcuni progetti sulla sostenibilità con laboratori e con la presenza del Centro Ambiente Mobile durante il periodo estivo. Il progetto coinvolge 8.000 bambini durante l'anno scolastico e nel periodo estivo. Dal 2016 Iren aderisce al progetto in qualità di Socio.

Importanti anche le collaborazioni **a Torino e in Piemonte**. A cominciare con **Piazza dei Mestieri** con diversi appuntamenti e una iniziativa sullo spreco alimentare in coppia con il Banco Alimentare del Piemonte, per passare al Centro Scienza Onlus con **"Le settimane della Scienza"** e "Le Settimane della Scienza a scuola". Nell'impianto di La Loggia è stata organizzata per la prima volta una delle azioni italiane per il **World Fish Migration Day**, che ha visto anche la partecipazione del Museo Regionale di Scienze Naturali e il Museo A come Ambiente. Con quest'ultimo Iren ha festeggiato la **Giornata Mondiale dell'Ambiente**.

Molto attivo a Torino il Centro Ambiente Mobile, un'aula didattica mobile, presente anche in Emilia, che permette di spiegare il ciclo dei rifiuti e attivare specifiche raccolte negli istituti scolastici.

**Nel territorio vercellese** sono stati gestivi complessivamente 136 interventi formativi di approfondimento e laboratoriali sul ciclo dei rifiuti e sui materiali recuperabili (vetro, metalli, carta, plastica, organico). 24 le iniziative didattiche relative al ciclo idrico e 13 sul risparmio energetico.

Il **Festival della Scienza di Genova** è stato, invece, l'occasione per produrre un itinerario ludico-enigmistico **"Sei eco-logico? Giochi e soluzioni per la sostenibilità"** per apprendere – tra indovinelli, rebus, giochi di parole, di logica e vignette divertenti – come può essere sostenibile la gestione dei servizi energetici e ambientali e quale contributo può dare il cittadino, seguendo semplici regole per un consumo responsabile. Più di 5.000 bambini e adulti hanno effettuato il percorso composto di 16 totem e 3 maxi-cruciverba alla scoperta della sostenibilità.

**"Eco Quiz – in missione per il pianeta"** ha interessato, invece, gli studenti dell'istituto superiore statale D'Arzo di Montecchio Emilia: un gioco sotto forma di app per smartphone, agile e avvincente che contiene più di 1.000 domande a scelta multipla, grazie alle quali i ragazzi possono sfidarsi tra loro e misurare le loro conoscenze rispetto a temi quali i rifiuti, l'energia, l'ecosostenibilità e la mobilità. Il progetto pilota, ideato da Achab Group per conto di Iren, è stato promosso insieme all'Amministrazione Comunale a supporto della campagna di comunicazione per la trasformazione del servizio di raccolta rifiuti.

Un discorso a parte merita l'impegno del Gruppo sul tema della Alternanza Scuola Lavoro per gli studenti delle scuole medie superiori, attraverso il progetto "Alleanza Scuola Lavoro": un'occasione per studenti ed imprese di crescita reciproca. Cogliendo le opportunità fornite dalla Legge 107/2015, il Gruppo ha proposto agli Uffici Scolastici Regionali (USR) delle Regioni di origine (Emilia Romagna, Liguria e Piemonte) un proprio modello di alternanza, che prevede una fase informativa per gli studenti delle classi terze, tirocini in azienda per le classi quarte e una fase di approfondimento delle esperienze svolte, con fini orientativi, per le classi quinte; il tutto con un'attività di co-progettazione con i docenti. A tal fine è stato sottoscritto da Iren un protocollo con i suddetti USR che costituisce il primo esempio di accordo sovraterritoriale in materia, consentendo sia la diffusione fra le diverse Regioni di *best practices* sia la valorizzazione delle specifiche progettualità degli Uffici Scolastici. La stretta co-progettazione tra singole istituzioni scolastiche, USR e Iren, nella preparazione dei percorsi, affiancata da un approccio didattico per competenze ed una valorizzazione del protagonismo degli studenti, attraverso concrete esperienze di lavoro, costituisce anche una modalità di rafforzare i rapporti con i territori in cui il Gruppo opera e di far conoscere ai soggetti coinvolti altre realtà territoriali. È previsto il coinvolgimento ogni anno di 17 istituti, attraverso convenzioni di durata triennale. Gli studenti coinvolti dal 2016 sono stati oltre 400 l'anno, almeno 70 dei quali saranno selezionati per lo svolgimento dei tirocini in azienda dal 2017.

Il **Centro di Riciclaggio Creativo REMIDA**, promosso da Iren insieme all'Istituzione Scuole e Nidi dell'Infanzia del Comune di Reggio Emilia e gestito dalla Fondazione Reggio Children-Centro Loris Malaguzzi, conferma il suo ruolo di volano di pratiche e pensieri sostenibili. Oltre 400 le strutture che ritirano gratuitamente gli scarti di lavorazione messi a disposizione da oltre 200 aziende e oltre 3.000 le persone che da tutto il mondo hanno visitato il centro.

Confermato anche il successo del Progetto "Rifiutando" a Piacenza, uno dei più longevi laboratori didattici italiani sui temi della sostenibilità.



## RICERCA E INNOVAZIONE NEL GRUPPO IREN

### INNOVAZIONE SOSTENIBILE

L'innovazione tecnologica è centrale nelle scelte strategiche e nella definizione dei prodotti e servizi offerti dal Gruppo Iren. Il Piano Industriale al 2021 conferma la centralità dell'innovazione nella

vision del Gruppo, che si esplicherà nello sviluppo di tutti i settori in cui opera, con l'obiettivo di rendere Iren un esempio di eccellenza e innovazione nel settore delle multi-utility. Le principali linee di ricerca, sviluppo ed innovazione sulle quali il Gruppo ha investito nel 2016 e continuerà nei prossimi anni riguardano:

- strumenti di "customer empowering" e sensibilizzazione degli utenti sull'impatto dei consumi e sul risparmio energetico;
- efficienza energetica declinata su più livelli e asset (cliente, edificio, agglomerato urbano, asset energetici del Gruppo);
- nuovi sistemi per il recupero dei cascami energetici e incremento dell'efficienza degli impianti;
- sistemi avanzati di telegestione, telelettura, smart metering e multi metering;
- sistemi di accumulo termico ed elettrico;
- sistemi per il trattamento, purificazione e reimpiego di reflui da processi di trattamento fanghi, acque reflue e rifiuti;
- Internet of Things (IoT) e domotica;
- strumenti ICT di "data intelligence";
- piattaforme per la creazione di un unico catasto urbano dei sottoservizi;
- gestione ottimizzata del ciclo idrico integrato (distrettualizzazione, individuazione e riduzione delle perdite di rete);
- mobilità elettrica.

Un altro importante tassello dell'innovazione sostenibile del Gruppo è l'*open innovation*, ovvero la possibilità di coinvolgere nello sviluppo di un'idea o di un prodotto tutti i portatori di interesse (interni ed esterni) affinché tale idea sia veramente la migliore, poiché analizzata e sviluppata con un approccio multidisciplinare, sfruttando conoscenze e competenze di un ecosistema di aziende, centri di ricerca, start up e ovviamente i nostri clienti. Proprio in un'ottica di **open innovation**, il Gruppo crede fermamente nel valore dei progetti cofinanziati a livello europeo, nazionale e regionale: tali progetti permettono di testare soluzioni innovative con il contributo (e quindi la visione) di realtà internazionali. Validazione di modelli, *proof of concept* e prototipi sono solo alcuni dei principali risultati che tali progetti garantiscono ad Iren, con un apporto non solo di conoscenze, ma anche di risorse economiche.

