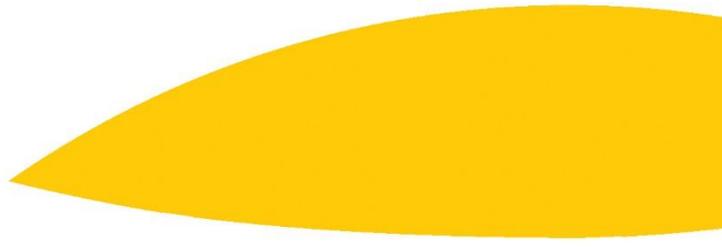


Bilancio di sostenibilità 2019



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


iren



Sommario

 Presentazione	Lettera agli Stakeholder	2
	10 anni di Sostenibilità	4
	Highlights 2019	6
	Nota metodologica	8
 Il Gruppo Iren	Iren: modello di business	14
	Settori di attività	19
	Premi e riconoscimenti	24
 Governance, strategie e politiche per la Sostenibilità	Governance della sostenibilità	26
	Strategia di sostenibilità	32
	Strumenti di Corporate Social Responsibility	35
	Rapporti con gli Stakeholder	45
	Piani di miglioramento	48
 Crescere e creare valore	Creare e distribuire valore	54
	Rapporti con investitori e finanziatori	57
	Ricerca e innovazione	61
 Risorse sostenibili	Politiche per l'ambiente	66
	Processi produttivi e impatti ambientali	66
	Riduzione delle emissioni e degli impatti ambientali	72
	Servizio idrico integrato	75
	Servizi ambientali	77
	Produzione e servizi energetici	79
	Biodiversità	82
 Clienti e comunità	Relazione con i clienti	86
	Clienti e servizi	93
	Energia elettrica	93
	Gas	95
	Teleriscaldamento	97
	Servizio idrico integrato	98
	Servizi ambientali	99
	Efficienza energetica	100
	Telecomunicazioni	100
	Attenzione alle Comunità e al territorio	101
	Comitati Territoriali Iren	101
	Progetti per il territorio	105
	Educazione alla sostenibilità	108
	Riduzione degli impatti sul territorio e le comunità	109
	Rapporti con le Istituzioni	111
	Politiche verso i Fornitori	113
	Qualificazione, selezione e monitoraggio dei fornitori	114
Occupazione nelle imprese fornitrici	116	
Salute e sicurezza dei fornitori	117	
Formazione e informazione	117	
Portafoglio fornitori e volumi d'acquisto	118	
Cooperative sociali	118	
 Persone Iren	Il Capitale umano di Iren	120
	Sistema retributivo	122
	Selezione e sviluppo del Personale	123
	Pari opportunità	127
	Welfare aziendale	128
	Relazioni sindacali e industriali	131
Sicurezza e salute dei lavoratori	132	
 Conformità	Conformità allo standard GRI e al Decreto Legislativo 254/2016	137
	Riconciliazione tra temi rilevanti e standard GRI	142
	Relazione della Società di Revisione	143
	Glossario	146



LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Il Bilancio di Sostenibilità che presentiamo quest'anno contiene due novità che consentono di raccordare ancor meglio i risultati conseguiti annualmente e nel medio termine con la nostra strategia di sviluppo sostenibile.

La prima novità è che i dati e le informazioni sulle nostre performance ambientali, sociali ed economiche sono rendicontati anche nella loro progressione verso gli obiettivi indicati nel Piano Industriale al 2024.

La seconda novità riguarda la nostra storia, le nostre radici. La prima sezione del documento è infatti una sintesi dei principali risultati ottenuti nei primi dieci anni di vita del Gruppo Iren (2010-2019). Un focus che mostra come la crescita dimensionale che abbiamo avuto ci ha reso più solidi: abbiamo costantemente migliorato la sostenibilità del territorio, bilanciando le aspettative legittime di una molteplicità di stakeholder.

Con queste novità rafforziamo il Bilancio di Sostenibilità nella sua duplice funzione: strumento di monitoraggio strategico e di trasparenza verso gli stakeholder per fornire una visione chiara ed esaustiva della nostra capacità di creare valore presente e futuro.

La strada che abbiamo tracciato nel Piano Industriale al 2024 conferma i nostri pilastri strategici per lo sviluppo sostenibile: **crescita, clienti/cittadini, persone, sostenibilità** delle risorse a cui si aggiungono, in modo trasversale, efficienza e digitalizzazione. Ciascuno di essi è declinato in obiettivi, coerenti con l'Agenda ONU 2030, di cui diamo conto in questo Bilancio per evidenziare i risultati raggiunti.

Crescita e creazione di valore

Nel 2019 abbiamo concluso operazioni che hanno fatto ulteriormente crescere il nostro Gruppo: lo possiamo leggere attraverso il valore aggiunto generato e distribuito, pari a 1.421 milioni di euro (+4% rispetto al 2018), che conferma il trend degli ultimi 10 anni con una distribuzione di valore costantemente in aumento, per un ammontare complessivo di circa 11 miliardi di euro.

Un altro segno sono gli investimenti operativi che abbiamo realizzato, per oltre 3,6 miliardi di euro, negli ultimi 10 anni e che nel 2019 si sono attestati a 524 milioni di euro, in crescita del 17% rispetto al 2018.

Anche l'innovazione è una leva per produrre valore. Il programma Iren Up, che abbiamo attivato con l'obiettivo di affiancare le startup italiane a più alto potenziale, va in questa direzione e ci ha permesso di acquisire know-how, di integrare di tecnologie e servizi innovativi nel business e di veicolare l'innovazione nei territori.

Clienti/cittadini

La priorità di arricchire i nostri servizi di contenuti innovativi e di offrire nuovi per migliorare la qualità della vita, ci fa registrare risultati significativi anche nel 2019: la soddisfazione complessiva dei clienti si attesta al 90% e la base clienti cresce, confermando quella fiducia che, in 10 anni di vita del Gruppo, ha prodotto un incremento del 30% delle famiglie e delle imprese che ci hanno scelto come fornitori di servizi energetici.

La forte attenzione alle comunità che da sempre ci caratterizza, produce importanti ricadute sul territorio, a partire dalla catena di fornitura con oltre 876 milioni di euro di ordini emessi (+21% rispetto al 2018), per un valore cumulato 2010-2019 superiore a 6,1 miliardi di euro, di cui più del 45% a fornitori locali.

Consolidare ogni anno questo legame con le comunità, significa anche sostenere progetti culturali, di animazione, sportivi e per la sostenibilità del territorio: nel 2019 sono stati 273 a cui se ne aggiungono 21, frutto della progettazione partecipata con i nostri stakeholder nell'ambito dei Comitati Territoriali Iren, per un impegno complessivo di circa 11,5 milioni di euro.

Persone

Il 2019 è stato, per 8.102 donne e uomini che lavorano nel Gruppo Iren, un anno costellato di tante novità: dall'estensione dello smart working a 950 dipendenti, alle azioni sviluppate a valle dell'indagine sui comportamenti e le politiche organizzative che ha coinvolto tutto il personale; dal progetto di digitalizzazione, Iren4digital, con la mappatura delle competenze possedute da tutti i nostri collaboratori per delineare piani di rafforzamento, all'ingresso di 745 nuovi assunti, in gran parte giovani; dall'integrazione delle nuove società che hanno portato

all'interno del Gruppo più di 840 persone fino all'intensificazione delle attività formative, in particolare legate alle tematiche di salute e sicurezza.

Ma la sfida più importante per le nostre donne e i nostri uomini è, e continua ad essere, quella di garantire flessibilità, impegno crescente e collaborazione a tutti i livelli per superare, insieme e con determinazione, grandi ostacoli: l'attacco informatico che ha interessato il Gruppo a fine 2019 e l'impressionante emergenza sanitaria per la diffusione del coronavirus che, in questi giorni, sta colpendo l'intero Paese, chiamandoci a garantire con continuità servizi oggi ancor più essenziali. È lo spirito che le persone Iren sanno mettere in campo quotidianamente che, più di ogni altra cosa, dimostra quanto sia forte il nostro legame con le comunità.

Sostenibilità delle risorse

L'attenzione alle risorse, al loro impiego e alla riduzione degli impatti ambientali si legge nel nostro patrimonio genetico e nei risultati operativi del Gruppo.

L'impegno alla **decarbonizzazione** si concretizza nella produzione da fonti rinnovabili (+66% in 10 anni) e assimilabili – che supera il 76% dell'intera produzione di energia, contro una media nazionale di circa il 40% – insieme ai servizi per l'efficienza energetica ai clienti e all'attenzione a tutti i processi produttivi. I risultati documentati sono significativi: 2,8 milioni di tonnellate di emissioni CO₂ evitate (in media più di 2,2 milioni di tonnellate/anno dal 2010) e 674.000 tonnellate di petrolio equivalente risparmiate (in media 590.900 Tep/anno dal 2010).

L'approccio di **economia circolare** nella gestione dei rifiuti si legge in diversi risultati: la raccolta differenziata che, nel bacino servito dal Gruppo, raggiunge la media 67,3% (56,4% nel 2010), contro un dato nazionale del 58,1%, con territori che si collocano ai vertici del panorama italiano; l'ulteriore estensione della tariffazione puntuale a circa 200.000 abitanti, per un totale di circa 513.000, che si riflette anche sulla riduzione dei rifiuti indifferenziati (-7% per abitante anno rispetto al 2018); l'importante piano di investimenti finalizzato a potenziare il nostro parco impiantistico per il recupero di materia dai rifiuti (+145.000 tonnellate trattate rispetto al 2018), con l'obiettivo di chiudere il ciclo in modo virtuoso e acquisire a breve una posizione di rilievo a livello nazionale in questo ambito.

L'uso sostenibile delle **risorse idriche** vede il Gruppo Iren impegnato nel migliorare la gestione delle reti acquedottistiche, grazie alla loro progressiva distrettualizzazione nelle aree storiche, che copre oltre il 52% della rete gestita (46% nel 2018), e che produce un effetto positivo sulla riduzione dei prelievi di acqua dall'ambiente (-1% sul 2018) e sulle perdite idriche (-1,4 punti rispetto al 2018). Per migliorare la capacità della depurazione continuiamo ad investire sul potenziamento e rinnovamento del parco impiantistico composto da 1.341 depuratori di grandi e piccole dimensioni.

Infine per le nostre "**città resilienti**" proseguiamo con l'estensione del teleriscaldamento (+44% di volumetrie servite in 10 anni), che contribuisce anche al miglioramento della qualità dell'aria, nella riqualificazione energetica degli edifici e dei sistemi di illuminazione pubblica. Abbiamo potenziato anche l'attenzione alla mobilità sostenibile sia con i servizi di mobilità elettrica offerti ai clienti sia con la progressiva implementazione nel nostro parco mezzi (+ 47% ad alimentazione ecologica rispetto al 2018).

In conclusione possiamo affermare che anche i risultati del 2019 traducono la nostra mission in azioni, un impegno che ribadiamo nel percorso che abbiamo tracciato verso il 2024.

Nel momento in cui chiudiamo questo Bilancio vogliamo augurare a tutti i nostri stakeholder che le difficoltà che stiamo affrontando in questo primo scorcio del 2020, ci vedano ancor più coesi per tragguardare verso una ripresa per i nostri territori e le nostre comunità.

Il Presidente
Renato Boero



Il Vice Presidente
Moris Ferretti



L'Amministratore Delegato
Massimiliano Bianco



10 anni di Sostenibilità

Valore aggiunto (€milioni)



Valore aggiunto distribuito 2010-2019: 10,3 miliardi di euro



Dividendi distribuiti nell'anno (€milioni)



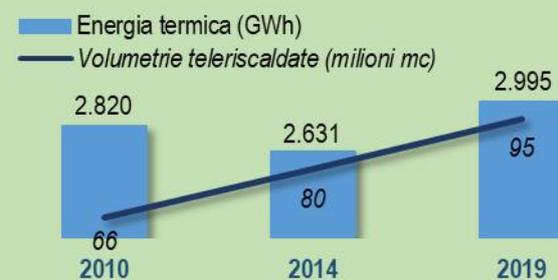
Investimenti operativi



Energia prodotta (GWh)



Energia termica e teleriscaldamento



Rete idrica e abitanti serviti



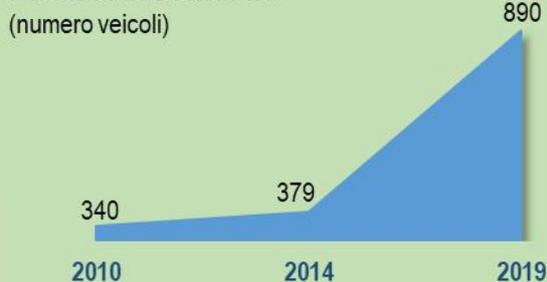
Impianti di depurazione e controllo reflui