Nel 2016 Iren ha partecipato attivamente a **14 progetti di ricerca e innovazione** per un impegno complessivo pluriennale di circa 10 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 ed i suoi organismi e le regioni (ad es. Horizon 2020, Framework Programme 7, MIUR, POR FESR, ecc.). Tali progetti hanno comportato un impegno, nell'anno, di oltre 1,2 milioni di euro, dei quali 0,7 milioni finanziati tramite i bandi di cui sopra. Si tratta di progetti che coinvolgono attivamente circa 50 dipendenti Iren afferenti alle diverse aree di business e attività operative e garantiscono collaborazioni con numerose realtà industriali e accademiche ubicate in oltre 94 città europee.

Un altro importante indicatore delle attività di innovazione correlate ai progetti di cofinanziamento sono i circa 6.000 cittadini coinvolti nelle sperimentazioni su territori di riferimento del Gruppo: l'ingaggio diretto, già dallo stadio embrionale, di clienti e



cittadini in un progetto innovativo che ha come output proprio servizi a loro dedicati, è oggettivamente riconosciuto come elemento premiante. Il progetto **Empowering** (programma europeo IEE), ultimato a marzo 2016, ha proposto ad un gruppo pilota di clienti elettrici e del teleriscaldamento strumenti di ingaggio ed energy empowerment, per aiutarli nel consumo sostenibile delle risorse energetiche.

*6.000 cittadini coinvolti  
in un progetto sperimentale per il consumo  
sostenibile delle risorse energetiche*

Sia strumenti di ingaggio degli stakeholder che lo studio di modalità di gestione degli asset in grado di contribuire ad un consumo sostenibile delle risorse, sono alla base del progetto **Dimmer** (programma europeo FP7), ultimato a settembre 2016, con l'obiettivo di sviluppare uno strumento di ottimizzazione della gestione delle sottostazioni di scambio termico del teleriscaldamento e dell'erogazione del calore, riducendo i picchi di potenza.

La gestione ottimizzata, sinergica e innovativa degli asset del Gruppo è ulteriormente declinata nel progetto **Flexmeter** (programma europeo Horizon 2020) che sperimenta architetture ICT abilitanti un sistema di smart metering multiservizio, sia a livello di utenti finali che di asset della distribuzione elettrica, il tutto supportato da servizi innovativi per i diversi portatori di interesse. Obiettivi analoghi, in termini di modelli applicativi per la gestione ottimizzata del ciclo idrico integrato e studio di tecnologie innovative per il trattamento delle acque reflue, si ritrovano nel progetto **SmartWaterTech** (bando MIUR).

Il rapporto tra differenti vettori energetici e servizi, ad un livello differente rispetto a Flexmeter, è anche l'obiettivo del progetto **Celsius** (programma europeo FP7), il progetto "Smart City" della città di Genova in cui si utilizza un sistema di turboespansione per trasformare la caduta di pressione in una cabina di riduzione gas in energia elettrica rinnovabile.

La sperimentazione di sistemi innovativi, nello specifico in ambito ciclo idrico integrato, è il driver di **Reqpro** (programma Life+), che cofinanzia lo sviluppo di un sistema di filtrazione di acqua reflua civile con filtri a sabbia e disinfezione finale con raggi UV ed acqua ossigenata, al fine di rendere l'acqua in uscita dall'impianto conforme agli utilizzi irrigui.

La sperimentazione di soluzioni impiantistiche innovative è alla base del progetto **Biometh-ER** (programma Life+) per la produzione e l'uso del biometano da gas derivante da fanghi di depurazione attraverso un sistema prototipale di upgrade del biogas.

L'innovazione deve essere anche indirizzata a migliorare e rendere più efficienti i processi aziendali e lavorativi: in questo senso si pongono i progetti **Holides** (programma europeo Artemis), concluso a settembre 2016 – che prevedeva lo sviluppo di una piattaforma tecnologica che permetta di tenere in considerazione i fattori umani sin dalle prime fasi di progettazione e sviluppo di sistemi cooperativi adattivi a diversi livelli di

automazione – e **BlueSCities** (programma Horizon 2020), che prevede la definizione di una guida pratica, attività di benchmarking e best practices da applicare alla gestione efficiente del ciclo idrico integrato e dei rifiuti negli ambiti urbani.



Il progetto **Waterspy**, avviato a novembre 2016, intende invece sviluppare e definire una metodologia per rilevare la presenza di batteri eterotrofi (eColi, pseudomonas aeruginosa e salmonella) nelle matrici acquose. Lo strumento, da sviluppare a livello prototipale per un utilizzo sul campo nelle fonti di approvvigionamento del servizio idrico (laghi artificiali) e sulla rete di distribuzione, prevede una fase di pre-concentrazione che permette al bio-sensore di legare i batteri su una superficie che verrà poi analizzata con una tecnologia laser. La messa a punto di uno strumento che funziona nel range indicato potrebbe aprire ampie possibilità nel monitoraggio pervasivo della qualità dell'acqua.

La ridefinizione dei processi di appalto per attività di efficientamento energetico, in tutte le sue fasi preliminari, di dialogo con il mercato e individuazione dei criteri di premialità, è l'obiettivo del progetto **Probis** (programma europeo CIP), concluso a novembre 2016. Nell'ottica di migliorare e affinare la fruizione dei sistemi GIS aziendali, Iren partecipa inoltre al progetto **Geosmartcity** (programma europeo CIP) che ha tra gli obiettivi l'interoperabilità delle banche dati degli utilizzatori del sottosuolo.

Il Gruppo è molto attento anche alle tematiche di stoccaggio dell'energia elettrica: il progetto **Store&Go**, iniziato a marzo 2016, dimostrerà 3 innovativi sistemi di Power to Gas (PtG), localizzati in Germania, Svizzera e Italia, al fine di individuarne e superarne le barriere tecniche, economiche, sociali e legali. Il progetto ha l'ambizione di valutare la possibilità di integrazione del sistema di storage PtG in sistemi di produzione e distribuzione dell'energia all'avanguardia.

La mobilità sostenibile è un altro obiettivo importante dell'innovazione di Iren: la sua declinazione prevede da una parte l'installazione di infrastrutture fisse di ricarica elettrica sui vari territori del Gruppo, dall'altra lo studio di sistemi ad induzione, come sviluppato nel progetto **Fabric** (programma europeo FP7). Questa tecnologia potrebbe essere, in previsione, il motore dello sviluppo massivo della mobilità elettrica del futuro. Parallelamente il progetto **NeMo**, iniziato ad ottobre 2016, prevede di sviluppare una piattaforma di e-roaming applicata a differenti sistemi di mobilità elettrica (infrastruttura di ricarica e autoveicoli). L'obiettivo principale è la creazione di un *hyper network*, ovvero una sovra-

infrastruttura ICT in grado di omogeneizzare dati provenienti dai vari stakeholder e generare servizi e applicazioni innovativi sulle diverse verticalità.



## IREN ALL'ESTERO

Iren ha proseguito il processo di internazionalizzazione avviato nel 2015, continuando ad offrire servizi di assistenza tecnica, affiancamento e capacity building. Di seguito una sintesi delle principali attività svolte.

### SERBIA

Il Gruppo Iren, insieme alla società Deloitte, ha sviluppato nel 2016 la strategia di breve e medio termine per Beogradske Elektrane, società pubblica che gestisce il teleriscaldamento a Belgrado che, con i suoi quasi 3.000 MW di potenza termica installata, le 14 centrali di produzione e gli oltre 700 km di rete, rappresenta uno dei più grandi ed importanti esempi in Europa.