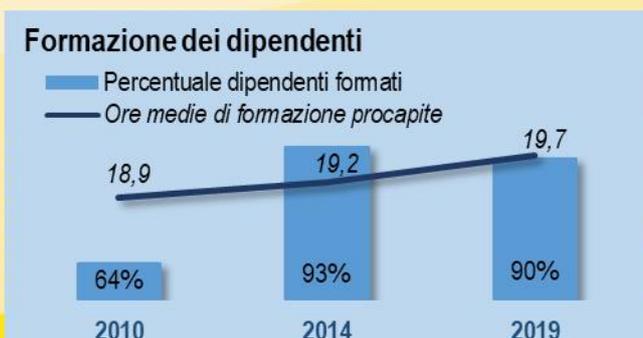
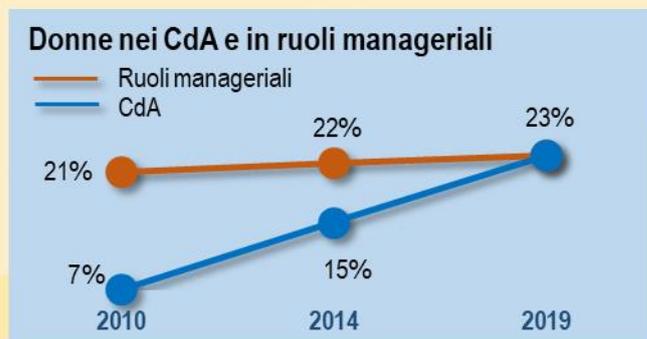
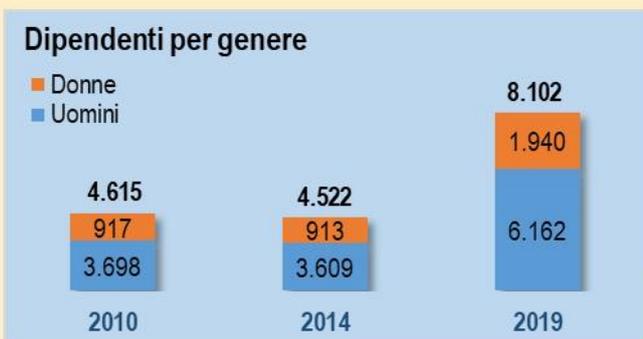
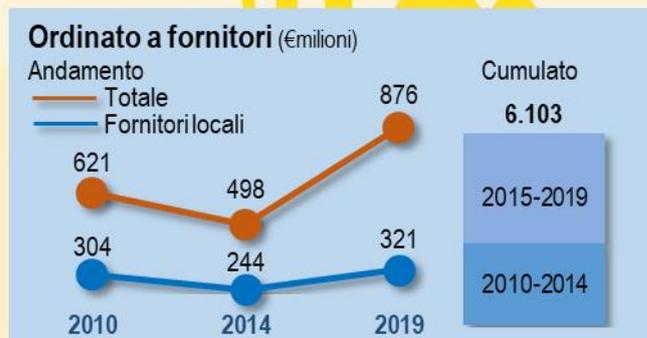
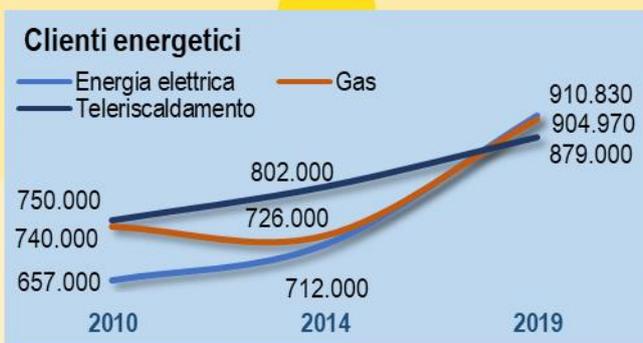
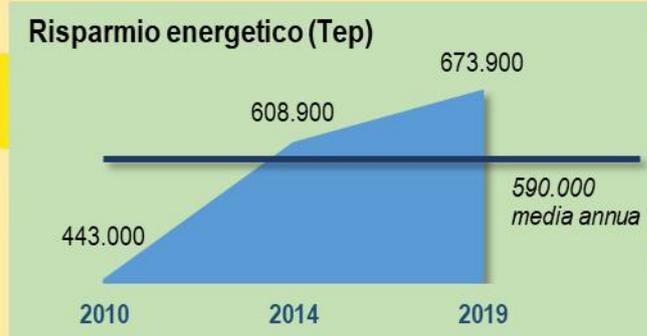
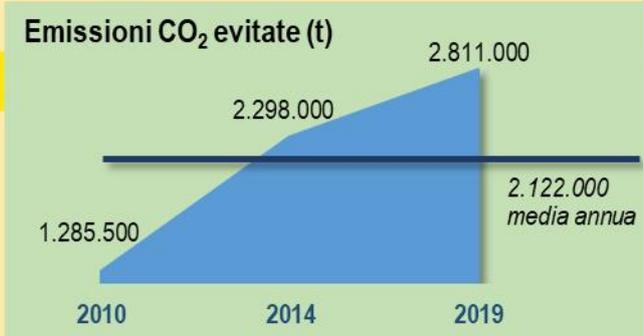


Rifiuti urbani e raccolta differenziata



Flotta ecosostenibile





Highlights 2019

VALORE

€ 4.275 milioni di ricavi

€ 524 milioni di investimenti

€ 1.421 milioni di valore aggiunto distribuito

€ 0,0925 di dividendo per azione proposto
+197% crescita del titolo negli ultimi 5 anni

3 Green Bond per € 1.500 milioni investiti in 40 progetti di sostenibilità ambientale

€ 8,3 milioni di euro per progetti di innovazione e ricerca

RISORSE SOSTENIBILI

2,8 milioni t di CO₂ evitate

674.000 Tep risparmiate

76% energia elettrica prodotta da fonte rinnovabile o assimilata

67,3% di raccolta differenziata (media nazionale 58,1%)

33,4% perdite di rete idrica (media nazionale 41,4%)

4,2% perdite di rete elettrica (media nazionale 6,4%)

PERSONE IREN

99% dei dipendenti con contratto a tempo indeterminato o di apprendistato

745 nuovi assunti

85% dei dipendenti coinvolti in attività di formazione

950 dipendenti in smart working

1.940 donne lavorano nel Gruppo e il 40% del CdA è "rosa"

+11% ore di formazione ai dipendenti su salute e sicurezza



CLIENTI E CITTADINI

+2% clienti energetici
+32% abitanti nei servizi ambientali

65 sportelli con **607.000** clienti serviti e **2,6** milioni di risposte ai call center

90% dei clienti soddisfatti

+10% clienti iscritti ai servizi on-line

88% reti gas ispezionate,
91% reti di teleriscaldamento
42% cabine elettriche

oltre **778.000** parametri analizzati su acque potabili e reflue

€ 876 milioni di euro di ordini emessi a fornitori

+25% valore dell'ordinato a fornitori locali

38 cooperative sociali che collaborano con Iren

1.500 ore di formazione a imprese terze

889 fornitori coinvolti nell'indagine sulla responsabilità sociale e ambientale

14 associazioni e network nazionali e internazionali a cui il Gruppo partecipa

80.144 persone e **529** scuole coinvolte dalle offerte formative Edu.Iren

110 impianti aperti agli studenti e ai cittadini

273 progetti sostenuti a favore delle comunità

64 progetti dei Comitati Territoriali Iren per la sostenibilità

100 imprese partecipanti alla "Iren Startup Award"

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



NOTA METODOLOGICA

Il Bilancio di Sostenibilità 2019 di Iren S.p.A., riferito al periodo 1° gennaio - 31 dicembre 2019, assume anche la valenza di Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (DNF), ai sensi del Decreto Legislativo n. 254/2016.

Il documento è stato predisposto, sotto il coordinamento della Direzione Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali, in conformità con lo Standard GRI (Global Reporting Initiative): opzione *comprehensive* e del supplemento Utility del settore elettrico – G4 Sector Disclosure.

I dati sono rendicontanti attraverso l'applicativo "Bilancio di Sostenibilità - DNF" che consente la tracciatura, la verifica e l'approvazione di tutti i dati richiesti.

Il Bilancio di Sostenibilità/DNF viene redatto annualmente, sotto il coordinamento della Direzione Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali, dal Gruppo Iren (quello relativo al 2018 è stato pubblicato nel mese di aprile 2019) e sottoposto all'approvazione del Consiglio d'Amministrazione, contestualmente al progetto di Bilancio d'esercizio e al Bilancio consolidato.

Il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2019 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 25 marzo 2020.

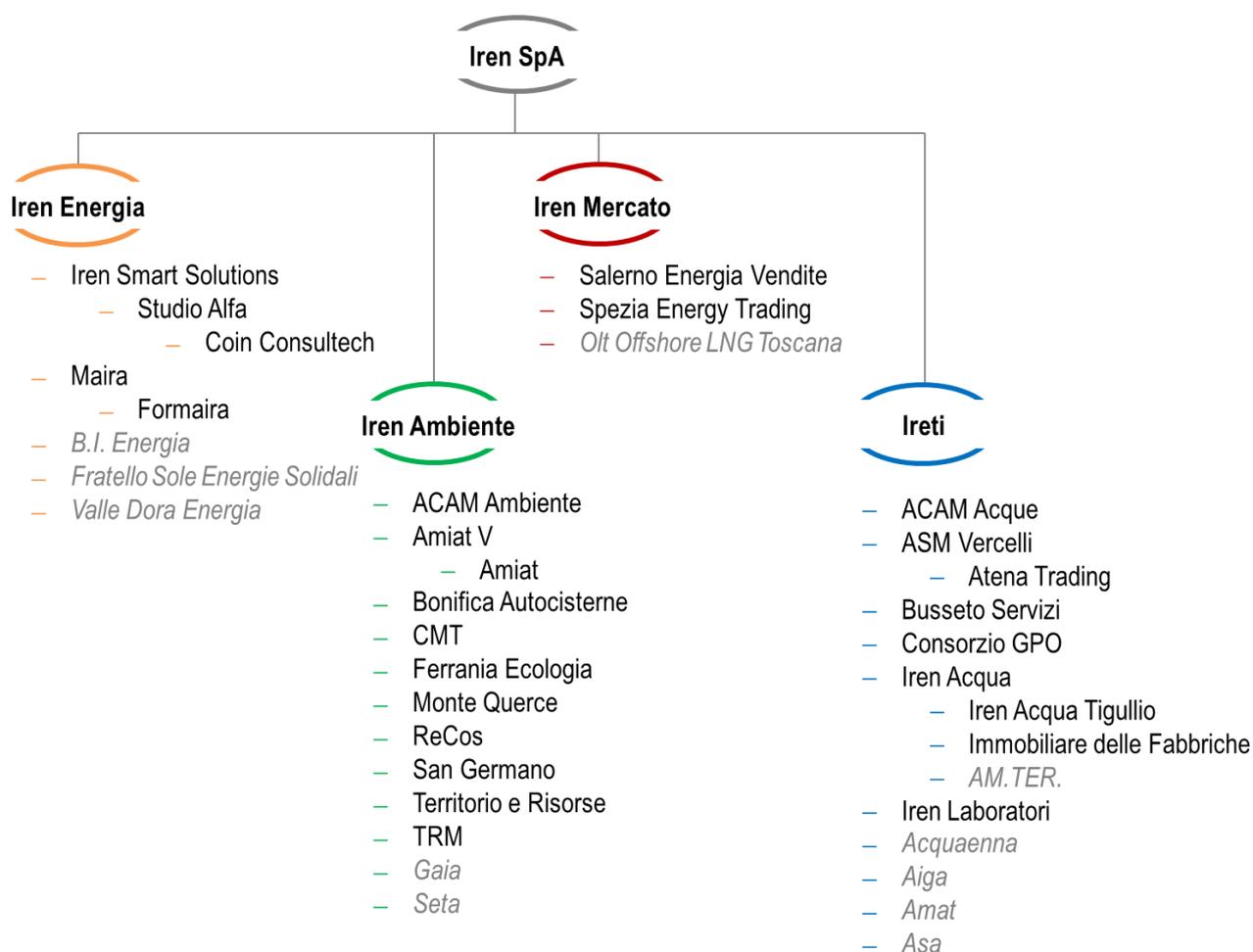
Il documento è stato sottoposto a revisione dal revisore designato PricewaterhouseCoopers S.p.A. ai sensi del D.Lgs. 254/2016 in base ai principi e alle indicazioni contenuti nell'ISAE3000 (International Standard on Assurance Engagements 3000 - Revised) dell'International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB).

PricewaterhouseCoopers S.p.A. è anche società incaricata della revisione legale del Bilancio consolidato del Gruppo Iren.

PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE

Il perimetro di rendicontazione per la redazione del Bilancio di Sostenibilità/DNF è indicato nel grafico seguente, e considera:

- tutte le società consolidate integralmente dal Gruppo Iren, ad eccezione di quelle in liquidazione al 31/12/2019, cessate o destinate ad essere cedute;
- alcune società non consolidate integralmente, considerate significative – per partecipazione detenuta, business gestito e governance – ai fini della corretta rappresentazione delle attività del Gruppo (indicate in grigio corsivo nel grafico sottostante), di cui vengono fornite informazioni qualitative in modo separato nel paragrafo "Società fuori perimetro" (si veda pag. 21).



Legenda: differenziate in grigio e corsivo le società non integralmente consolidate, considerate rilevanti per la sostenibilità

Rispetto al 2018 le variazioni nel perimetro di rendicontazione riguardano:

- l'**ingresso** nel Gruppo delle società Busseto Servizi, San Germano e CMT (consolidate dal 1° gennaio 2019), Ferrania Ecologia (consolidata dal 1° luglio 2019) e Territorio e Risorse (consolidata dal 1° ottobre 2019);
- la **fusione per incorporazione** di Greensource, Enìa Solaris e Varsi Fotovoltaico in Iren Energia e di R.E.I. in Iren Ambiente, a decorrere dal 1° gennaio 2019;
- la **modifica della denominazione** di Iren Rinnovabili in Iren Smart Solutions a decorrere dal 1° agosto 2019;
- la **cessione delle gestioni** del servizio idrico integrato nei comuni di San Pietro Mosezzo, Affi e Torri del Benaco;
- l'**uscita** di Acque Potabili che dal 28 dicembre 2018 ha cessato le attività operative.

Le eventuali limitazioni rispetto al perimetro per il Bilancio di Sostenibilità/DNF sono opportunamente indicate, così come gli eventuali *restatement* dei dati relativi al biennio precedente. Si evidenzia, in via generale, che i dati riferiti ad alcune società riportati nel presente documento per l'anno 2019, sono relativi al periodo di consolidamento delle società stesse da parte del Gruppo Iren, ed in particolare:

- Ferrania Ecologia dal 1° luglio al 31 dicembre 2019;
- Territorio e Risorse dal 1° ottobre al 31 dicembre 2019.

Per garantire l'attendibilità delle informazioni riportate, sono state incluse grandezze direttamente misurabili, limitando il più possibile il ricorso a stime. Le grandezze stimate sono indicate come tali. I calcoli si basano sulle migliori informazioni disponibili o su indagini a campione.

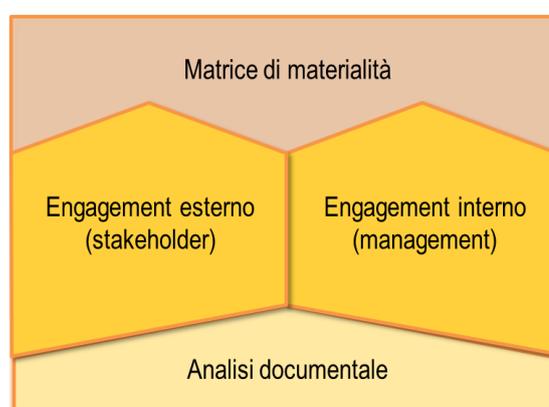
TEMI RILEVANTI

Attraverso l'analisi di materialità, il Gruppo Iren e i suoi stakeholder attribuiscono una valutazione di rilevanza a temi che diventano oggetto di rendicontazione nel presente Bilancio di Sostenibilità. Essa sottolinea la connessione dei temi rilevanti con la strategia del Gruppo e assicura che vengano considerate le richieste informative dei diversi stakeholder. Il processo di analisi di materialità condotto annualmente dal Gruppo Iren, è un processo dinamico che si svolge in diverse fasi:

- **analisi documentale:** identificazione dell'universo di temi potenzialmente rilevanti attraverso l'analisi del D.Lgs. 254/2016, degli standard e di altre pubblicazioni del GRI, degli obiettivi di sviluppo sostenibile nazionali e internazionali, della Mission, del Memorandum e del Piano Strategico del Gruppo e dei relativi obiettivi di sostenibilità, della rendicontazione economico-finanziaria e di sostenibilità del Gruppo, delle precedenti analisi di materialità, delle indagini di *customer satisfaction*, della risk map di Gruppo, dell'analisi dei media, delle tematiche di sostenibilità rilevanti per *peer e competitor*;
- **engagement interno:** condivisione e valutazione dei temi potenzialmente rilevanti da parte della prima linea di

management del Gruppo ai fini dell'individuazione dei temi rilevanti per Iren;

- **engagement esterno:** incontri di condivisione e valutazione dei temi potenzialmente rilevanti da parte dei Comitati Territoriali Iren per focalizzare interessi e temi economici, sociali e/o ambientali rilevanti per gli stakeholder. Le 97 Associazioni/Enti che partecipano ai Comitati Territoriali, rappresentano le principali categorie di stakeholder del Gruppo Iren: consumatori/clienti, lavoratori, fornitori, istituzioni, azionisti, ambiente, comunità locali, ong, mondo della ricerca e dell'università, generazioni future;
- elaborazione della **matrice di materialità** che definisce i temi oggetto di rendicontazione nel presente documento;
- **approvazione dei risultati** dell'analisi di materialità da parte del Consiglio di Amministrazione in data 23 gennaio 2020.



L'analisi di materialità condotta nel 2019 ha confermato la rilevanza dei temi già individuati nel corso del 2018, in collaborazione con gli stakeholder, per lo sviluppo del Gruppo Iren.

Alcuni dei temi registrano nel 2019 una diversa valutazione connessa all'andamento degli scenari nazionali e globali, alle politiche adottate dal Gruppo e ai suoi piani di sviluppo. In particolare:

- gli stakeholder presentano una parziale revisione della valutazione dei temi "educazione ambientale", "lotta alla corruzione", "dialogo con gli Enti pubblici", "gestione delle emergenze", "gestione dei cantieri" e "compliance con leggi e regolamenti";
- il Gruppo in considerazione delle politiche adottate e dei progetti realizzati, rivede le precedenti valutazioni su "biodiversità" e "diritti umani".

Tutti e 28 i temi individuati ottengono valutazioni superiori alla soglia di materialità (2,0) per entrambe o per almeno una delle due parti coinvolte nell'analisi: management e stakeholder.

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

MATRICE DI MATERIALITÀ



Pilastri del Piano Industriale Iren

- cliente
- sviluppo
- efficienza
- sostenibilità
- people
- Temi indicati dal D.Lgs. 254/2016
- Altri temi rilevanti
- Importanza per il Gruppo Iren
- Importanza per gli Stakeholder

I temi rilevanti sono sviluppati nei capitoli del Bilancio di Sostenibilità/DNF. In apertura di ciascun capitolo, allo scopo di guidare la lettura del documento, sono indicati i temi materiali in esso trattati.

Per ciascun tema della matrice si evidenziano di seguito le connotazioni di materialità per il Gruppo Iren e per i suoi stakeholder.

Inoltre i temi materiali risultano orientati agli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals - SDGs nell'acronimo inglese) dell'ONU al 2030.

Per alcuni SDGs il Gruppo ha definito, nel proprio Piano Industriale al 2024, specifici obiettivi e target, più in dettaglio specificati a pag. 34-35.



Efficienza energetica, rinnovabili e teleriscaldamento



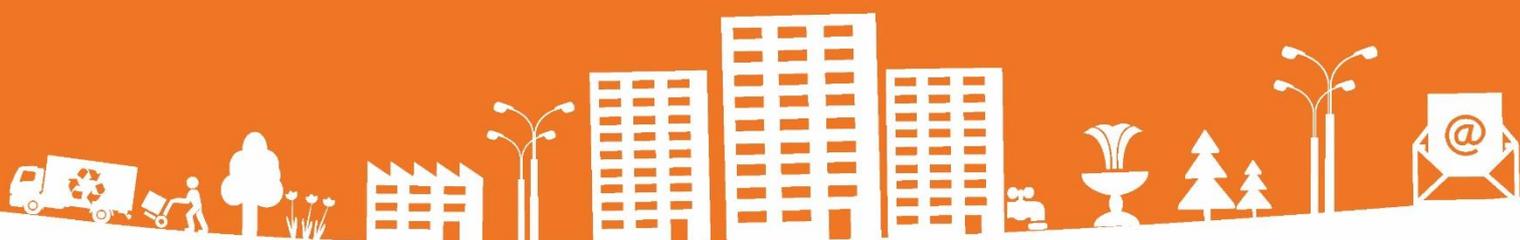
Il Gruppo Iren ha definito nel proprio piano di sviluppo importanti obiettivi per risparmiare risorse naturali, in particolare energetiche, e ridurre le emissioni, grazie all'estensione del teleriscaldamento e alla produzione da fonti rinnovabili e assimilabili. Inoltre Iren garantisce elevati livelli di efficienza energetica nella gestione delle attività e propone soluzioni di efficienza energetica ai clienti.

	Uso sostenibile delle risorse idriche	 	L'uso razionale e la tutela delle acque sono obiettivi esplicitati nel Piano Industriale del Gruppo che ha definito target inerenti la quantità di risorsa idrica prelevata e la qualità degli scarichi restituiti all'ambiente, che rappresentano fattori fondamentali di una gestione sostenibile.
	Emissioni		Il Gruppo Iren ha assunto nei propri indirizzi strategici l'impegno per un costante contenimento delle emissioni in atmosfera, in particolare ha definito obiettivi per la riduzione delle emissioni di CO ₂ e l'incremento di quella evitata grazie principalmente all'impiego di fonti rinnovabili, al teleriscaldamento e alla valorizzazione dei rifiuti come materia.
	Circular economy: gestione, raccolta differenziata, e riuso dei rifiuti	 	Il Gruppo Iren governa i propri rifiuti e quelli gestiti per le comunità locali con obiettivi di riduzione della produzione, incremento del recupero di materia e della produzione energetica, seguendo i principi di prevenzione, sostenibilità e sicurezza. Fondamentale è il dialogo e il confronto costante sul tema con le Istituzioni e i cittadini, nonché l'attività di formazione realizzata in collaborazione con le istituzioni scolastiche e universitarie.
	Biodiversità	 	Per la salvaguardia della biodiversità e degli habitat, il Gruppo Iren, oltre ad aver attivato collaborazioni con Enti, Istituzioni e Associazioni, opera per garantire che le attività gestite in aree protette siano compatibili e sostenibili per l'ambiente e per il mantenimento del suo equilibrio naturale.
	Educazione ambientale		Per Iren l'educazione è la via più efficace e strategica per affermare la cultura della sostenibilità e dell'innovazione. Cittadini consapevoli contribuiscono in modo determinante a migliorare l'impatto sociale e ambientale dei servizi, indirizzandoli verso nuove strategie. Per questo Iren investe nel rapporto con scuole e università, per preparare il futuro.
	Innovazione e smart city		L'obiettivo dell'approccio all'innovazione del Gruppo è accrescere la qualità dei servizi, costruendo relazioni tra infrastrutture materiali e capitale umano, intellettuale e sociale, grazie all'impiego di nuove tecnologie, per migliorare la qualità della vita e soddisfare le esigenze di cittadini, imprese e istituzioni. Le azioni sono fortemente incentrate sui territori in cui opera il Gruppo, che collabora con le comunità locali per lo sviluppo di città smart.
	Sviluppo delle comunità locali	 	Il Gruppo Iren individua nei territori di riferimento, attuali e futuri, il focus per il progresso e la creazione di valore condiviso. Migliorare la qualità della vita delle persone, rendere più competitive le imprese, guardare alla crescita dei territori con gli occhi del cambiamento, fondere sviluppo e sostenibilità in un valore unico. La realizzazione di questo futuro rappresenta la visione del Gruppo Iren.
	Dialogo con gli Enti pubblici	 	Il rapporto e il confronto con gli Enti pubblici, e più in generale con la politica a livello territoriale, ha un ruolo fondamentale per le attività del Gruppo e per affrontare e delineare strategie di governo del settore energetico e ambientale che producano impatti sempre più efficienti e sostenibili per il territorio e per l'intero Paese. Nel rispetto dei rispettivi ruoli, il dialogo è pertanto costante.
	Occupazione		L'occupazione – fattore di grande rilevanza sociale – è determinante per il Gruppo Iren che vede nelle risorse umane un capitale fondamentale per la propria crescita. Il mantenimento di adeguati livelli occupazionali, il presidio e la valorizzazione delle competenze e la qualità dell'occupazione sono centrali per il perseguimento delle strategie aziendali.
	Relazioni industriali		Il tema contribuisce a creare le migliori condizioni per garantire al Gruppo Iren lo sviluppo di un modello imprenditoriale orientato al coinvolgimento e alla valorizzazione delle risorse umane, al fine di accrescere efficienza, qualità dei servizi e capacità di affrontare le sfide del mercato con soluzioni innovative. Le relazioni industriali si devono sviluppare pertanto secondo un modello partecipativo e non conflittuale, nel rispetto dei diversi ruoli.
	Salute e sicurezza dei lavoratori	 	Rafforzare la cultura della prevenzione e della valutazione dei rischi è un impegno primario del Gruppo Iren che opera per la salute e la sicurezza delle persone e per migliorare l'ambiente lavorativo, anche per accrescere motivazione e coinvolgimento delle persone e garantire continuità ai processi produttivi.
	Sviluppo delle risorse umane	 	La crescita professionale è essenziale per anticipare e affrontare con successo la complessità e i cambiamenti del mercato, della regolamentazione e delle tecnologie. L'investimento di Iren per sviluppare le competenze interne e valorizzare le proprie risorse umane è elemento fondamentale del patto tra azienda ed individuo.
	Welfare aziendale e diversity	  	Il Gruppo Iren assume tra i propri impegni la conciliazione delle esigenze di vita e lavoro, il miglioramento della qualità dell'ambiente lavorativo e la valorizzazione delle diversità. L'obiettivo è fare squadra, per aggiungere valore al risultato del lavoro individuale e accrescere il senso di appartenenza, creando un terreno comune sociale, culturale, professionale e intellettuale.
	Diritti umani	 	Il Gruppo Iren considera come punti irrinunciabili nella definizione dei propri valori la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani dell'ONU, le Convenzioni e le Raccomandazioni Internazionali del Lavoro dell'ILO e la Carta della Terra. Il Gruppo condanna qualsiasi tipo di discriminazione, promuove il rispetto e la dignità delle persone. Con gli stessi principi è gestito il sistema dei fornitori, costantemente monitorato anche su questi aspetti.



	Comunicazione interna ed esterna		La conoscenza della mission, dei valori, delle politiche e degli obiettivi di crescita sostenibile del Gruppo Iren, insieme alla capacità di ascolto, sono determinanti per il reale coinvolgimento delle risorse umane nelle sfide di sviluppo. La comunicazione esterna è il veicolo primario di relazione e trasparenza verso gli stakeholder per fornire informazioni puntuali e tempestive sugli impatti economici, ambientali e sociali del Gruppo.
	Efficienza e affidabilità dei servizi	 	Migliorare l'efficienza dei servizi è rilevante sia in termini di qualità dell'offerta ai cittadini, sia per assicurare un corretto utilizzo delle risorse e la riduzione degli impatti ambientali, oltre che il contenimento dei costi operativi del Gruppo. Continuità e affidabilità del servizio sono costantemente perseguiti, per rispettare norme di legge e anche su base volontaria.
	Qualità del servizio offerto, orientamento al cliente e alla sua evoluzione	   	La capacità di garantire elevati livelli qualitativi e di innovare i propri servizi, per rispondere a nuovi ed emergenti bisogni dei clienti, rappresenta per Iren una garanzia per lo sviluppo di lungo periodo. La mission del Gruppo è quella di offrire ai clienti e ai territori la migliore gestione integrata delle risorse energetiche, idriche e ambientali, con soluzioni innovative e sostenibili, per generare valore nel tempo.
	Prassi di marketing		Le offerte innovative stanno cambiando il ruolo di Iren, da semplice fornitore energetico a esperto di servizi ad alto valore aggiunto. Contestualmente offerte e servizi innovativi aumentano il grado di soddisfazione della clientela, rafforzandone la fidelizzazione. Innovazione, agilità e smartness sono gli obiettivi del Gruppo per migliorare il rapporto con i clienti.
	Gestione responsabile delle filiere di business	  	Il Gruppo Iren investe per garantire la sicurezza, la continuità, la salubrità, la sostenibilità delle attività, nella consapevolezza della responsabilità che la gestione dei servizi energetici e ambientali comporta, per il presente e per il futuro delle comunità e dei territori. L'impegno è teso allo sviluppo di iniziative, alla capacità di utilizzare in modo appropriato il tempo, il denaro e tutte le risorse disponibili, considerando l'impatto sociale e ambientale delle proprie azioni.
	Lotta alla corruzione		Per prevenire e contrastare fenomeni di corruzione, il Gruppo Iren ha adottato un modello organizzativo e un Codice Etico con indirizzi, procedure e regole di condotta. La formazione e la sensibilizzazione del personale sono le leve per consolidare la cultura etica dei rapporti commerciali che può concretamente influire sulle opportunità di sviluppo del Gruppo.
	Gestione delle emergenze	 	La pronta e corretta gestione di situazioni critiche o di calamità naturali è fondamentale per garantire la sicurezza e il supporto alle comunità, anche in occasione di eventi che esulano del contesto operativo del Gruppo Iren. In coerenza con tale principio, Iren fornisce il proprio supporto in caso di calamità naturali anche sul territorio nazionale.
	Gestione dei cantieri	 	I cantieri presentano 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 propri lavori.
	Gestione sostenibile della catena di fornitura		Il Gruppo Iren opera per costruire un sistema di relazioni corretto e trasparente con i fornitori, basato su regole chiare e valori che sono centrali per il mantenimento della qualità dei servizi, la tutela ambientale e la sicurezza dei lavoratori e delle comunità. Il Gruppo ritiene importante e coerente con la propria mission, valorizzare categorie di fornitori che garantiscono inserimenti lavorativi di persone svantaggiate.
	Sviluppo economico e valore per il territorio	 	È uno principali fondamenti della strategia Iren, con l'obiettivo di creare valore per gli azionisti e gli stakeholder. Lo sviluppo economico del Gruppo è essenziale sia per la crescita e la competitività, sia per i rilevanti impatti economici, sociali e ambientali che genera per le comunità, in termini di valore aggiunto distribuito, creazione di lavoro, investimenti sul territorio, indotto e generazione di risorse per le Amministrazioni Locali.
	Competitività sul mercato		La strategia di crescita del Gruppo è fortemente orientata al cliente e allo sviluppo di nuovi servizi integrati per anticipare risposte ai trend di mercato, con una forte attenzione alle competenze del personale e all'efficienza dei processi. Innovazione tecnologica, sostenibilità delle risorse, transizione energetica e digitalizzazione sono le leve principali su cui agisce il Gruppo Iren per competere e ampliare il proprio mercato.
	Ricadute sul territorio (fornitori)		Gli impatti economici, sociali e ambientali che il Gruppo Iren produce sul territorio passano attraverso l'apporto di ogni dipendente e il coinvolgimento di altri interlocutori: clienti, fornitori, azionisti e comunità locale. Centrale è il contributo di tutti gli attori dei processi – dipendenti e fornitori – per garantire ricadute positive che contribuiscano alla crescita e allo sviluppo territoriale.
	Compliance con leggi e regolamenti		Una gestione proattiva della <i>compliance</i> , attraverso il monitoraggio e il confronto con gli Enti regolatori, è rilevante per il Gruppo Iren per anticipare scenari ed evoluzioni normative ed effettuare una efficace valutazione dei rischi. Attraverso un approccio proattivo, il Gruppo fornisce contributi per migliorare l'assetto normativo del settore energetico e ambientale.