Iren ha sviluppato le analisi tecniche offrendo importanti contributi di sviluppo alla società serba, approfondendo tematiche quali l'efficienza e il risparmio energetico, studiando scenari che prevedono l'interconnessione delle sottoreti, la realizzazione di impianti di cogenerazione e l'introduzione di sistemi di accumulo termico. La strategia è stata approvata dalla città nel novembre 2016.

### CINA

Il Gruppo ha collaborato con Utilitalia, A2A ed Hera all'organizzazione di un Forum Sino-Italiano, sulla protezione dell'ambiente, che si è tenuto a Pechino l'8 aprile 2016, ed è stato incentrato sul teleriscaldamento, con l'obiettivo di promuovere il

know how e le eccellenze italiane in Cina, analogamente a quanto fatto da altri paesi europei. Il forum si è svolto in congiunzione con il meeting annuale della China District Heating Association che ha visto riuniti tutti gli operatori cinesi del settore del teleriscaldamento e con una partecipazione di quasi 300 soggetti. Nel corso dell'evento è stato firmato un accordo di collaborazione tra Utilitalia, AIRU ed il Beijing District Heating Group (BDHG), la società che gestisce a Pechino la più grande rete di teleriscaldamento della Cina, in rappresentanza della China District Heating Association (CDHA). L'accordo ha come scopo principale il rafforzamento della cooperazione strategica e operativa e la condivisione di studi e attività che possono contribuire allo sviluppo del mercato dell'energia nei rispettivi paesi. In particolare è previsto che vengano identificati progetti e attività per lo sviluppo di sistemi di teleriscaldamento ad alta efficienza.

## FONDAZIONE AMGA

Fondazione AMGA, costituita nel 2003, si propone di accrescere e divulgare la conoscenza e la comprensione del ciclo dell'acqua e delle sue interazioni con l'ambiente, identificando temi di ricerca e promuovendo progetti sul controllo delle acque e la salvaguardia ambientale. A tal fine promuove programmi di ricerca finalizzati a consentire una gestione sostenibile delle risorse idriche e a sostenere la crescita economica e lo sviluppo sociale. La Fondazione ha attivato diverse collaborazioni con Università ed Enti di ricerca e svolge attività di networking a livello nazionale e internazionale. È socio fondatore del Consorzio TICASS (Tecnologie Innovative per il Controllo Ambientale e lo Sviluppo Sostenibile) e gestore del polo di innovazione per l'Energia e l'Ambiente della Regione Liguria. Nel 2016 Fondazione AMGA ha cambiato la propria governance programmando attività di ricerca, culturali e divulgative anche nei comparti energetico e ambientale, coerentemente con le linee di business del Gruppo Iren.

### ATTIVITÀ 2016

Sono di seguito riportate alcune delle iniziative promosse dalla Fondazione nel corso del 2016 che comprendono attività di ricerca, iniziative di formazione, culturali, divulgative, didattiche ed editoriali.

Aree	Progetti
Economia e regolazione	<ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Determinazione del costo standard del capitale nella regolazione delle public utilities con particolare riferimento al contesto dei rifiuti:</b> la possibile inclusione del settore dei rifiuti tra quelli regolati da AEEGSI potrebbe determinare la necessità di dover quantificare, nella formula tariffaria, il costo del capitale. Lo studio si focalizza sui punti più controversi relativi alla stima del costo del capitale e approfondisce il tema per il settore dei rifiuti.         </li> <li> <b>Regolazione a menu e approccio totex:</b> la regolazione italiana nel settore energetico e idrico comporta incentivi all'efficienza sostanzialmente limitati alla componente opex dei costi. Questo può comportare incentivi sub-ottimali per le imprese. La regolazione UK ha introdotto forme di regolazione a menu, caratterizzate dalla possibilità di scelta da parte dell'impresa tra pacchetti di proposte più o meno "sfidanti". Si propone di studiare l'esperienza inglese per identificarne le difficoltà di implementazione nonché i possibili effetti di una regolazione di tipo totex (capex+opex), con un riconoscimento in tariffa delle spese totali ritenute efficienti.         </li> </ul>



Aree	Progetti
Economia e regolazione	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Determinazione del costo ambientale e delle risorse nel servizio idrico integrato:</b> coerentemente con gli impegni dei Paesi EU ad una politica dei prezzi dell'acqua basata sui principi "polluters pay" e "full costs recovery", AEEGSI ha individuato un primo insieme di oneri da ricomprendere nei costi ambientali della risorsa (ERC2015), tra i quali gli "altri costi operativi". Questi sono stati stimati da AEEGSI sulla base di comunicazioni ricevute da un numero limitato di soggetti competenti ed avranno un impatto di rilievo sui conti delle aziende. Lo studio fornisce un accurato esame del tema e delle connesse problematiche di stima degli "altri costi operativi".</li><li>• <b>Parametro OPM, potenziali virtù e limiti metodologici:</b> con il MT12 l'Autorità ha ulteriormente sviluppato la regolazione asimmetrica con la possibilità per alcuni gestori di ottenere un trattamento di maggior favore per la crescita potenziale massima della tariffa e il riconoscimento di incentivi per la qualità contrattuale. Lo studio valuta le eventuali virtù e limiti metodologici della definizione del parametro OPM (rapporto tra costi operativi totali del 2014 e popolazione servita) e dei suoi impatti ai fini dello stimolo del gestore al raggiungimento di superiori livelli di efficienza o qualità del servizio oppure ad una maggiore sostenibilità della tariffa verso l'utenza.</li><li>• <b>Network di laboratori per la gestione di aspetti analitici e di monitoraggio legati a criticità ambientali o cambiamenti normativi:</b> il progetto si propone di approfondire le criticità normative e ambientali emerse nei tavoli di lavoro nazionali e europei e di sviluppare tecniche analitiche per incrementare le conoscenze sulle risorse afferenti al ciclo idrico. Vengono organizzati monitoraggi a livello nazionale per far sì che i partner del progetto diventino punti di riferimento per le società di gestione e per disporre di dati in vista del confronto con Enti Istituzionali per la definizione di nuovi limiti normativi o per la gestione di criticità ambientali.</li><li>• <b>Indagine sulla presenza di nuovi patogeni nelle acque destinate al consumo umano:</b> i rischi di contaminazione delle acque destinate al consumo umano e la suscettibilità della popolazione nei confronti dei microorganismi patogeni e/o opportunisti sono in continua evoluzione. Il progetto propone di monitorare in continuo la comparsa di nuovi rischi associati a patogeni emergenti nelle acque potabili, mettendo a punto metodi analitici specifici per la loro ricerca da adottare nei laboratori di controllo degli acquedotti per aggiornare i parametri da ricercare per controllare la qualità microbiologica dell'acqua.</li><li>• <b>Costi dei controlli analitici delle acque destinate al consumo umano:</b> il progetto approfondisce il dimensionamento e i costi legati al controllo di qualità delle acque destinate al consumo umano e delle acque di depurazione che i gestori devono eseguire sia per rispettare le normative vigenti, sia per ottimizzare la conduzione e l'efficienza degli impianti di depurazione e potabilizzazione. L'indagine definisce i costi da monitorare, individua schemi di raccolta dei dati condivisi con altri gestori nazionali e avvia un confronto sul valore "congruo" per abitante che garantisca un controllo serio ed efficace.</li><li>• <b>Nano/microplastiche nelle acque, possibile impatto sulla salute umana:</b> il continuo utilizzo dei materiali plastici implica il progressivo rilascio di frammenti di varie dimensioni. La diffusione di micro e nanoplastiche nel cibo e nelle acque desta grande interesse per le possibili conseguenze sulla salute umana. Lo studio permette di valutare il potenziale impatto delle nanoplastiche presenti nelle acque sulla salute, utilizzando diversi modelli di cellule umane e di mammifero o di organismi acquatici.</li><li>• <b>Circuito interlaboratorio:</b> iniziativa avviata da UNICHIM nel 1996 che prevede cicli di analisi su campioni identici condotti da più laboratori secondo condizioni prefissate. La Fondazione partecipa al coordinamento del progetto per il filone di analisi relativo alle acque destinate al consumo umano e alle acque reflue. Nel 2016 sono stati coinvolti 550 laboratori per prove su componente inorganica nelle acque, solventi alogenati e solventi aromatici nelle acque.</li></ul>
Gestione delle risorse idriche	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Sei Eco-logico? Giochi e soluzioni per la sostenibilità</b> (vedi pag. 126).</li><li>• <b>Corso UniAuser Università Popolare dell'Età Libera:</b> con l'associazione GAU di Genova è stato organizzato un corso articolato in incontri sui diversi temi: la scomparsa di piazza Ponticello e la nascita di piazza De Ferrari, le trasformazioni urbane del centro di Genova, la scienza della potabilizzazione dell'acqua alla metà del XIX secolo, gas sicuro, percorsi d'acqua in città - sulle tracce dell'acquedotto storico.</li><li>• <b>Biblioteca tematica</b> specializzata su temi tecnici, economici e ambientali legati ai servizi pubblici e in particolare al ciclo idrico integrato. Aderisce al Servizio Bibliotecario Nazionale con un catalogo di circa 7.000 volumi e periodici, consultabile on-line <a href="http://www.fondazioneamga.org/catalogo">www.fondazioneamga.org/catalogo</a>.</li><li>• <b>Museo dell'Acqua e del Gas</b> costituito per illustrare la storia del gas e dell'approvvigionamento idrico. Nel 2016 ha registrato un aumento nel numero dei visitatori e il museo si è aperto alle scuole ed è oggetto di visite guidate organizzate nell'ambito del programma Edu.Iren.</li></ul>