Il Gruppo Iren



*Il Gruppo opera in un bacino multiregionale con oltre 8.000 dipendenti,
un portafoglio di quasi 1,9 milioni di clienti nel settore energetico,
2,8 milioni di abitanti serviti nel ciclo idrico integrato
e più di 3 milioni di abitanti nei servizi ambientali*



IREN: MODELLO DI BUSINESS

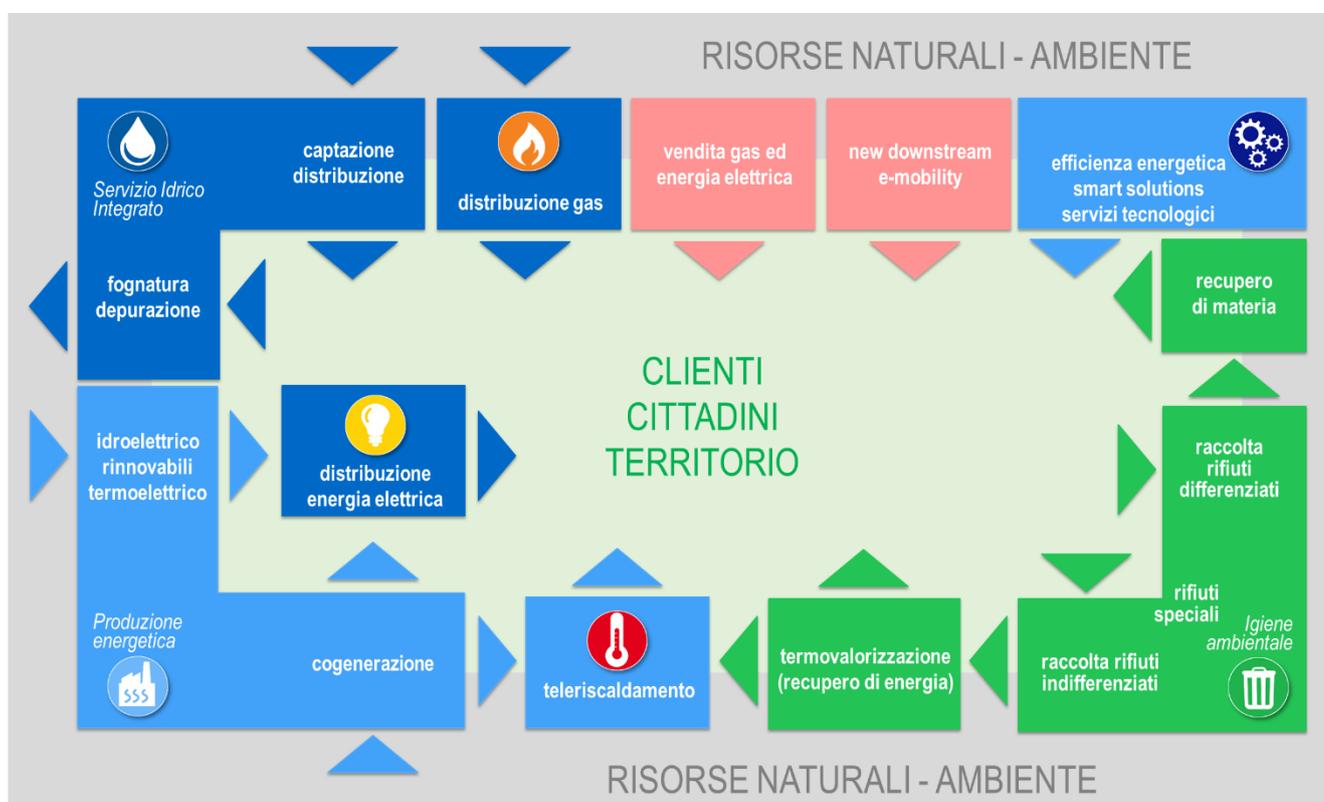
Iren, multiutility quotata alla Borsa Italiana, opera nei settori dell'energia elettrica (produzione, distribuzione e vendita), del teleriscaldamento (produzione, distribuzione e vendita), del gas (distribuzione e vendita), della gestione dei servizi idrici integrati, dei servizi ambientali (raccolta e smaltimento dei rifiuti) 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, che raggruppa tutte le attività staff corporate di Gruppo, e quattro business unit che presidiano le attività per linea di business secondo un modello scalabile con l'immediata integrazione di tutte le realtà acquisite:

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

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

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



■ BU Reti ■ BU Energia ■ BU Ambiente ■ BU Mercato

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

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

Missione: offrire ai nostri clienti e ai nostri territori la migliore gestione integrata delle risorse energetiche, idriche e ambientali, con soluzioni innovative e sostenibili, per generare valore nel tempo. Per tutti, ogni giorno.

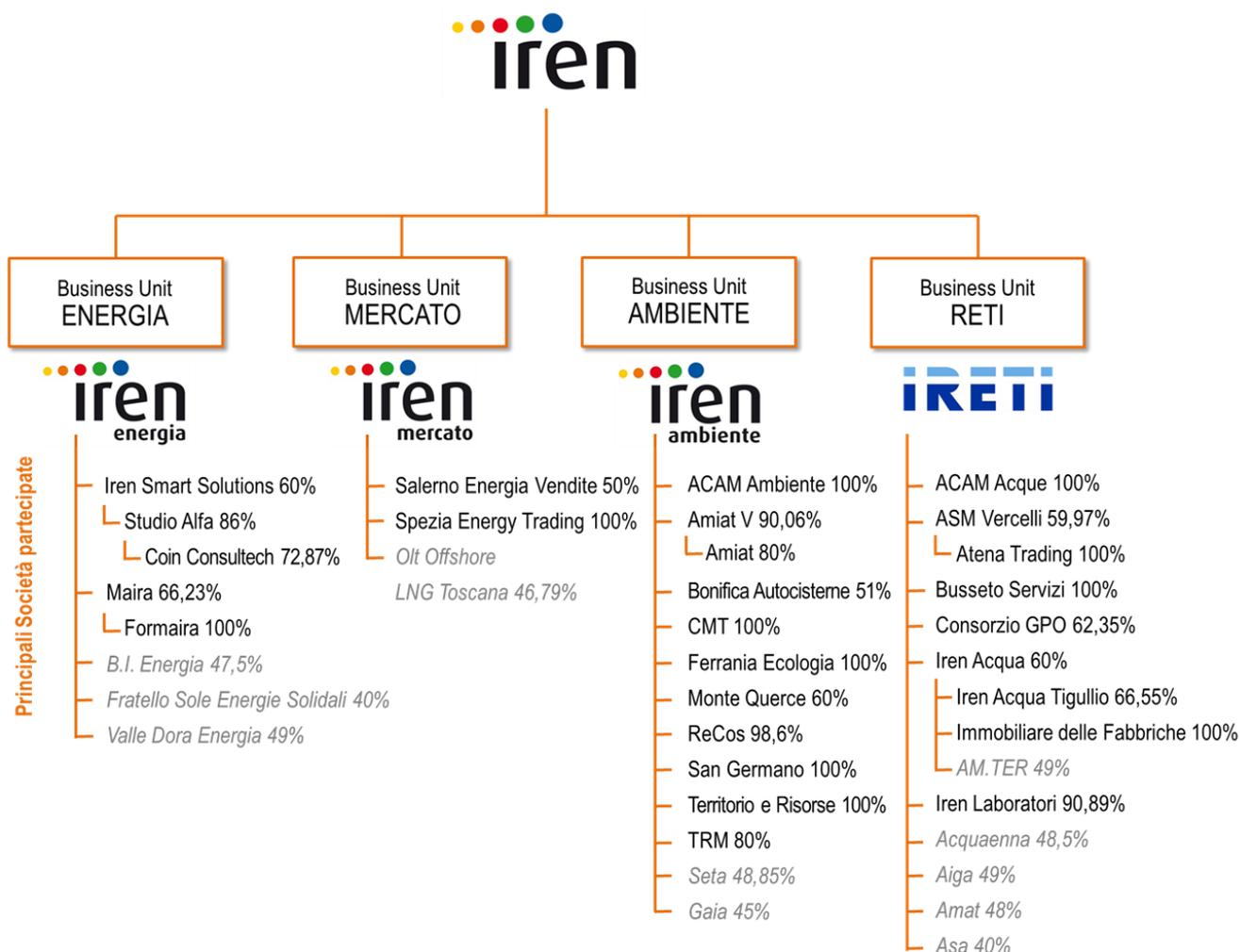
Visione: migliorare la qualità della vita delle persone. Rendere più competitive le imprese. Guardare alla crescita dei territori con gli occhi del cambiamento. Fondere sviluppo e sostenibilità in un valore unico. Siamo la multiutility che, attraverso scelte innovative, vuole realizzare questo futuro.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

Per concretizzare la propria visione e missione, Iren ha definito un sistema di valori, strategie, politiche e strumenti operativi per guidare la gestione sostenibile dei business. Per questo il Gruppo ha elaborato un Piano strategico (si veda pag. 32) per ottimizzare l'utilizzo e la trasformazione delle risorse, definendo obiettivi e target per lo sviluppo sostenibile.

I **valori** su cui il Gruppo Iren fonda la propria strategia sono: responsabilità, appartenenza, soddisfazione del cliente, crescita e valorizzazione dei collaboratori, fare squadra, trasparenza, cambiamento, flessibilità e sostenibilità.

Mission, vision e valori sono parte integrante del Codice Etico di Gruppo e sono stati al centro di un'attività di condivisione con il personale che si è sviluppata tra la fine del 2018 e il 2019.

STRUTTURA DEL GRUPPO IREN (31.12.2019)



In grigio e corsivo sono indicate le Società non consolidate, ritenute rilevanti ai fini della sostenibilità, che sono rendicontate separatamente all'interno del presente Bilancio di Sostenibilità, con riferimento agli impatti per loro maggiormente significativi.



PRINCIPALI TERRITORI SERVITI



EVENTI DI RILIEVO DEL 2019

Acquisizione di Busseto Servizi

L'8 gennaio 2019 Ireti e il Comune di Busseto (provincia di Parma), ad esito dell'asta pubblica bandita dal Comune, hanno stipulato il contratto relativo al trasferimento della totalità delle quote di Busseto Servizi S.r.l., la società che gestisce il servizio di distribuzione del gas metano nello stesso Comune, con oltre 3.000 punti di riconsegna. L'operazione riveste particolare rilevanza dal punto di vista industriale, in quanto l'infrastruttura di distribuzione del gas di Busseto Servizi è situata in uno dei principali ATEM di riferimento per il Gruppo, di cui Ireti detiene, dopo tale acquisizione, il 77% della rete.

Acquisizione del gruppo San Germano

Il 30 gennaio 2019 Iren Ambiente ha perfezionato l'acquisizione del 100% della società San Germano e della sua controllata CMT, detenuta dal Gruppo Derichebourg. San Germano si occupa di raccolta e trasporto rifiuti in Piemonte, Sardegna, Lombardia e Emilia Romagna. CMT si occupa di trattamento di rifiuti da raccolta differenziata e riciclaggio di carta, cartone e plastica, attraverso 6 siti in Piemonte e Sardegna, per una capacità autorizzata di circa 100.000 ton/anno. L'operazione favorisce il conseguimento di obiettivi di crescita industriale grazie all'acquisizione di maggiori capacità competitive nell'attività di raccolta e allo sviluppo delle attività di riciclo dei rifiuti.

Modifica dello statuto e acquisto di azioni proprie

Il 5 aprile 2019 l'Assemblea degli Azionisti di Iren, in sede straordinaria, ha approvato la modifica degli articoli 5.4; 18.1; 19.2; 19.3; 19.4; 19.6; 25.5; 27.1; 28.1; 28.2; 28.3 dello statuto sociale. Le modifiche principali hanno riguardato: (i) la cessazione della delega conferita al CdA per aumenti di capitale riservati a soggetti pubblici; (ii) l'aumento del numero dei consiglieri, da 13 a 15, per garantire rappresentanza sia ai soci pubblici spezzini sia al socio FCT a seguito della scissione di FSU; (iii) la maggioranza qualificata di alcune delibere del CdA; (iv) l'aumento, da 11 a 13, del numero dei consiglieri tratti dalla lista di maggioranza; (v) l'aumento, da 3 a 5, del numero dei componenti effettivi del Collegio Sindacale. L'Assemblea, in sede ordinaria, ha inoltre autorizzato il CdA ad acquistare e disporre di azioni proprie di Iren, anche in via frazionata, definendo, secondo quanto proposto dal CdA, finalità, termini e condizioni dell'esercizio della suddetta autorizzazione ed ha conferito allo stesso ogni più ampio potere affinché proceda all'attuazione degli atti di acquisto nel pieno rispetto della normativa vigente. Tale operazione ha la finalità di dotare il Gruppo di una provvista di azioni disponibili per operazioni di crescita esterna.

Programma di acquisto di azioni proprie

Il 5 aprile 2019 il Consiglio di Amministrazione, preso atto della relativa delibera assembleare, ha dato mandato all'Amministratore Delegato di avviare il programma di acquisto di azioni proprie, per un massimo di 26.000.000 di azioni, di modo comunque da non superare il 2% del capitale sociale, determinando i criteri e le condizioni relativi agli atti di alienazione, disposizione e/o utilizzo delle azioni proprie, avuto riguardo alle modalità realizzative in concreto impiegate, all'andamento dei prezzi delle azioni nel periodo precedente all'operazione e al migliore interesse per la Società. In tale ambito, Iren ha conferito mandato a Goldman Sachs International di coordinare e dare esecuzione alla prima tranche del programma di acquisto, per un ammontare massimo di euro 20.000.000 da completarsi entro 6 mesi a far data dal 14 maggio 2019. Nel periodo compreso tra il 14 maggio e il 15 novembre 2019 sono state acquistate 3.950.587 azioni proprie, pari allo 0,3% del capitale sociale, e rimaste in possesso della società al 31 dicembre 2019.

Adesione alle raccomandazioni del Codice di Autodisciplina e Orientamenti agli Azionisti sulla composizione del CdA

Il 5 aprile 2019, il Consiglio di Amministrazione ha deliberato l'adesione alle raccomandazioni del Codice di Autodisciplina delle società quotate, nell'edizione del luglio 2018, unitamente all'aggiornamento del documento in cui viene data evidenza delle soluzioni di *governance* adottate dalla Società con riferimento alle previsioni del Codice stesso. In esecuzione a quanto raccomandato dal Codice, tenuto conto del mandato in scadenza con l'approvazione del bilancio d'esercizio al 31 dicembre 2018, il Consiglio ha anche approvato gli orientamenti agli Azionisti sulla composizione quali-quantitativa dell'organo amministrativo oggetto di nomina per il triennio 2019-2021.