# CONFORMITÀ ALLE LINEE GUIDA GRI

Indicatore		Livello di applicazione	Pagina/Note
<b>Strategia e analisi</b>			
G4-1	Lettera agli Stakeholder	Core	6-7
G4-2	Principali impatti, rischi e opportunità	Comprehensive	36-41, 48
<b>Profilo dell'organizzazione</b>			
G4-3	Nome dell'organizzazione	Core	Copertina
G4-4	Servizi forniti	Core	12-14
G4-5	Ubicazione sede aziendale	Core	Retrocopertina
G4-6	Paesi di operatività	Core	14
G4-7	Assetto proprietario	Core	122
G4-8	Mercati serviti	Core	14-17, 72-82
G4-9	Dimensione dell'organizzazione	Core	12, 15-17, 44, 57-58, 72, 77-79, 84
G4-10	Dipendenti per tipologia di contratto, genere, area geografica, inquadramento	Core	12, 84-85, 95-97
G4-11	Dipendenti coperti da accordi collettivi	Core	86, 102
G4-12	Catena di fornitura dell'organizzazione	Core	99-101
G4-13	Cambiamenti avvenuti durante l'anno nell'organizzazione o nella catena di fornitura	Core	12, 100
G4-14	Approccio prudenziale (Risk Management)	Core	30
G4-15	Adozione di carte, codici e principi esterni in ambito economico, sociale e ambientale	Core	21, 32, 68, 79-80
G4-16	Partecipazione ad associazioni di categoria	Core	117-118
EU-1	Capacità installata	Core	15
EU-2	Produzione energetica	Core	15, 61
EU-3	Clienti energia elettrica	Core	15-16, 72
EU-4	Lunghezza delle reti di trasmissione e distribuzione	Core	15, 75
EU-5	Rispetto del protocollo di Kyoto	Core	Livello di rispetto: 9,13%
<b>Aspetti materiali e perimetro di riferimento</b>			
G4-17	Elenco delle società incluse nel Bilancio Consolidato e di quelle non considerate nel Bilancio di Sostenibilità	Core	8, Bilancio Consolidato
G4-18	Processo per la definizione dei contenuti del report e del perimetro	Core	8-9
G4-19	Aspetti materiali identificati nel processo di definizione dei contenuti	Core	8-9
G4-20	Perimetro all'interno dell'organizzazione di ogni aspetto materiale	Core	8-9
G4-21	Perimetro all'esterno dell'organizzazione di ogni aspetto materiale	Core	8-9
G4-22	Eventuali restatement rispetto al precedente Bilancio di Sostenibilità	Core	8, 20, 48, 50, 51, 54, 55, 62, 84
G4-23	Eventuali restatement rispetto agli aspetti materiali del precedente Bilancio di Sostenibilità	Core	8-9
<b>Coinvolgimento degli stakeholder</b>			
G4-24	Stakeholder del Gruppo	Core	33-35
G4-25	Processo di identificazione	Core	33-35
G4-26	Attività di coinvolgimento degli Stakeholder	Core	33-35, 117
G4-27	Temi chiave emersi dallo Stakeholder Engagement e relative azioni	Core	10, 34-35



Indicatore		Livello di applicazione	Pagina/Note
<b>Profilo del report</b>			
G4-28	Periodo di rendicontazione	Core	8
G4-29	Data dell'ultimo report pubblicato	Core	8
G4-30	Periodicità di rendicontazione	Core	8
G4-31	Contatti e indirizzi per informazioni sul bilancio	Core	145
G4-32	Indice dei contenuti del GRI	Core	131
G4-33	Attestazione esterna	Core	8, 29-30, 137
<b>Governance</b>			Relazione sul Governo Societario
G4-34	Struttura di governo	Core	21
G4-35	Processo di delega per i temi economici, ambientali e sociali	Comprehensive	21
G4-36	Posizioni interne con responsabilità in ambito economico, ambientale e sociale	Comprehensive	21
G4-37	Processi per la consultazione su temi di natura economica, ambientale, sociale tra gli stakeholder e il più alto organo di governo	Comprehensive	29, 33
G4-38	Composizione del più alto organo di governo e dei suoi comitati	Comprehensive	23-26
G4-39	Indicare se il Presidente del più alto organo di governo ricopre anche un ruolo esecutivo	Comprehensive	23
G4-40	Processo di nomina e selezione del più alto organo di governo e dei suoi comitati	Comprehensive	21
G4-41	Conflitti di interesse	Comprehensive	21-22, 26
G4-42	Ruolo del più alto organo di governo nella definizione di valori, missione, strategie e obiettivi circa gli impatti economici, sociali ed ambientali	Comprehensive	29
G4-43	Formazione del più alto organo di governo su temi di natura economica, ambientale e sociale	Comprehensive	22
G4-44	Processo per valutare le performance del più alto organo di governo	Comprehensive	21
G4-45	Gestione degli impatti, dei rischi e delle opportunità sui temi di natura economica, ambientale e sociale	Comprehensive	29, 33
G4-46	Revisione della gestione dei rischi in ambito economico, ambientale e sociale	Comprehensive	25-26
G4-47	Frequenza della revisione della gestione dei rischi da parte del più alto organo di governo	Comprehensive	21, 25-26, 29-30
G4-48	Approvazione e verifica del Bilancio di Sostenibilità	Comprehensive	25, 29
G4-49	Processo per comunicare temi critici al più alto organo di governo	Comprehensive	22, 29-30
G4-50	Problematiche comunicate al più alto organo di governo e meccanismi attuati per risolverli	Comprehensive	31
G4-51	Politiche di remunerazione del più alto organo di governo e del management	Comprehensive	24
G4-52	Processo di determinazione della remunerazione	Comprehensive	24
G4-53	Engagement degli stakeholder sulle politiche di remunerazione	Comprehensive	24-25
G4-54	Rapporto tra la remunerazione annua più alta e la remunerazione media totale di tutti gli altri dipendenti	Comprehensive	97, Relazione sulla remunerazione 2016
G4-55	Incremento percentuale del rapporto di cui G4-54	Comprehensive	97, Relazione sulla remunerazione 2016
<b>Etica e integrità</b>			
G4-56	Missione, valori, codici di condotta e principi	Core	28, 31-32, 68, 79-80
G4-57	Meccanismi interni ed esterni per fornire supporto sulla condotta etica, sul rispetto delle leggi e gli standard di integrità	Comprehensive	31
G4-58	Meccanismi interni ed esterni per la segnalazione di problematiche relative alla condotta etica, al rispetto delle leggi e degli standard di integrità	Comprehensive	31