Nomina del nuovo CdA e incarico alla società di revisione

L'Assemblea ordinaria degli Azionisti, il 22 maggio 2019, ha nominato il nuovo Consiglio di Amministrazione, in carica per gli esercizi 2019/2020/2021. Tredici componenti del nuovo CdA sono

stati nominati dalla lista presentata da Finanziaria Sviluppo Utilities, Finanziaria Città di Torino Holding, Comune di Reggio Emilia (in proprio e quale mandatario dei soci pubblici emiliani), Comune di La Spezia (in proprio e quale mandatario dei soci pubblici spezzini) e votata dalla maggioranza, a cui si aggiungono 2 consiglieri nominati dalla lista presentata da Amundi Asset Management SGR, votata dalla minoranza. L'Assemblea ha quindi nominato Renato Boero alla carica di Presidente del CdA, ha approvato la prima sezione della relazione sulla remunerazione, determinato il compenso annuo da corrispondere ai singoli membri del CdA e l'importo massimo complessivo, e conferito l'incarico alla società di revisione KPMG per il novennio 2021-2029.

Attribuzione di deleghe e poteri ai membri del CdA, verifica dei requisiti di indipendenza e nomina dei Comitati endo-consiliari

Il nuovo Consiglio di Amministrazione ha proceduto, il 22 maggio 2019, alla nomina del Vice Presidente, nella persona di Moris Ferretti, e dell'Amministratore Delegato, nella persona di Massimiliano Bianco, oltre che all'attribuzione delle deleghe e dei poteri, come previsto dallo statuto. Il CdA ha inoltre proceduto alla verifica dei requisiti di indipendenza previsti dalla normativa vigente in capo ai suoi componenti, sentito il parere del Collegio Sindacale. Tenuto conto degli esiti di tali verifiche, il CdA ha definito la composizione dei comitati endo-consiliari: Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità, Comitato per la Remunerazione e le Nomine, Comitato per le Operazioni con Parti Correlate, adeguata nella seduta del 30 maggio 2019.

Operazioni di finanza sostenibile

A fine giugno 2019 Iren ha sottoscritto due linee di credito di tipo Sustainability linked revolving credit facility (RCF), nella forma committed per un ammontare di 150 milioni di euro e della durata di 3 anni, che annoverano un meccanismo di premio/penalità legato al raggiungimento di specifici obiettivi di sostenibilità ambientale. Il 29 Luglio 2019 Iren ha sottoscritto con la Banca Europea per gli Investimenti (BEI) un contratto di prestito di 120 milioni di euro di tipo "Climate Action & Circular Economy", volto a sostenere il programma di sviluppo del Gruppo per il periodo 2018-2023, individuando investimenti per complessivi 210 milioni che rientrano nell'ambito della circular economy, della decarbonizzazione e nell'obiettivo di adattamento ai cambiamenti climatici. Infine, il 7 ottobre 2019 Iren ha concluso, con pieno successo e per il terzo anno consecutivo, l'emissione di un Green Bond per un importo complessivo di 500 milioni di euro, con titoli di taglio unitario minimo di 100.000 euro e scadenza il 14 Ottobre 2029, destinati principalmente al rifinanziamento di progetti di sostenibilità ambientale (per maggiori dettagli si veda pag. 59).

Acquisizione di Ferrania Ecologia

Il 2 luglio 2019 si è perfezionata l'acquisizione, per un corrispettivo complessivo di 6 milioni di euro, del 100% del capitale sociale di Ferrania Ecologia S.r.l. (partecipata da FG Riciclaggi e Liguria Ecologia al 50% ciascuna), previo conferimento nella stessa del ramo d'azienda di FG Riciclaggi afferente al settore rifiuti che riguarda l'attività di valorizzazione dei rifiuti da raccolta differenziata e comprende tre impianti a Cairo Montenotte, Savona e Albenga, mentre Ferrania Ecologia gestisce il biodigestore di Cairo Montenotte da 45.000 ton/anno (30.000 ton di FORSU e 15.000 di



frazione “verde”), già autorizzato al raddoppio di tale capacità. L'operazione permetterà di realizzare sinergie attraverso l'ottimizzazione, in termini di volumi trattati, degli impianti acquisiti e il pieno impiego della capacità dell'impianto di biodigestione in esito al raddoppio.

Nomina del Direttore Generale di Iren e degli organi sociali delle Società di Primo Livello

Il 2 luglio 2019 il Consiglio di Amministrazione di Iren ha deliberato di istituire la posizione di Direttore Generale, attribuendola a Massimiliano Bianco (già Amministratore Delegato), a cui sono stati conferiti specifici poteri operativi, e approvando le condizioni economico-contrattuali dell'instaurando nuovo rapporto di lavoro a tempo determinato. Inoltre, nel corso delle adunanze tenutesi il 28 giugno e il 1° luglio 2019, le Assemblee dei Soci di Iren Ambiente, Ireti, Iren Energia e Iren Mercato hanno nominato i nuovi componenti dei Consigli di Amministrazione e dei Collegi Sindacali per il triennio 2019-2020-2021.

Accordo fra Iren e SNAM per la cessione di OLT

Il 20 settembre 2019 il Gruppo Iren ha sottoscritto con SNAM, fra le principali utility europee nel settore del trasporto e stoccaggio del gas naturale, un accordo relativo al trasferimento a quest'ultima del 49,07% (comprensivo della quota detenuta dalla collegata ASA) di OLT Offshore LNG Toscana. L'importo netto al closing dell'operazione è previsto pari a 345 milioni di euro, oltre ad eventuali aggiustamenti successivi in aumento al verificarsi di determinate condizioni. Il closing dell'operazione, e dunque la sua efficacia, è soggetto alla preventiva approvazione dell'autorità Antitrust e al nulla osta da parte del Governo (c.d. “Golden Power”) in materia di asset di rilevanza strategica nel settore dell'energia. L'accordo con SNAM è il risultato delle valutazioni e delle attività intraprese per la cessione della quota in OLT, considerata non più strategica nell'ambito del portafoglio di attività del Gruppo Iren, avvenute nel rispetto degli accordi sottoscritti tra i detentori di quote azionarie (Iren Mercato, ASA e First State Investments) il 22 marzo 2019, relativamente alla governance e alla circolazione delle partecipazioni di OLT stessa. Le risorse derivanti dalla cessione della partecipazione, oltre a determinare un significativo rafforzamento della propria struttura finanziaria, consentiranno al Gruppo di accelerare gli investimenti in iniziative di sviluppo previste nel piano industriale.

Piano industriale al 2024

Il 25 settembre 2019 il Consiglio di Amministrazione ha approvato il Piano industriale 2019-2024, che conferma l'impostazione strategica del precedente, con un ulteriore incremento degli investimenti e margini che proseguono la crescita registrata negli ultimi anni (per maggiori dettagli si veda pag. 32).

Acquisizione di Territorio e Risorse

Il 9 ottobre 2019 Iren Ambiente ha perfezionato l'acquisizione del 100% del capitale sociale di Territorio e Risorse S.r.l., società che ha realizzato e gestisce un impianto di compostaggio e di

digestione aerobica nel Comune di Santhià (VC). La Provincia di Vercelli ha autorizzato l'ampliamento dell'impianto esistente che, partendo dalla capacità di 36.000 tonnellate annue e a seguito di un investimento di circa 10 milioni di euro, raggiungerà una potenzialità di 50.000 tonnellate annue (40.000 tonnellate di FORSU e 10.000 tonnellate di rifiuti vegetali) con una produzione di circa 2,6 milioni di mc di biometano.

Acquisizione clienti elettrici in maggior tutela in Liguria

Il 21 novembre 2019 Iren Mercato è risultata prima in graduatoria, con un'offerta di 6,2 milioni di euro, nella procedura ad evidenza pubblica per la vendita del ramo d'azienda per l'esercizio del servizio di maggior tutela denominato “SanremoLuce”, messo in vendita da Amaie S.p.A., società che gestisce la distribuzione dell'energia elettrica nel ponente ligure. L'acquisizione di nuovi 23.000 clienti elettrici nel mercato della maggior tutela, consentirà al Gruppo di aumentare l'energia elettrica venduta, con un fatturato annuo atteso pari a circa 13,6 milioni di euro nel 2020. Inoltre Iren Mercato proporrà sul nuovo territorio l'intera propria gamma di servizi, inclusa un'ampia selezione di prodotti per la smart home, l'efficienza energetica e la mobilità elettrica.

Incremento del plafond del Programma EMTN

Il 29 novembre 2019 il Consiglio di Amministrazione di Iren ha deliberato l'incremento del plafond del Programma Euro Medium Term Notes (EMTN) fino ad un controvalore massimo complessivo di 4 miliardi di euro. L'incremento del Programma EMTN consentirà di beneficiare della flessibilità tipica di tale strumento nell'eventualità di future emissioni di obbligazioni.

Aggiudicazione della concessione per la costruzione e gestione del TMB di Scarpino

Iren Ambiente si è aggiudicata, il 19 dicembre 2019, la procedura aperta indetta da Amiu Genova per l'affidamento della concessione in regime di project financing relativa alla costruzione e gestione di un impianto di trattamento meccanico – biologico del rifiuto residuo urbano, con produzione di CSS, da realizzarsi in località Scarpino (GE). L'impianto, che avrà una capacità di trattamento pari a 100.000 tonnellate/anno, è previsto dal Piano Gestione Rifiuti della Regione Liguria e costituisce un tassello fondamentale per la chiusura del ciclo ambientale nella Città Metropolitana di Genova e nell'intera Regione. L'investimento è pari a 42 milioni di Euro e, al termine della fase di costruzione, Iren Ambiente gestirà l'impianto per un periodo di 25 anni.

Razionalizzazione societaria

Nel corso del 2019 sono state avviate le operazioni di razionalizzazione societaria, coerenti con il Piano Industriale, finalizzate ad attuare, dal 1° gennaio 2020, la fusione per incorporazione di Spezia Energy Trading in Iren Mercato, di Busseto Servizi in Ireti, di Immobiliare delle Fabbriche in Iren Acqua e di CMT in Iren Ambiente.

SETTORI DI ATTIVITÀ

	Servizi energetici	Ciclo idrico	Servizi ambientali
	<i>Produzione di energia elettrica e calore, distribuzione e vendita di energia elettrica, gas e calore (teleriscaldamento)</i>	<i>Acquedotto civile e industriale, fognatura e depurazione</i>	<i>Raccolta, recupero, trattamento e smaltimento di rifiuti urbani e speciali</i>
Clienti retail e business	1.853.349 (energia elettrica e gas)	857.481	
Cittadini serviti	879.070 (teleriscaldamento)	2.791.927	3.057.857
Volumi	Energia elettrica <ul style="list-style-type: none"> • prodotta: 10.382 GWh • venduta: 18.382 GWh • distribuita: 3.819 GWh Gas <ul style="list-style-type: none"> • venduto: 3.014 milioni di mc • distribuito: 1.274 milioni di mc Calore <ul style="list-style-type: none"> • prodotto: 2.994 GWh • venduto: 2.400 GWh • volumetria servita: 95 milioni di mc 	Acqua venduta: 181 milioni di mc	Rifiuti trattati: 2.835.309 t
Reti e impianti	30 impianti idroelettrici 7 impianti termoelettrici cogenerativi 1 impianto termoelettrico 3 termovalorizzatori 3 discariche (post esercizio) 4 biogas (3 depuratori e 1 biodigestore) 100 fotovoltaici Reti di distribuzione <ul style="list-style-type: none"> • Energia elettrica: 7.742 km • Gas: 8.099 km • Teleriscaldamento: 1.041 km 	1.341 impianti di depurazione Reti acquedotto: 19.870 km Reti fognarie: 11.107 km	3 termovalorizzatori 2 discariche attive 36 impianti di trattamento, selezione, stoccaggio e recupero 197 Centri di raccolta (di cui 34 San Germano)

PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA E TERMICA

Principali indicatori	Volumi
potenza elettrica installata totale (assetto elettrico)	2.852 MWe
di cui potenza fotovoltaica installata	18,6 MWe
potenza termica installata	2.605 MWt
energia elettrica prodotta	10.382 GWh
energia termica (calore) prodotta	2.994 GWh

L'energia elettrica prodotta da impianti alimentati da fonte eco-compatibile (rinnovabile o assimilata), che rappresentano il 70% del parco impianti del Gruppo, è circa l'76% dell'intera produzione, in rapporto alla media nazionale che si attesta al 39,8%.

Iren dispone di 100 impianti fotovoltaici che nel 2019 hanno prodotto 21.293 MWh di energia elettrica.

MERCATO

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

COMMERCIALIZZAZIONE GAS NATURALE

Principali indicatori	Volumi
gas approvvigionato	3.014 milioni di mc
gas venduto a clienti finali	1.061 milioni di mc
gas impiegato dal Gruppo	1.764 milioni di mc
gas in stoccaggio al 31/12	189 milioni di mc
clienti retail	904.971
tutela	322.479
libero mercato	582.492



COMMERCIALIZZAZIONE ENERGIA ELETTRICA

Principali indicatori	Volumi
energia elettrica commercializzata	18.382 GWh
a clienti finali e grossisti	9.451 GWh
in borsa	8.931 GWh
clienti retail	910.830
maggior tutela	210.320
libero mercato	700.510

I volumi venduti ai clienti in regime di maggior tutela – distribuiti principalmente a Torino, Parma e Vercelli, dove il Gruppo agisce anche come esercente il servizio di maggior tutela – ammontano a 414 GWh.

VENDITA CALORE PER IL TELERISCALDAMENTO

Principali indicatori	Volumi
calore venduto	2.400 GWh
energia termica acquistata da terzi	15 GWh
clienti serviti	51.737

Il Gruppo, attraverso centrali di cogenerazione e reti di trasporto proprie, fornisce il servizio di teleriscaldamento a Torino, Nichelino, Moncalieri, Beinasco, Reggio Emilia, Parma, Piacenza e Genova. Inoltre, in forza dell'affitto di un ramo d'azienda dalla società SEI Energia, produce e distribuisce calore nei comuni di Collegno, Grugliasco e Rivoli. Con il teleriscaldamento il cliente contribuisce alla salvaguardia dell'ambiente con costi di esercizio contenuti, maggiore affidabilità e sicurezza rispetto agli impianti di riscaldamento tradizionali.

COMMERCIALIZZAZIONE TITOLI

Nel 2019 sono state acquistate poco più di 3,2 milioni di quote di CO₂ (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 42.000 Titoli di Efficienza Energetica (TEE) al prezzo medio di 258,71 euro/TEE, per adempiere all'obbligo di annullamento previsto annualmente per il distributore Ireti.

DISTRIBUZIONE GAS

Il servizio di distribuzione, gestito in 103 Comuni, garantisce il prelievo del gas metano dai gasdotti di Snam Rete Gas e il trasporto attraverso le reti dei gasdotti locali, per la consegna agli utenti finali. Il Gruppo Iren gestisce anche la distribuzione e vendita del GPL, in particolare in provincia di Reggio Emilia e in provincia di Genova, attraverso, rispettivamente, 14 e 7 centrali di stoccaggio, ubicate nelle diverse località dei Comuni non ancora raggiunte dalla rete del gas naturale. L'attività di distribuzione del GPL è strettamente connessa a quella di una progressiva "metanizzazione" del territorio.