Indicatore		Livello di applicazione	Pagina/Note
<b>Performance Economica</b>			
G4-DMA	<b>Performance economica</b>		44-46
G4-EC1	Valore economico diretto generato e distribuito		44-45
G4-EC2	Implicazioni economico finanziarie legate ai cambiamenti climatici		44
G4-EC3	Copertura degli obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico		Bilancio Consolidato
G4-EC4	Finanziamenti ricevuti dal Governo e sussidi ricevuti		46
G4-DMA	<b>Presenza sul mercato</b>		45
G4-EC5	Rapporto tra lo stipendio standard dei neoassunti e lo stipendio minimo locale		A tutti i neoassunti vengono applicate le retribuzioni previste dai contratti collettivi nazionali
G4-EC6	Percentuale del senior management assunto nella comunità locale		45
G4-DMA	<b>Impatti economici indiretti</b>		43, 45
G4-EC7	Sviluppo e impatto degli investimenti in infrastrutture e in servizi di interesse per la collettività		44, 109-111
G4-EC8	Principali impatti economici indiretti e loro portata		45
G4-DMA	<b>Approvvigionamenti</b>		99-104
G4-EC9	Quota di acquisti effettuati da fornitori locali		103
G4-DMA	<b>Disponibilità e affidabilità</b>		44
EU-10	Capacità produttiva pianificata		44
G4-DMA	<b>Demand-side Management</b>		35, 61-63, 70, 82
G4-DMA	<b>Ricerca e Sviluppo</b>		127-130
<b>Efficienza del sistema</b>			
EU-11	Rendimento medio del parco termoelettrico		Cogenerazione, caldaie e termoelettrico: 66,72% Termovalorizzatori: 62,77%
EU-12	Perdite di energia in fase di distribuzione		75
<b>Performance Ambientale</b>			
G4-DMA	<b>Energia</b>		47-48, 59, 82
G4-EN1	Materiali utilizzati		78
G4-EN3	Consumi diretti di energia		48
G4-EN4	Consumi indiretti di energia		48
G4-EN5	Indice di intensità energetica		Intensità consumi gas naturale: 0,14 Intensità consumi gasolio: 0,00 Intensità consumi biogas: 0,26
G4-EN6	Risparmio energetico		54, 56, 62-63
G4-EN7	Prodotti e servizi per l'efficienza energetica o basati sull'energia rinnovabile		62-63
G4-DMA	<b>Acqua</b>		47, 49-50, 57
G4-EN8	Prelievi idrici per fonte		49
G4-EN9	Fonti idriche significativamente interessate dal prelievo di acqua		49, 64-65
G4-EN10	Percentuale e volume di acqua riciclata e riutilizzata		49, 117
G4-DMA	<b>Biodiversità</b>		47, 64-65
G4-EN11	Localizzazione di siti ubicati in aree protette e in aree ad elevata biodiversità		64-65
G4-EN12	Descrizione dei maggiori impatti sulla biodiversità		64-65
G4-EN13	Habitat protetti o ripristinati		64-65
G4-EN14	Specie protette che trovano il proprio habitat nelle aree di operatività dell'organizzazione		64-65
EU-13	Habitat ripristinati (offsetting)		64-65



Indicatore	Livello di applicazione	Pagina/Note
<b>G4-DMA Emissioni</b>		47, 51, 53-54
G4-EN15 Emissioni dirette di GHG (SCOPE 1)		51, 55
G4-EN16 Emissioni dirette di GHG (SCOPE 2)		51
G4-EN17 Altre emissioni indirette di GHG (SCOPE 3)		51, 64
G4-EN18 Indice di intensità delle emissioni GHG		Cogenerazione: 0,37 Termico: 0,19 Termoelettrico: 0,39 Termovalorizzatori: 1,58 Discariche: 0,41 Automezzi waste: 0,01
G4-EN19 Iniziative di riduzione delle emissioni		53-56, 59-63
G4-EN20 Emissioni di sostanze che riducono lo strato di ozono		51
G4-EN21 Altre emissioni in atmosfera		51
<b>G4-DMA Scarichi e rifiuti</b>		47, 50
G4-EN22 Scarichi idrici		50, 57
G4-EN23 Rifiuti prodotti		50
G4-EN24 Sversamenti significativi		52
G4-EN25 Rifiuti pericolosi		Il Gruppo non trasporta, esporta o importa rifiuti pericolosi dall'estero
G4-EN26 Impatti sulla biodiversità derivanti dagli scarichi idrici		64-65
<b>G4-DMA Prodotti e servizi</b>		67, 72
G4-EN27 Iniziative per mitigare gli impatti ambientali dei prodotti e servizi		52-56
G4-EN28 Prodotti venduti e relativo materiale di imballaggio		Non applicabile in relazione alle attività del Gruppo
<b>G4-DMA Logistica</b>		55-56
G4-EN30 Impatti ambientali significativi del trasporto di prodotti e per gli spostamenti del personale		55
<b>G4-DMA Spese per l'ambiente</b>		53
G4-EN31 Spese e investimenti per la protezione dell'ambiente		53
<b>G4-DMA Valutazione dei fornitori in materia ambientale</b>		99, 101
G4-EN32 Percentuale di nuovi fornitori selezionati in base a criteri ambientali		102
G4-EN33 Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura		102
<b>G4-DMA Ambiente: meccanismi di segnalazione</b>		66
<b>Performance Sociale</b>		
<b>G4-DMA Occupazione</b>		83-85, 99, 101-102
G4-LA1 Numero dipendenti, assunzioni e turnover		85, 96
G4-LA2 Benefit per i dipendenti		86
G4-LA3 Tasso di rientro al lavoro dopo il congedo parentale		89
EU-15 Processo di valutazione delle potenziali fuoriuscite di personale del Gruppo nei prossimi 5-10 anni		Dato non divulgato perché ritenuto sensibile
EU-17 Ore lavorate da imprese terze		102
EU-18 Programmi di formazione su salute e sicurezza svolti a favore dei lavoratori in appalto e subappalto		103
<b>G4-DMA Relazioni industriali</b>		83, 88
G4-LA4 Periodo minimo di preavviso per significativi cambiamenti organizzativi		88
<b>G4-DMA Salute e sicurezza dei lavoratori</b>		83, 93
G4-LA5 Descrizione comitati relativi a salute e sicurezza, formati da rappresentanti dei lavoratori e della direzione		93
G4-LA6 Infortuni sul lavoro e malattie professionali		85-86, 94, 97, 101
G4-LA7 Personale esposto ad alta incidenza o ad alto rischio di specifiche malattie professionali		93
G4-LA8 Accordi formali con sindacati a tutela della sicurezza e salute sul luogo di lavoro		93-94

<b>Indicatore</b>	<b>Livello di applicazione</b>	<b>Pagina/Note</b>
G4-DMA <b>Formazione</b>		91-93
G4-LA9 Ore di formazione		92
G4-LA10 Programmi di gestione delle competenze		87-88, 90, 95-96
G4-LA11 Valutazione delle performance e dello sviluppo		86
G4-DMA <b>Diversità e pari opportunità</b>		83, 88-89
G4-LA12 Composizione degli organi di governo e ripartizione del personale per indicatori di diversità		21, 85, 88-89, 95
G4-DMA <b>Parità di remunerazione tra uomini e donne</b>		88-89
G4-LA13 Rapporto tra stipendio base degli uomini rispetto a quello delle donne		97
G4-DMA <b>Valutazione dei fornitori sulle condizioni di lavoro</b>		99, 102
G4-LA14 Percentuale dei nuovi fornitori selezionati in base a criteri circa le condizioni di lavoro		101
G4-LA15 Impatti negativi significativi in materia di pratiche di lavoro all'interno della catena di fornitura e azioni intraprese per la loro gestione		101
G4-DMA <b>Condizioni di lavoro: meccanismi di segnalazione</b>		31, 88
G4-LA16 Numero di contestazioni in materia di pratiche di lavoro		88
<b>Diritti umani</b>		
G4-DMA <b>Investimenti</b>		44
G4-DMA <b>Non discriminazione</b>		67-68, 83, 88-89
G4-HR3 Episodi di discriminazione e azioni correttive intraprese		68
G4-DMA <b>Libertà di associazione e contrattazione collettiva</b>		88
G4-DMA <b>Valutazione dei fornitori sui diritti umani</b>		100-101
G4-HR10 Percentuale di nuovi fornitori e partner che sono sottoposti a verifiche in materia di diritti umani		100-101
G4-HR11 Impatti negativi significativi in materia di diritti umani all'interno della catena di fornitura e azioni intraprese per la loro gestione		102
<b>Società</b>		
G4-DMA <b>Comunità locali</b>		105-107, 112
G4-SO1 Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali		33-35, 111-112
G4-SO2 Attività con impatti negativi sulle comunità locali		111-112
EU-22 Numero di persone trasferite o indennizzate a seguito dello sviluppo di nuovi impianti		112
G4-DMA <b>Disastri e emergenze</b>		105, 113
G4-DMA <b>Anti-corruzione</b>		118-119
G4-SO3 Operazioni monitorate per rischi di corruzione		119
G4-SO4 Comunicazione e formazione su politiche e procedure di anti-corruzione		118-119
G4-SO5 Casi di corruzione e azioni intraprese		119
G4-DMA <b>Rapporti con la politica e le istituzioni pubbliche</b>		116
G4-SO6 Contributi finanziari a partiti politici e relative istituzioni		118
G4-DMA <b>Tutela della concorrenza</b>		72
G4-SO7 Numero totale di azioni legali relative a concorrenza sleale, anti-trust e pratiche monopolistiche e relative sentenze		72
G4-DMA <b>Valutazione dei fornitori sugli impatti sulla società</b>		100-102
G4-SO9 Nuovi fornitori selezionati in base a criteri inerenti gli impatti sulla società		100-102
G4-SO10 Impatti negativi significativi sulla società all'interno della catena di fornitura e azioni intraprese per la loro gestione		101
G4-DMA <b>Impatti sulla società: meccanismi di segnalazione</b>		112-113
G4-SO11 Contestazioni in materia di impatto sulla società		72, 103, 113



Indicatore	Livello di applicazione	Pagina/Note
G4-DMA <b>Salute e sicurezza del cliente</b>		68-69
G4-PR1 Prodotti/servizi valutati sugli impatti sulla salute e sicurezza		111-112
G4-PR2 Casi di non conformità di prodotti e servizi		72, 113
EU-25 Incidenti e infortuni occorsi alla comunità locale		113
G4-DMA <b>Accessibilità</b>		73, 76, 79
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 di distribuzione dell'energia elettrica
EU-27 Disconnessioni di rete energia elettrica a clienti residenziali per mancato pagamento		75
EU-28 Interruzioni energia elettrica: numero medio di interruzioni per cliente BT (N1)		74
EU-29 Interruzioni energia elettrica durata cumulata (D1)		74
EU-30 Availability factor medio del parco impianti		Cogenerazione: 43,47% Termovalorizzatori: 183,15%
G4-DMA <b>Informazioni accessibili</b>		67, 70
G4-DMA <b>Comunicazioni di prodotto e di servizio</b>		67, 70
G4-PR3 Informazioni di prodotto/servizio		Non applicabile in relazione alle attività del Gruppo
G4-PR4 Non conformità per informazione e etichettatura di prodotti/servizi		72
G4-PR5 Customer Satisfaction		70-71
G4-DMA <b>Comunicazioni di marketing</b>		67, 69-70
G4-PR6 Vendita di prodotti oggetto di divieto o contestazione		Non applicabile in relazione alle attività del Gruppo
G4-PR7 Non conformità per attività di marketing		72
G4-DMA <b>Privacy dei clienti</b>		68
<b>Compliance</b>		
G4-DMA <b>Compliance</b>		30-31, 66, 115, 118-119
G4-EN29 Multe e sanzioni in materia ambientale		66
G4-PR9 Sanzioni monetarie e non per non conformità a leggi o regolamenti riguardanti la fornitura e utilizzo di prodotti o servizi		72
G4-SO8 Sanzioni monetarie e non per non conformità a leggi e regolamenti		88, 103, 113

# RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE



## RELAZIONE INDIPENDENTE SULLA REVISIONE LIMITATA DEL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2016

Agli Azionisti di  
Iren SpA

Abbiamo svolto un esame limitato (*limited assurance engagement*) del Bilancio di Sostenibilità (di seguito il “Bilancio”) del Gruppo Iren (di seguito il “Gruppo”) per l’esercizio chiuso al 31 dicembre 2016.

### Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio

Gli Amministratori sono responsabili per la redazione del Bilancio in conformità alle linee guida *G4 Sustainability Reporting Guidelines* definite nel 2013 dal GRI - Global Reporting Initiative e al *G4 Sector Disclosure - Electric Utilities* del 2013, indicate nel paragrafo “Introduzione” del Bilancio, e per quella parte del controllo interno che essi ritengono necessaria al fine di consentire la redazione di un bilancio di sostenibilità che non contenga errori significativi, anche dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali. Gli Amministratori sono altresì responsabili per la definizione degli obiettivi del Gruppo Iren in relazione alla performance di sostenibilità e alla rendicontazione dei risultati conseguiti, nonché per l’identificazione degli *stakeholder* e degli aspetti significativi da rendicontare.