Territorio	km di rete	Clienti finali	Gas distribuito (Mmc)
Emilia-Romagna	6.083	399.694	883
Liguria	1.681	317.247	342
Piemonte	335	27.789	49
Totale	8.099	744.730	1.274

DISTRIBUZIONE ENERGIA ELETTRICA

Città	km di rete	Clienti finali	Energia elettrica distribuita (GWh)
Parma	2.530	128.078	906
Torino	4.676	564.508	2.730
Vercelli	536	28.904	183
Totale	7.742	721.490	3.819

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

TELERISCALDAMENTO

Area	km di rete	Volumetrie (milioni di mc)	Abitanti serviti ⁽¹⁾
Torino e comuni limitrofi	679	69,9	646.837
Reggio Emilia	220	13,6	125.414
Parma	103	6,1	56.178
Piacenza	29	1,8	16.881
Genova	10	3,6	33.760
Totale	1.041	95,0	879.070

⁽¹⁾ Dati stimati

La rete di teleriscaldamento di Torino è la più estesa a livello nazionale. Nel 2019 sono proseguiti i progetti di sviluppo previsti nel Piano Industriale (per un dettaglio si veda pag. 79).

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Principali indicatori	Volumi
Reti acquedottistiche	19.870 km
Reti fognarie	11.107 km
Abitanti serviti	2.791.927
Comuni serviti	242
Acqua venduta	181 milioni di mc

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

SERVIZI AMBIENTALI

Principali indicatori	Gruppo Iren	di cui San Germano
Rifiuti trattati	2.835.309 t	317.524 t
Rifiuti urbani trattati	2.059.490 t	317.524 t
Raccolta differenziata	67,3%	-
Abitanti serviti	3.057.857	738.649
Comuni serviti	297	133

Il Gruppo gestisce i servizi di igiene ambientale nelle province di Piacenza, Parma, Reggio Emilia, La Spezia, Vercelli e nella città di Torino. Nel 2019 Iren ha acquisito San Germano, che, in qualità di appaltatore, fornisce il servizio di raccolta in diverse aree di Piemonte, Lombardia e Sardegna.

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

SMART SOLUTIONS

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

- efficienza energetica degli edifici privati e pubblici;
- consulenza e monitoraggio per il risparmio energetico;
- global service (gestione integrata di impianti elettrici e tecnologici di patrimoni immobiliari complessi). Nella Città di Torino gestisce gli impianti termici (circa 800 edifici) ed elettrici negli edifici comunali e il global service tecnologico di edifici di interesse pubblico. A Genova, gestisce le attività di conduzione degli impianti di riscaldamento, condizionamento e tecnologici di strutture pubbliche e private;
- fotovoltaico e sistemi di produzione di energia termica;
- illuminazione pubblica e artistica. La gestione riguarda le città di Torino, Alba (in ATI con Egea Alba), Asti (attraverso la partecipata Asti Energia e Calore), Fidenza, Fiorenzuola e 16 Comuni del Biellese facenti parte del Consorzio Enerbit. In queste realtà il Gruppo ha predisposto un articolato piano di sostituzione delle tradizionali lampade con nuovi apparecchi a Led che garantiscono una riduzione di oltre il 50% dei consumi di energia elettrica e dell'inquinamento luminoso urbano.

A Torino il Gruppo gestisce anche gli impianti semaforici cittadini.

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

ALTRI SERVIZI

La rete di telecomunicazioni del Gruppo si sviluppa sull'area di Torino e sulla dorsale della Val di Susa fino a Susa. A Torino la rete

in fibra ottica raggiunge quasi 200 km di estensione e collega oltre 400 sedi cliente, tra cui i principali siti del Gruppo dove è utilizzata, in particolare, per la supervisione e il telecontrollo della distribuzione elettrica, del teleriscaldamento, della rete idrica, dell'illuminazione pubblica e per il sistema di raccolta dati dei contatori elettrici e dei condomini teleriscaldati. Attraverso la rete del Gruppo vengono, inoltre, gestiti numerosi varchi ZTL e i regolatori semaforici. La rete raggiunge Genova, Parma, Piacenza e Reggio Emilia, tramite un'infrastruttura a 10Gbps ridondata dedicata al Gruppo.

SOCIETÀ FUORI PERIMETRO

B.I. ENERGIA

B.I. Energia S.r.l. è la società partecipata da Iren Energia (47,5%) e dal Consorzio di Bonifica dell'Emilia Centrale (52,5%) che gestisce un impianto idroelettrico ad acqua fluente sul fiume Secchia, in località San Michele dei Mucchietti (MO), che utilizza il salto di un'esistente traversa per produrre energia elettrica. L'impianto, di 1,8 MW di potenza, è entrato in esercizio ad agosto del 2017 e godrà per 20 anni della tariffa omnicomprensiva ai sensi del D.M. 06/07/2012.

Principali indicatori	u.m.	2019	2018
Produzione energia elettrica	MWh	3.590	4.523

FRATELLO SOLE ENERGIE SOLIDALI

Fratello Sole Energie Solidali è un'impresa sociale senza scopo di lucro costituita nel 2018 da Iren Energia (40%) e Fratello Sole (60%), che opera a sostegno di enti solidaristici e di utilità sociale per il risparmio dei costi energetici. Fratello Sole Energie Solidali fornisce servizi di gestione ed efficientamento energetico al patrimonio immobiliare dei soci fondatori, costituito da oltre 1.000 edifici (300 nel 2018), che nel 2019 sono cresciuti con l'ingresso di nuovi soci, tra cui l'intera Diocesi di Reggio Emilia. Fratello Sole Energie Solidali è responsabile della progettazione ed esecuzione degli interventi di efficienza energetica, grazie al partner tecnologico Iren Smart Solutions. Inoltre, la società può sviluppare anche progetti di e-mobility a favore dei propri clienti.

Nel 2019 è stato ottenuto un risparmio complessivo pari a 46,5 MWh, grazie al rifacimento, completato nel corso del 2018, di due centrali termiche a servizio di un complesso edilizio sito a San Mauro Torinese (TO) e sono stati avviati nuovi cantieri che porteranno ad un risparmio energetico complessivo di oltre 550 MWh/anno.

VALLE DORA ENERGIA

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



antincendio). La potenza totale degli impianti è di 27,4 MWe (12,5 MWe impianto di Susa e 14,9 MWe impianto di Chiomonte).

La diminuzione di energia elettrica prodotta nel 2019 è dovuta all'inizio dei lavori di rifacimento degli impianti che saranno conclusi nel 2020.

Principali indicatori	u.m.	2019	2018
Produzione energia elettrica totale	MWh	903	57.263
impianto Susa	MWh	903	20.040
impianto Chiomonte	MWh	0	37.223

ACQUAENNA

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

Acquaenna adotta un Sistema Qualità certificato ISO 9001.

Principali indicatori	u.m.	2019	2018
Abitanti serviti	n.	151.988	156.570
Comuni serviti	n.	19	19
Acqua venduta	mc	6.300.000	6.500.000
Rete acquedottistica	km	821	821
Reti fognarie	km	522	522
Impianti di depurazione	n.	18	20
Dipendenti al 31/12	n.	108	102

AIGA

AIGA S.p.A. è la società, controllata dal Comune di Ventimiglia (51%) e partecipata a Ireti (49%), che gestisce il servizio idrico integrato nel Comune di Ventimiglia, nelle more del subentro da parte del gestore unico d'ambito.

Principali indicatori	u.m.	2019	2018
Abitanti serviti	n.	27.000	27.000
Comuni serviti	n.	1	1
Acqua venduta	mc	2.000.000	2.000.000
Rete acquedottistica	km	150	150
Reti fognarie	km	90	90
Impianti di depurazione	n.	1	1
Dipendenti al 31/12	n.	10	10

AMAT

AMAT S.p.A. è la società controllata dal Comune di Imperia (52%) e partecipata da Ireti (48%), che gestisce il servizio idrico integrato ad Imperia e in altri comuni limitrofi. La società presta particolare attenzione al monitoraggio degli impatti ambientali mediante la sistematica verifica degli scarichi, l'accertamento delle perdite e il rilevamento della rete per il suo corretto dimensionamento.

Principali indicatori	u.m.	2019	2018
Abitanti serviti	n.	47.000	46.505
Comuni serviti	n.	4	4
Acqua venduta	mc	4.400.000	4.109.000
Rete acquedottistica	km	326	326
Reti fognarie	km	240	240
Impianti di depurazione	n.	1	1
Dipendenti al 31/12	n.	47	51

AM.TER.

AM.TER. S.p.A. è la società, costituita dai Comuni di Campo Ligure, Cogoleto, Masone, Mele e Rossiglione insieme a Iren Acqua (49%), che gestisce il servizio idrico integrato nel Ponente della provincia di Genova e nei comuni di Arenzano e Tiglieto. Le fonti di approvvigionamento consistono in 103 sorgenti, 13 corsi d'acqua e 3 pozzi. La potabilizzazione delle acque avviene tramite 9 impianti di trattamento e 16 impianti di disinfezione, distribuiti sul territorio. Lo scarico finale delle reti fognarie per i Comuni di Campo Ligure e Masone confluisce presso il depuratore di Rossiglione.

AM.TER. ha adottato un sistema di gestione integrato Qualità, Sicurezza e Ambiente, secondo le norme ISO 9001, OHSAS 18001 e ISO 14001.

Principali indicatori	u.m.	2019	2018
Abitanti serviti	n.	45.660	46.069
Comuni serviti	n.	7	7
Acqua venduta	mc	2.210.100	2.148.627
Rete acquedottistica	km	290	290
Reti fognarie (inclusi allacciamenti)	km	127	127
Impianti di depurazione	n.	14	14
Dipendenti al 31/12	n.	15	14

ASA

ASA S.p.A. è la società partecipata dai Comuni delle province di Livorno, Pisa e Siena e da Ireti (40%) che gestisce il servizio idrico integrato in cinque sub-distretti territoriali denominati Nord-Ovest (comune principale Livorno), Alta Val di Cecina (comune principale Volterra), Bassa Val di Cecina (comuni principali Cecina e Rosignano Marittimo), Val di Cornia (comune principale Piombino) e Isola d'Elba, su una superficie territoriale di oltre 2.400 km quadrati. La società gestisce, inoltre, il servizio di distribuzione del gas nei comuni di Livorno, Collesalveti, Rosignano Marittimo, Castagneto Carducci, San Vincenzo.

ASA adotta un Sistema Qualità certificato ISO 9001.

Principali indicatori	u.m.	2019	2018
Abitanti serviti SII	n.	417.977	419.226
Comuni serviti SII	n.	32	32
Acqua venduta	mc	25.908.949	25.109.303
Rete acquedottistica	km	3.515	3.506
Reti fognarie	km	1.234	1.231

Principali indicatori	u.m.	2019	2018
Impianti di depurazione	n.	74	76
Abitanti serviti distribuzione gas	n.	221.145	222.799
Clientsi distribuzione gas	n.	98.909	98.822
Comuni serviti distribuzione gas	n.	5	5
Gas naturale distribuito	mc	86.864.724	91.032.956
Dipendenti al 31/12	n.	476	480

GAIA

GAIA S.p.A. è la società, partecipata da Iren Ambiente (45%), che gestisce impianti di trattamento, recupero e smaltimento dei rifiuti nella provincia di Asti. Le attività di GAIA si sviluppano su tutta la provincia di Asti, in un bacino di circa 212.000 abitanti, con un articolato sistema impiantistico: 12 centri di raccolta a servizio dei cittadini per il conferimento dei rifiuti da raccolta differenziata, un impianto per la valorizzazione dei materiali della raccolta differenziata, un impianto per il trattamento meccanico biologico dell'indifferenziato (Asti), un impianto di compostaggio (San Damiano d'Asti) per il recupero dei rifiuti organici e una discarica per rifiuti non pericolosi (Cerro Tanaro). Negli ultimi anni, con le nuove collaborazioni in Piemonte, Valle d'Aosta, Liguria ed Emilia Romagna, il volume di rifiuti da trattare ha saturato le potenzialità degli impianti. Al fine di realizzare uno sviluppo economico sostenibile, GAIA si è impegnata ad adottare una politica trasparente e a integrare progressivamente il proprio Sistema di Gestione, arricchendolo delle certificazioni in materia di qualità, ambiente, sicurezza e responsabilità sociale. Tutti i siti gestiti dalla società hanno ottenuto la registrazione EMAS.

Principali indicatori	u.m.	2019	2018
Rifiuti raccolti nelle Ecostazioni	t	9.394	9.244
Rifiuti trattati negli impianti	t	181.703	147.786
valorizzazione raccolta diff.	t	39.607	39.159
trattamento meccanico biologico	t	46.115	46.388
stazione di transfert	t	13.985	10.032
compostaggio	t	6.940	4.790
discarica rifiuti non pericolosi	t	75.056	47.417
Dipendenti al 31/12	n.	143	141

SETA

SETA (Società Ecologica Territorio Ambiente) S.p.A. è affidataria, del servizio integrato di raccolta dei rifiuti urbani nel Bacino 16 della provincia di Torino. Attiva nel settore della raccolta e dello smaltimento dei rifiuti, è controllata al 51,15% da alcuni Comuni del Consorzio di Bacino 16 (area a nord di Torino), sia direttamente sia indirettamente per il tramite dell'ente consortile stesso, ed è partecipata da Iren Ambiente (48,85%). SETA gestisce, inoltre, la discarica controllata denominata Chivasso 0, per il conferimento dei rifiuti non pericolosi e 10 centri di raccolta distribuiti sul territorio, presso i quali gli utenti possono conferire i rifiuti differenziati che vengono avviati al recupero. SETA ha adottato un sistema di gestione Ambientale e di Qualità, certificato ISO 14001 e ISO 9001

Principali indicatori	u.m.	2019	2018
Abitanti serviti	n.	227.044	227.466
Comuni serviti	n.	31	31
Rifiuti urbani raccolti - differenziati	t	58.836	54.840
Rifiuti urbani raccolti - indifferenziati	t	41.000	42.390
Percentuale di raccolta differenziata	%	59,0	56,6
Dipendenti al 31/12	n.	218	225

OLT OFFSHORE LNG TOSCANA

OLT Offshore LNG Toscana ha progettato, realizzato e gestisce il terminale di rigassificazione galleggiante "FSRU Toscana", situato al largo delle coste toscane tra Livorno e Pisa. L'impianto, che ha una capacità annua di rigassificazione di 3,75 miliardi di metri cubi di gas (capacità giornaliera di 15.000 milioni di metri cubi), è stato definito dal Ministero dello Sviluppo Economico infrastruttura essenziale e indispensabile per la sicurezza del Sistema Nazionale del Gas. 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.