### Responsabilità del revisore

E’ nostra la responsabilità della redazione della presente relazione sulla base delle procedure svolte. Il nostro lavoro è stato svolto secondo i criteri indicati nel principio *International Standard on Assurance Engagements 3000 (Revised) - Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information (ISAE 3000)*, emanato dallo IAASB (*International Auditing and Assurance Standards Board*) per gli incarichi che consistono in un esame limitato. Tale principio richiede il rispetto dei principi etici applicabili, compresi quelli in materia di indipendenza, nonché la pianificazione e lo svolgimento del nostro lavoro al fine di acquisire una sicurezza limitata che il Bilancio non contenga errori significativi. Tali procedure hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale del Gruppo responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nel Bilancio, analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all’acquisizione di evidenze ritenute utili.

La nostra società applica l’*International Standard on Quality Control 1 (ISQC (Italia) 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema complessivo 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.

### PricewaterhouseCoopers Advisory SpA

Sede legale: Milano 20149 Via Monte Rosa 91 Tel. 02667201 Fax 0266720501 Cap. Soc. Euro 7.700.000,00 i.v. - C.F. e P.IVA e Iscrizione al Reg. Imp. Milano n° 03230150967 - Altri Uffici: Bari 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 0805640311 Fax 0805640349 - Bologna 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 0516186211 - Cagliari 09125 Viale Diaz 29 Tel. 0706848774 - Firenze 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 0552482811 Fax 0552482899 - Genova 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 01029041 - Napoli 80121 Via dei Mille 16 Tel. 08136181 - Padova 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049873431 Fax 0498734399 - Palermo 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 0916256313 Fax 0917829221 - Parma 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521275911 Fax 0521 781844 - Roma 00154 Largo Fochetti 28 Tel. 06570831 Fax 06570832536 - Torino 10122 Corso Palestro 10 Tel. 0115773211 Fax 0115773299 - Treviso 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422315711 Fax 0422315798 - Trieste 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 0403480781 Fax 040364737 - Verona 37135 Via Francia 21/C Tel. 0458263001

Società soggetta all’attività di direzione e coordinamento della PricewaterhouseCoopers Italia Srl  
[www.pwc.com/it](http://www.pwc.com/it)



Le procedure svolte hanno riguardato il rispetto dei principi per la definizione del contenuto e della qualità del Bilancio di Sostenibilità, nei quali si articolano le *G4 Sustainability Reporting Guidelines* e il *G4 Sector Disclosure - Electric Utilities*, e sono riepilogate di seguito:

- comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario riportati nel capitolo “Valore Iren” del Bilancio e i dati e le informazioni inclusi nel Bilancio Consolidato del Gruppo al 31 dicembre 2016, sul quale abbiamo emesso la relazione ai sensi degli articoli 14 e 16 del D.Lgs. 27 gennaio 2010, n° 39, in data 30 marzo 2017;
- analisi, tramite interviste, del sistema di governo e del processo di gestione dei temi connessi allo sviluppo sostenibile inerenti la strategia e l’operatività del Gruppo;
- analisi del processo di definizione degli aspetti significativi rendicontati nel Bilancio, con riferimento alle modalità di identificazione, in termini di loro priorità, per le diverse categorie di *stakeholder* e alla validazione interna delle risultanze del processo;
- analisi delle modalità di funzionamento dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione dei dati quantitativi inclusi nel Bilancio. In particolare, abbiamo svolto:
  - interviste e discussioni con i delegati di Iren S.p.A., Iren Ambiente S.p.A., Ireti S.p.A., Iren Energia S.p.A., Amiat S.p.A., Atena S.p.A., GEA Commerciale S.p.A., al fine di raccogliere informazioni circa il sistema informativo, contabile e di reporting in essere per la predisposizione del Bilancio, nonché circa i processi e le procedure di controllo interno che supportano la raccolta, l’aggregazione, l’elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni alla funzione responsabile della predisposizione del Bilancio;
  - analisi a campione della documentazione di supporto alla predisposizione del Bilancio, al fine di ottenere evidenza dei processi in atto, della loro adeguatezza e del funzionamento del sistema di controllo interno per il corretto trattamento dei dati e delle informazioni in relazione agli obiettivi descritti nel Bilancio;
- analisi della conformità e della coerenza interna delle informazioni qualitative riportate nel Bilancio rispetto alle linee guida identificate nel paragrafo “Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio” della presente relazione;
- analisi del processo di coinvolgimento degli *stakeholder*, con riferimento alle modalità utilizzate, mediante l’analisi dei verbali riassuntivi o dell’eventuale altra documentazione esistente circa gli aspetti salienti emersi dal confronto con gli stessi;
- ottenimento della lettera di attestazione, sottoscritta dal legale rappresentante di Iren S.p.A., sulla conformità del Bilancio alle linee guida indicate nel paragrafo “Responsabilità degli Amministratori per il Bilancio”, nonché sull’attendibilità e completezza delle informazioni e dei dati in esso contenuti.

Il nostro esame ha comportato un’estensione di lavoro inferiore a quello da svolgere per un esame completo secondo l’ISAE 3000 (*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.



### **Conclusione**

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Iren al 31 dicembre 2016 non sia stato redatto, in tutti gli aspetti significativi, in conformità alle linee guida *G4 Sustainability Reporting Guidelines* definite nel 2013 dal GRI - *Global Reporting Initiative* e al *G4 Sector Disclosure - Electric Utilities* del 2013, come descritto nel paragrafo "Introduzione" del Bilancio.

Torino, 31 marzo 2017

PricewaterhouseCoopers Advisory SpA

A handwritten signature in dark ink, appearing to read 'Paolo Bersani', written in a cursive style.

Paolo Bersani  
(Partner)



## GLOSSARIO

### A

**AEEGSI (AUTORITÀ PER L'ENERGIA ELETTRICA, IL GAS E IL SERVIZIO IDRICO):** Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (ex AEEG, istituita con la Legge 14 novembre 1995 n. 481) e il Servizio Idrico.

**AIA:** Autorizzazione Integrata Ambientale.

**AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE (ATO):** l'Ambito Territoriale Ottimale, in base alla Legge n. 36 del 1994, determina il livello territoriale di organizzazione del Servizio Idrico Integrato in vista del superamento della frammentazione delle gestioni e del conseguimento di adeguate dimensioni gestionali; la Legge regionale delimita i suoi confini in base al bacino idrografico.

**ARPA:** Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente.

**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" (MTD) al fine di regolare gli obblighi degli operatori industriali in relazione alla prevenzione e al controllo dell'inquinamento.

**BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ:** strumento che tiene conto degli impatti generati dall'azienda rispetto alle tre dimensioni della sostenibilità: economica, sociale e ambientale.

**BIOGAS:** formazione di gas, per fermentazione anaerobica in presenza di microrganismi (batteri acidogeni, batteri acetogeni e metanobatteri) di rifiuti industriali e agricoli 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 (5 giorni per il BOD5), 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 può evidenziare la presenza di un inquinamento di tipo organico. Si tratta pertanto 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 ai sensi dell'art. 5 del 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 aziendale che fissa gli standard di qualità riferiti ai servizi aziendali.

**CERTIFICATI VERDI:** i Certificati Verdi sono titoli annuali emessi dal GSE che attestano la produzione da fonti rinnovabili di 1 MWh di energia. A partire dal 2002, in base al 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 prodotta o importata nell'anno precedente da fonti convenzionali (al netto di esportazioni, autoconsumi di centrale e cogenerazione).

**CHILocalORIA (kcal):** l'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):** l'unità di misura della tensione che esprime la quantità pari a 1.000 Volt.

**CHILOWATT (kW):** l'unità di misura di potenza (di qualsiasi natura) che esprime la quantità pari a 1.000 Watt.

**CHILOWATTORA (kWh):** l'unità di misura di energia (di qualsiasi natura) che esprime la quantità di 1.000 Watt per un'ora.