L'introduzione del nuovo meccanismo di allocazione di capacità di rigassificazione tramite aste, ha portato ad un'intensificazione dell'utilizzo dell'impianto, che ha lavorato a pieno regime per tutto il 2019, senza alcuna alterazione in termini di prestazioni ambientali e di sicurezza.

Principali indicatori	u.m.	2019	2018
Emissioni di CO ₂ prodotte	t	73.106	72.289
Utilizzo acqua marina	mc	110.529.589	106.736.577
Produzione energia elettrica	MWh	70.079	49.440
Consumo energia elettrica	MWh	70.079	49.440
Rifiuti prodotti - non pericolosi	t	921	2.087
Rifiuti prodotti - pericolosi	t	1.608	1.527
Dipendenti al 31/12	n.	24	21

OLT ha sviluppato un Sistema di Gestione Integrato secondo gli standard ISO 9001 (Qualità), ISO 14001 (Ambiente), OHSAS 18001 (Salute e Sicurezza), SA 8000 (Responsabilità Sociale) ed EMAS. Il terminale opera in conformità al Decreto AIA (n. 93 del 15/03/2013) che prevede il monitoraggio in continuo delle emissioni delle due caldaie necessarie alla produzione di energia elettrica e dello scarico dell'acqua di mare necessario per la rigassificazione. OLT attua un "Piano di Monitoraggio dell'Ambiente Marino" attraverso quattro campagne di controllo all'anno di tipo chimico-fisico, biologico ed ecotossicologico. Le campagne finora effettuate non hanno verificati impatti sulla biodiversità e sugli ecosistemi marini.

Nel settembre 2019 è stato sottoscritto un accordo con Snam per la cessione della partecipazione del Gruppo Iren in OLT (si veda pag. 18).



PREMI E RICONOSCIMENTI

Nel 2019, il Gruppo Iren ha ottenuto diversi riconoscimenti, inerenti la responsabilità sociale e ambientale. Di seguito una sintesi delle principali attestazioni ricevute.



Iren ha ricevuto, per il secondo anno consecutivo, la certificazione Top Employers Institute per le migliori aziende in human resources che offrono ottime condizioni di lavoro, formano e sviluppano i talenti a ogni livello e cercano di migliorare e ottimizzare le loro best practice nel campo delle risorse umane.



Quinto posto per Iren, migliore tra le società di medie dimensioni, nella classifica della Top10 dell'Integrated Governance Index 2019, modello di analisi quantitativa sul grado di integrazione dei fattori ESG (Environmental, Social e Governance) nelle strategie aziendali.



Iren ha ottenuto il riconoscimento per il "Miglior piano Istruzione & Welfare", in occasione della premiazione delle eccellenze italiane in campo welfare e benessere organizzativo, curata da Easy Welfare.



Premio Best Talent Acquisition Team per i migliori player italiani nel settore del recruiting 2019, attribuito ad Iren nell'ambito dei LinkedIn Talent Awards Italia.



Nell'ambito del premio Intranet Italia Champions menzione "contenuti e iniziative" ad Iren, per il progetto dedicato ai valori aziendali, realizzato direttamente dai dipendenti.



Il Grand Prix FEIEA 2019, premio europeo dedicato alla comunicazione interna, ha visto Iren finalista nella categoria Best Internal Communication Strategy per il progetto che, coinvolgendo tutti i dipendenti, ha creato una cultura aziendale condivisa e senso di appartenenza.



Speciale riconoscimento del Consorzio Ricrea ad Amiat per i risultati raggiunti a Torino nella raccolta differenziata degli imballaggi in acciaio, dove ha registrato un dato per abitante quasi doppio rispetto alla media nazionale.



Menzione speciale "gender equality and diversity", nell'ambito del Premio Innovatori Responsabili della Regione Emilia Romagna, per il progetto "La Tribù", supportato dal Comitato Territoriale Iren di Piacenza e proposto dalla Fondazione Bet She Can, rivolto alle bambine dagli 8 ai 10 anni sul tema della parità di genere.



Paolo Peveraro, Presidente di Iren fino al 22 maggio 2019, è stato premiato da Le Fonti Awards, nella categoria M&A Ambiente, per l'operazione di acquisizione della società San Germano, mentre la Direzione Risorse Umane Iren è stata insignita del premio Le Fonti Employment Awards, quale HR dell'anno nel settore della Produzione e Distribuzione dell'energia elettrica.



Iren ha ottenuto il riconoscimento "Business International Finance Award" nella categoria "Finanza Corporate" come eccellenza tra le imprese che nell'ultimo biennio hanno realizzato nuovi progetti e strategie in ambito Amministrazione, Finanza e Controllo.



Iren premiata tra le 43 imprese competitive e primatiste di Bilancio in Emilia Romagna nell'ambito di Industria Felix - l'Italia che compete. Analogo riconoscimento a Iren Energia e Iren Mercato nell'area Piemonte, Liguria e Valle d'Aosta.



Antonio Andreotti, Direttore Personale Organizzazione e Sistemi del Gruppo Iren, è stato premiato come Direttore Risorse Umane dell'anno da Top Legal, nell'ambito della competizione orientata al riconoscimento del lavoro svolto nei settori affari legali, tax e risorse umane.



Award Credit Management nella categoria Esperienza a Luca Ottolini, Responsabile gestione del credito del Gruppo Iren.



Premio "Grande Cena di Borea 2019" ad Iren per la vicinanza e il sostegno dimostrati negli anni alle iniziative solidali che hanno permesso di sostenere progetti umanitari in Italia e nel mondo.



Iren è stata premiata per il suo impegno a supporto dei valori della sostenibilità sociale e ambientale al convegno "La nuova economia di impresa per il bene comune", organizzato dalla Associazione Strategie di Impresa, Unione Cristiana Imprenditori e Dirigenti e Università di Genova.

Governance, strategie e politiche per la Sostenibilità



TEMI RILEVANTI



Sviluppo economico e valore per il territorio



Lotta alla corruzione



Diritti umani



Compliance con leggi e regolamenti





GOVERNANCE DELLA SOSTENIBILITÀ

Le strategie del Gruppo Iren e gli obiettivi di business, con particolare attenzione alla sostenibilità, sono definiti dal Consiglio di Amministrazione della capogruppo che esamina i rischi e le opportunità legate al contesto socio-ambientale ed economico, anche in occasione dell'approvazione del Piano Industriale e finanziario, del Budget annuale e del Bilancio di Sostenibilità.

Nel 2019 il Consiglio di Amministrazione ha aggiornato la pianificazione strategica al 2024, che include obiettivi e target di sostenibilità (si veda pagg. 34-35), anche in relazione agli aspetti connessi al cambiamento climatico su cui il Gruppo si impegna a garantire trasparenza nella rendicontazione, in particolare relativamente alle quattro aree proposte dalla Task force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) del Financial Stability Board nel 2017:

- **governance** - descrizione del ruolo del sistema di corporate governance di Iren in merito alle questioni climatiche (si veda pag. 27);
- **strategia** - illustrazione dei principali rischi e opportunità legati al cambiamento climatico, dei differenti scenari considerati e della strategia aziendale sviluppata come risposta dell'azienda per mitigare e adattarsi ai rischi stessi e a massimizzarne le opportunità (si veda pagg. 32-35);
- **rischi** - descrizione del processo di identificazione, valutazione e gestione dei rischi e delle opportunità legati al cambiamento climatico adottato dal Gruppo (si veda pagg. 35-39);
- **metriche e obiettivi** - principali metriche legate al cambiamento climatico utilizzate dal Gruppo (si veda pagg. 68-84), nonché i principali obiettivi fissati per promuovere un modello di business low carbon (si veda pagg. 34-35).

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

Attraverso i Comitati Territoriali, di cui è membro di diritto il Vice Presidente, gli stakeholder possono sottoporre all'attenzione del Gruppo tematiche relative ai servizi e alla sostenibilità ambientale e sociale. Le consultazioni in materia di sostenibilità con le parti interessate 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 che vengono rendicontati annualmente nel Bilancio di Sostenibilità.

Il Consiglio di Amministrazione analizza e approva il Bilancio di Sostenibilità, che ha funzioni di dichiarazione non finanziaria ex D.Lgs. 254/2016, redatto annualmente per far conoscere le 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.

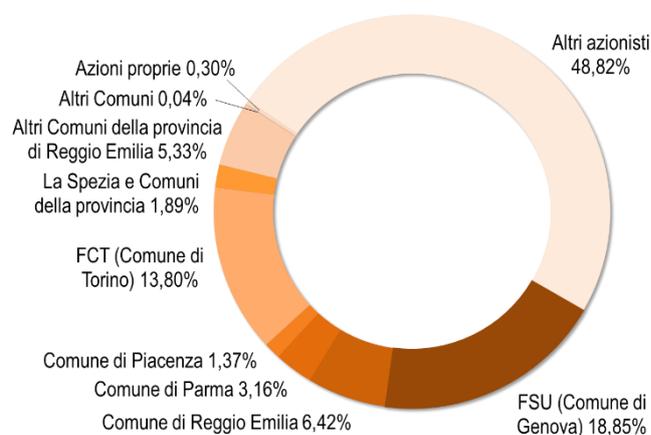
La valutazione dei rischi, delle performance economiche, ambientali e sociali viene svolta con il supporto del Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità che valuta anche il corretto utilizzo degli standard di redazione del Bilancio di Sostenibilità adottati.

Il Bilancio di Sostenibilità 2019 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione il 25 marzo 2020, valutando la completezza e la coerenza con i temi rilevati della matrice di materialità.

AZIONISTI

Gli azionisti rilevanti del Gruppo al 31/12/2019, che detengono in via diretta o indiretta una partecipazione, sono evidenziati nel grafico sottostante.

AZIONARIATO DI IREN (% SU CAPITALE SOCIALE)



Al 31 dicembre 2019, il capitale sociale di Iren è rappresentato da 1.300.931.377 azioni ordinarie, di cui:

- 626.615.712 azioni ordinarie con voto maggiorato, che conferiscono 1.253.231.424 diritti di voto esclusivamente sulle delibere assembleari con voto maggiorato;
- 674.315.665 azioni ordinarie senza voto maggiorato, che conferiscono un equivalente numero di diritti di voto su tutte le delibere dell'Assemblea dei soci diverse dalle delibere assembleari con voto maggiorato.

Le azioni ordinarie detenute dagli aderenti al Patto Parasociale tra i Soci Pubblici di Iren (Finanziaria Sviluppo Utilities, Finanziaria Città di Torino Holding, Soci Emiliani e Soci Spezzini) e apportate al Sindacato di Voto sono, al 31 dicembre 2019, pari a 633.367.088 che rappresentano, complessivamente, 1.212.509.366 diritti di voto sulle delibere assembleari con voto maggiorato. Le azioni ordinarie apportate al Sindacato di Blocco previsto dal Patto sono 455.329.436, pari al 35% del capitale sociale di Iren, e non possono essere oggetto di disposizione per l'intera durata del Patto.

Nel 2019 ha impattato sulla composizione dell'azionariato di Iren la vendita di quote del capitale sociale da parte di azionisti pubblici (0,25% Comune di Reggio Emilia, 0,15% Comune di Piacenza,

0,11% Comuni della provincia di Reggio Emilia e 0,01% Comuni della provincia di La Spezia).

Per quanto concerne il flottante, gli azionisti retail possiedono più del 5% del capitale sociale, mentre la restante parte è detenuta da

oltre 250 investitori istituzionali. Nel 2019 nell'ambito del programma di acquisto di azioni proprie deliberato dall'Assemblea degli azionisti, Iren ha acquistato azioni proprie per una quota pari allo 0,3% del capitale sociale.

CORPORATE GOVERNANCE



Iren adotta un sistema di governo societario di tipo tradizionale, conforme ai principi del Codice di Autodisciplina delle Società Quotate. La struttura della governance rispecchia la volontà di integrare la sostenibilità nel modello di business del Gruppo Iren. Al CdA è riservato un ruolo centrale nella definizione delle strategie, delle politiche e degli obiettivi di sostenibilità, anche connessi al cambiamento climatico, e nella verifica dei relativi risultati. In quest'ottica, il modello di corporate governance di Iren definisce specifici compiti e responsabilità, garantendo che i rischi e le opportunità relativi al cambiamento climatico siano opportunamente tenuti in considerazione nei processi decisionali aziendali rilevanti.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Il Consiglio di Amministrazione è dotato dei più ampi poteri per l'amministrazione ordinaria e straordinaria, l'attuazione e il raggiungimento dell'oggetto sociale, esclusi soltanto gli atti che la Legge e lo Statuto stesso riservano all'Assemblea dei Soci. Il CdA valuta le performance economiche, ambientali e sociali, i rischi e le opportunità rilevanti, la conformità agli standard e ai codici di condotta, oltre ai principi dichiarati, in occasione dell'approvazione dei documenti di programmazione strategica, industriale e finanziaria, e del budget annuale di Gruppo. La valutazione dei rischi, delle performance sociali e ambientali avviene anche mediante il supporto del Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità (si veda pag. 30). Il CdA approva annualmente il Bilancio di

Sostenibilità che rendiconta le performance socio-ambientali del Gruppo.

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

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



Il CdA ha deliberato che riporta al Vice Presidente, tra altre, la Funzione Corporate Social Responsibility. Una Dirigente è stata nominata Direttore di tale Funzione.

La valutazione della **sussistenza dei requisiti di indipendenza** degli Amministratori è effettuata dal CdA dopo la nomina e, successivamente, con cadenza annuale. La valutazione viene effettuata anche al ricorrere di circostanze rilevanti ai fini dell'indipendenza. Il Collegio Sindacale verifica la corretta applicazione dei criteri e delle procedure di accertamento adottati dal CdA per valutare l'indipendenza dei propri membri e rende noto l'esito della verifica al mercato nell'ambito della Relazione sul governo societario o della relazione dei Sindaci all'Assemblea.

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

Nel corso del 2019, il Consiglio di Amministrazione di Iren ha tenuto 22 riunioni. Oltre a queste, sono stati organizzati alcuni incontri nei quali l'Amministratore Delegato, i Direttori di Business Unit o i Dirigenti hanno illustrato, anche in più fasi, l'aggiornamento del percorso di pianificazione strategica di lungo periodo, il progetto di Piano Industriale al 2024, con uno specifico focus sugli obiettivi e target di sostenibilità, e alcune delle principali iniziative del Gruppo. In occasione di ciascuna seduta del CdA, è garantito un costante flusso informativo da parte dei Comitati Endoconsiliari verso tutti gli Amministratori che assicura la tempestiva comunicazione di eventuali criticità riscontrate. Sono stati, inoltre, organizzati alcuni

seminari di approfondimento, anche aperti a esterni, nei quali è stato analizzato il contributo alla creazione di valore per i territori nei quali il Gruppo Iren opera.

Nel 2019 sono stati rinnovati gli organi sociali delle principali società del Gruppo: nell'attività formativa rivolta agli Amministratori e Sindaci nominati, sono state effettuate presentazioni delle attività svolte dalle diverse realtà aziendali. Inoltre è stata favorita e stimolata la partecipazione a corsi e convegni a favore degli Amministratori e dei membri del Collegio Sindacale. Queste iniziative sono state importanti occasioni formative e informative relativamente agli aspetti societari, economici, sociali e ambientali.