**CLIENTE MERCATO LIBERO:** il cliente acquisito dal 1° luglio 2004 o dal luglio 2007 in seguito all'estensione della liberalizzazione alle Partite IVA prima, ai clienti domestici poi.

**CLIENTE DI MAGGIOR TUTELA:** il cliente domestico oppure il cliente con tutti i punti di prelievo in bassa tensione con le caratteristiche di piccola-media impresa (fino a 50 dipendenti e fino a 10 milioni di euro di fatturato) che non sia passato al mercato libero.

**CLIENTE DI SALVAGUARDIA:** il cliente che non ha esercitato l'idoneità e non ha i requisiti per rientrare nel mercato di maggior tutela.

**CLIENTE FINALE:** è la 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. Rappresenta quindi 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:** è un documento che impone, nella conduzione di tutte le attività aziendali, una serie di principi, comportamenti, impegni e responsabilità etiche, attuate da parte degli amministratori, dei lavoratori e dei collaboratori.

**COGENERAZIONE:** la produzione simultanea di energia elettrica e di energia termica utile.

**COOPERATIVE SOCIALI:** secondo la Legge 381/91 le "cooperative sociali" sono imprese che nascono con lo scopo di "perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini" attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi e lo svolgimento di attività diverse 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

**DISTRIBUZIONE DELL'ENERGIA ELETTRICA:** il trasporto e la trasformazione di energia elettrica su reti di distribuzione ad alta, media e bassa tensione per la consegna ai clienti finali.



## E - F

**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, finalizzato a consentire lo scambio dei diritti d'emissione tra Paesi o Società in relazione ai rispettivi obiettivi di riduzione delle emissioni di gas serra.

**ENERGIE RINNOVABILI:** il sole, il vento, le risorse idriche, le risorse geotermiche, le maree, il moto ondoso e la trasformazione in energia elettrica dei prodotti vegetali o dei rifiuti organici e inorganici.

**ENERGY SERVICE COMPANY (ESCO):** Società che hanno nel loro oggetto sociale la realizzazione di progetti di risparmio energetico e che siano accreditate come tali dall'AEEGSI.

**FONTI RINNOVABILI:** le fonti energetiche rinnovabili 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 - I

**GAS SERRA:** gas trasparenti alla radiazione solare che non consentono la dispersione del calore proveniente dalla terra e che 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):** istituito ai sensi dell'articolo 3 del Decreto Legislativo n.79/99, è la Società per Azioni, 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 elettrica.

**GIGAJOULE (GJ):** l'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):** l'unità di misura di energia (di qualsiasi natura) che esprime la quantità di un milione di chilowattora.

**IDROELETTRICO:** l'impianto idroelettrico è un impianto nel quale l'energia potenziale dell'acqua è trasformata 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 finanziari, economici, ma anche etici, ambientali o sociali.

## M - N - O

**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) che esprime la quantità di mille chilowattora.

**MT:** media tensione, ossia tensioni comprese tra 1 e 30 kV.

**NOX:** monossido di azoto.

**OHSAS 18001:** la norma OHSAS 18001 (Occupational Health & Safety Assessment Series) rappresenta un riferimento, riconosciuto a livello internazionale, per la certificazione di un sistema di gestione per la sicurezza e salute sui luoghi di lavoro.

## P

**PAI:** Polo Ambientale Integrato.

**POMPAGGIO:** impianto composto da una o più pompe che svolgono la funzione di far circolare un fluido all'interno di una tubazione.

**POTENZA COMPLESSIVA:** somma della potenza, elettrica o termica, dei vari produttori installati presso uno stesso impianto.

**PRODUZIONE:** la generazione di energia elettrica o termica, comunque prodotta.

**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 includendo anche il trasformatore elevatore di tensione.

## R – S

**RIFIUTO:** il Decreto Legislativo 3 aprile 2006 n. 152 definisce rifiuto “qualsiasi sostanza od oggetto che rientra nelle categorie riportate nell'allegato A alla parte quarta del presente Decreto e di cui il detentore si disfi o abbia deciso o abbia l'obbligo di disfarsi”. Lo stesso Decreto classifica i rifiuti, in base all'origine, in urbani e speciali e, secondo le caratteristiche di pericolosità, in pericolosi e non pericolosi.

**SMC:** standard metro cubo.

**SST:** con il termine SST (Solidi Sospesi Totali), che sono la causa della torbidità dei liquami, si intende la somma dei solidi sospesi e dei solidi filtrabili. Rappresenta la totalità delle sostanze presenti nel campione dopo l'essiccamento a 105°C. Il valore si esprime in %.

**STAKEHOLDER:** l'insieme di soggetti che interagiscono con l'impresa, ovvero ogni individuo, comunità o organizzazione che può influenzare o essere influenzato dall'attività dell'impresa.

**SVILUPPO SOSTENIBILE:** sviluppo economico di un'azienda nel lungo periodo attraverso un basso impatto sull'ambiente e buone relazioni con la comunità sociale.

## T

**TELERISCALDAMENTO:** la trasmissione a distanza del 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, nel sistema di riferimento nazionale, le medesime quantità di energia utile.

**TERAWATTORA (TWh):** un miliardo di chilowattora.

**TERMOELETTRICO:** impianto per la produzione di energia elettrica utilizzando combustibili fossili.

**TERNA:** l'insieme dei conduttori di una linea elettrica trifase.

**TITOLI DI EFFICIENZA ENERGETICA (TEE) (DETTI COMUNEMENTE CERTIFICATI BIANCHI):** i titoli di efficienza energetica (TEE), istituiti dai Decreti del Ministero delle Attività Produttive, di concerto con il Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio 20 luglio 2004 (D.M. 20/7/04), attestano il risparmio di energia al cui obbligo sono tenuti i distributori di energia elettrica e gas con bacini di utenza superiori ai 50.000 clienti. I TEE sono validi per cinque anni a decorrere dall'anno di riferimento e sono emessi dal GME.

**TRASMISSIONE:** il trasporto di energia elettrica lungo le reti interconnesse ad alta ed altissima tensione dagli impianti di produzione ovvero, nel caso di energia importata, dal punto di consegna della stessa, al sistema di distribuzione.

**TURBINA A GAS:** la macchina che converte l'energia posseduta dal vapore generato in una caldaia o dal vapore geotermico in energia meccanica di un asse rotante.



## U – V – W

**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.

**VIA:** Valutazione Impatto Ambientale.

**VOLT:** unità di misura della tensione elettrica.

**WATT:** unità di misura della potenza elettrica.

### **Vuoi saperne di più?**

<http://www.gruppoiren.it/sostenibilita.asp>

<http://irensostenibilita.it>

### **Vuoi valutare il nostro Bilancio di Sostenibilità?**

Per qualsiasi osservazione, consiglio o critica compila il questionario on-line:

[http://www.gruppoiren.it/schede\\_valutazione\\_stakeholders.asp](http://www.gruppoiren.it/schede_valutazione_stakeholders.asp)

### **Vuoi contattare il Gruppo di Lavoro?**

Scrivici su:

[http://www.gruppoiren.it/contatti\\_sostenibilita.asp](http://www.gruppoiren.it/contatti_sostenibilita.asp)

---

#### **Bilancio di Sostenibilità 2016 realizzato da Direzione Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali.**

Gruppo di progetto:

Emiliano Bussolo

Beatrice Cavedoni

Damiano Durante

Mara Gaudi

Giulia Mancini

Simone Mazzata

Laura Pellegrini

Marta Carlotta Scarrone

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)