In linea con quanto previsto dal Codice di Autodisciplina, il CdA effettua, almeno una volta l'anno, un'attività di **autovalutazione sul funzionamento** proprio e dei suoi Comitati (*board evaluation*) e sulla loro dimensione e composizione, anche al fine di valutare l'efficacia di azioni correttive e migliorative avviate.

Il Consiglio di Amministrazione che ha chiuso il proprio mandato con l'approvazione del Bilancio 2018 ha formulato, sulla base di un'istruttoria del Comitato per la Remunerazione e le Nomine, in coerenza con le raccomandazioni del Codice di Autodisciplina, un orientamento agli Azionisti sulla composizione del nuovo Consiglio, fornendo indicazioni sulla sua dimensione e su quella dei Comitati costituiti al suo interno. Per quanto riguarda il profilo qualitativo delle figure la cui presenza nell'organo amministrativo è stata ritenuta opportuna, il CdA si è prefisso l'obiettivo di coniugare profili professionali e manageriali tra loro diversi, riconoscendo il valore attribuito alla complementarità di esperienze e competenze, insieme alla *diversity* di genere e di età, ai fini del buon funzionamento del Consiglio stesso. Il documento è disponibile sul sito internet di Iren.

COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E DEI COMITATI ENDOCONSILIARI AL 31/12/2019

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

P = Presidente; M = Membro

In seno al Consiglio di Amministrazione sono presenti tre Comitati che, nella loro composizione attuale, sono stati nominati dal CdA stesso il 30 maggio 2019 per il triennio 2019-2021.

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, incluso il Presidente, indipendenti. Almeno un componente del CRN possiede un'adeguata conoscenza ed esperienza in materia finanziaria o di politiche retributive che viene valutata dal CDA al momento della nomina. Il CRN svolge le seguenti funzioni:

- valutare periodicamente l'adeguatezza, la coerenza 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 CdA proposte in materia;
- presentare proposte o esprimere pareri al CdA sulla remunerazione degli Amministratori esecutivi e degli altri Amministratori che ricoprono particolari cariche, nonché sulla fissazione degli obiettivi di performance correlati alla componente variabile di tale remunerazione;
- monitorare l'applicazione delle decisioni adottate dal CdA, verificando, in particolare, l'effettivo raggiungimento degli obiettivi di performance;
- curare l'istruttoria per la predisposizione della politica per la remunerazione degli Amministratori esecutivi e dei Dirigenti con responsabilità strategiche del Gruppo, funzionale all'adozione dei provvedimenti di competenza del CdA;
- formulare pareri al CdA in merito alla dimensione e alla composizione dello stesso ed esprimere raccomandazioni in merito alle figure professionali, la cui presenza all'interno del CdA sia ritenuta opportuna;
- proporre al CdA candidati alla carica di Amministratore nei casi di cooptazione, ove occorra sostituire Amministratori indipendenti, assicurando il rispetto delle prescrizioni sul numero minimo di amministratori indipendenti e sulle quote riservate al genere meno rappresentato;
- esprimere raccomandazioni al CdA in merito al numero massimo di incarichi di Amministratore o di Sindaco in altre società quotate 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 CdA, nonché in merito alle deroghe al divieto di concorrenza previsto dall'art. 2390 cod. civ.;
- effettuare l'istruttoria sulla predisposizione del piano per la successione degli Amministratori esecutivi, qualora il CdA valuti di adottare tale piano;
- supportare il CdA nell'attività di autovalutazione annuale del Consiglio e dei suoi Comitati ai sensi del Codice di Autodisciplina;
- esaminare preliminarmente – rispetto alle decisioni di competenza del CdA – la Relazione annuale sulla

remunerazione da mettere a disposizione del pubblico in vista dell'Assemblea annuale di bilancio.

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

REMUNERAZIONE DEI MEMBRI DEL CDA DELLA CAPOGRUPPO 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 CdA e l'importo massimo complessivo per la remunerazione degli Amministratori investiti di particolari cariche statutariamente previste.

Il CdA definisce, su proposta del Comitato per la Remunerazione e le Nomine e sentito il Collegio Sindacale, la struttura e 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 e Direttore Generale. L'Amministratore Delegato determina, tenuto conto di quanto stabilito nella politica per la remunerazione, le retribuzioni dei Dirigenti con responsabilità strategiche e definisce gli obiettivi a cui è correlata la loro componente variabile annua di breve periodo, avvalendosi del supporto del Comitato per la Remunerazione e le Nomine.

La remunerazione degli Amministratori non esecutivi non è legata ai risultati economici conseguiti, ma commisurata all'impegno richiesto a ciascuno di essi, tenuto anche conto dell'eventuale partecipazione ad uno o più Comitati interni al CdA.

Per il Presidente e il Vice Presidente il compenso è determinato in misura fissa e non sono previsti bonus legati alle performance. L'Amministratore Delegato partecipa al sistema di incentivazione di breve e di lungo termine come descritto dalla Relazione sulle remunerazioni approvata dall'Assemblea degli azionisti.

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

Per l'Amministratore Delegato e i Dirigenti con responsabilità strategiche la parte variabile della retribuzione è suddivisa in due parti, quella a breve termine e quella a lungo termine.

La **remunerazione variabile a breve termine**, che al raggiungimento di tutti gli obiettivi arriva circa al 34% medio della retribuzione fissa, è basata su un sistema MbO (management by objectives) che prende in considerazione i principali obiettivi di Gruppo relativi alle performance economica, finanziaria e operativa, i principali progetti strategici e gli obiettivi collegati alla corporate social responsibility, mediante l'introduzione - per tutti i



Dirigenti con responsabilità strategiche - di un indicatore di performance relativo alla relazione con gli stakeholder o al tema della sostenibilità con riferimento alle tematiche ambientali, alla riduzione dell'indice di incidenza degli infortuni e alla gender diversity. Il sistema incentivante prevede, con l'obiettivo di escludere risultati decisamente insoddisfacenti, una condizione "cancello" collegata al mantenimento del giudizio su investment grade attribuito da una primaria agenzia di rating. Per rendere più stimolante il sistema di incentivazione di breve periodo, per ciascun indicatore di performance, è prevista una soglia fissata al 70% dell'obiettivo con un target al 100% dell'obiettivo.

Gli obiettivi per i senior manager, definiti perseguendo sempre una coerenza orizzontale e verticale a livello di Gruppo e di singola Business Unit, sono inoltre alla base del sistema di gestione per obiettivi (MbO) utilizzato per Dirigenti e Quadri cui vengono assegnati tramite cascading.

La **remunerazione variabile a lungo termine** (introdotta dal 2015) è di tipo monetario, con importi su base annua pari fino al 25% della retribuzione fissa, al raggiungimento di tutti gli obiettivi stabiliti nel Piano Industriale di Gruppo per il periodo 2019-2024, al termine del quale potrà avvenire l'erogazione. Nel nuovo Piano di Incentivazione a Lungo Termine (ILT) sono inoltre previsti un meccanismo incrementale in caso di significativo superamento del target relativo al flusso di cassa operativo indicato a Piano Industriale e meccanismi decrementali collegati all'eventuale mancato raggiungimento di obiettivi relativi a tematiche di sostenibilità (rifiuti recuperati in impianti del Gruppo, riduzione perdite idriche, estensione teleriscaldamento) e di diversità di genere. È infine presente, come gate, il mantenimento dell'investment grade attribuito da una delle tre maggiori Agenzie di rating.

Nell'ambito dei regolamenti di entrambi i piani (MbO e ILT) sono previste clausole di malus e claw-back. Non sono utilizzati bonus o incentivi specifici all'atto di nomina/assunzione del ruolo.

Iren predispone una Relazione annuale sulla remunerazione e sui compensi corrisposti (a cui si rinvia per ulteriori approfondimenti) che illustra, tra l'altro, la politica in materia di remunerazione dei componenti del Consiglio di Amministrazione, del Collegio Sindacale e dei Dirigenti con responsabilità strategiche. La Relazione è finalizzata ad accrescere la conoscenza e la consapevolezza degli azionisti e, in generale, degli investitori, degli stakeholder e del mercato. La Sezione Prima della Relazione viene sottoposta al voto dell'Assemblea degli azionisti che dal 2020 sarà vincolante. Sempre a partire dal 2020, la Sezione Seconda della Relazione sarà sottoposta al voto non vincolante dell'Assemblea degli azionisti. È previsto 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 sulla remunerazione e sui compensi corrisposti, 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.

L'Assemblea degli Azionisti tenutasi il 22 maggio 2019 ha deliberato di esprimersi in senso favorevole sulla Sezione Prima della Relazione sulla remunerazione relativa al 2018. I risultati delle votazioni sono pubblicati sul sito internet di Iren.

COMITATO CONTROLLO, RISCHI E SOSTENIBILITÀ

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

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. Il CdA, nello svolgimento di tale ruolo, è affiancato dal CCRS che fornisce un parere preventivo per l'espletamento dei compiti affidati al CdA stesso in materia di controllo interno, gestione dei rischi e sostenibilità. Anche il Collegio Sindacale vigila sull'efficacia del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi. Al CCRS sono attribuite le seguenti funzioni:

- esprimere pareri preliminari rispetto alle deliberazioni del CdA su una serie di materie, fra le quali la nomina/revoca e la remunerazione del Responsabile della funzione di Internal Audit;
- 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 alle risk policies, l'identificazione dei principali rischi aziendali e il Piano di audit, nonché in merito alle linee di indirizzo del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi);
- 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 Internal Audit;
- chiedere alla funzione Internal Audit lo svolgimento di verifiche su specifiche aree operative, dandone contestuale comunicazione al Presidente del Collegio Sindacale;
- riferire al CdA, almeno semestralmente, in occasione dell'approvazione della Relazione finanziaria annuale e semestrale, sull'attività svolta, nonché sull'adeguatezza del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi;
- supportare, con un'adeguata attività istruttoria, le valutazioni e le decisioni del CdA relative alla gestione di rischi derivanti da fatti pregiudizievoli, di cui sia venuto a conoscenza;

- vigilare sulle politiche di “sostenibilità” e sul rispetto dei principi di comportamento eventualmente adottati in materia dalla Società e dalle sue controllate;
- esaminare 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 corporate social responsibility delle attività culturali e di promozione dell’immagine del Gruppo.

Il CCRS, nel supportare l’attività del CdA, convoca il Direttore Risk Management e le altre funzioni di controllo dei rischi, almeno su base semestrale, per riferire sulla situazione e sul monitoraggio dei rischi del Gruppo. 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 annua le risk policies di Gruppo siano soggette ad aggiornamento; l’organo preposto all’approvazione delle modifiche sostanziali è il CdA. Il Comitato spesso richiede approfondimenti su alcune tematiche specifiche e commissiona analisi dettagliate su determinati rischi; nel 2019 ha richiesto alla Direzione Risk Management un risk assessment del Piano Industriale al 2024. Anche le operazioni di Merger & Acquisition valutate nel corso dell’anno sono state oggetto di analisi di dettaglio.

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

COMITATO PER LE OPERAZIONI CON PARTI CORRELATE

Il Comitato per le Operazioni con Parti Correlate (COPC), composto da quattro Amministratori non esecutivi indipendenti, esprime il proprio parere in relazione all’effettuazione delle operazioni di minore e maggiore rilevanza con Parti Correlate e, in generale, svolge anche tutte le altre previste dal Regolamento in materia approvato dalla Consob (delibera n. 17221 del 2010).

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

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

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

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

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

COLLEGIO SINDACALE

Il Collegio Sindacale in carica al 31 dicembre 2019 è stato nominato dall’Assemblea dei Soci del 19 aprile 2018 (per tre esercizi, sino all’approvazione del bilancio della Società al 31 dicembre 2020) ed è composto da 3 Sindaci effettivi e 2 Sindaci supplenti.

Composizione al 31/12/2019

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

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

Il Collegio Sindacale è chiamato a valutare l’adeguatezza del sistema di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei rischi aziendali, nonché a verificare l’adeguata e tempestiva applicazione delle azioni correttive ritenute idonee a ridurre i rischi



al livello ritenuto accettabile dal CdA nella definizione della strategia aziendale. Più nello specifico il Collegio Sindacale si occupa di verificare:

- la conformità degli atti e delle deliberazioni degli organi sociali alla normativa, alle disposizioni statutarie e al Codice di Autodisciplina, nonché le concrete modalità di attuazione del medesimo;
- la conformità delle scelte gestionali ai principi di corretta amministrazione e, quindi, ai generali criteri di razionalità economica, quale controllo di legittimità sostanziale e di rispetto delle vigenti procedure e/o prassi operative;
- l'adeguatezza dell'assetto organizzativo rispetto alle dimensioni e alla complessità della Società, ponendo particolare attenzione alla completezza delle funzioni aziendali esistenti, alla separazione e alla contrapposizione di responsabilità nei compiti e nelle funzioni, nonché alla chiara definizione delle deleghe o dei poteri di ciascuna funzione;
- l'adeguatezza del sistema di controllo interno, in relazione alle dimensioni, alla complessità aziendale e del settore in cui il Gruppo opera, nonché agli obiettivi strategici;
- l'adeguatezza delle procedure adottate dal CdA per la regolamentazione delle operazioni con parti correlate, nonché la conformità delle stesse alle norme di legge e regolamentari in materia di trasparenza e di informazione al pubblico in proposito.

■ SISTEMA DI GOVERNANCE DELLE SOCIETÀ DEL GRUPPO

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

L'Amministratore Delegato di Iren propone gli Amministratori Delegati delle Società sopra menzionate, mentre il Presidente, gli Amministratori e componenti dei Collegi Sindacali sono proposti dal CdA di Iren. La scelta dei designati viene effettuata prioritariamente e prevalentemente tra persone facenti parte del Gruppo (Amministratori della capogruppo, Dirigenti o Responsabili di alto livello di società del Gruppo, provvisti di adeguati profili professionali) o tra persone esterne in possesso di adeguati requisiti e competenze in relazione al ruolo da ricoprire. Nella composizione dei Collegi Sindacali è prevista la presenza di un componente del Collegio Sindacale di Iren. Nella seduta del 19 giugno 2019, il Consiglio di Amministrazione di Iren ha provveduto alle designazioni per i CdA e i Collegi Sindacali delle società di primo livello per il triennio 2019-2021.

Anche per quanto concerne le altre società rendicontate nel presente Bilancio di Sostenibilità, il sistema di governo societario di tipo tradizionale è quello prevalentemente adottato, con

composizione dell'organo amministrativo in alcuni casi monocratica e in altri casi collegiale. Le designazioni di competenza del Gruppo in seno a tali organi sociali sono disciplinate dagli Statuti e Patti Parasociali vigenti per ciascuna Società.

L'attività di direzione e coordinamento svolta da Iren nei confronti di Iren Ambiente, Iren Energia, Iren Mercato e Ireti è espressamente prevista e disciplinata negli Statuti di Iren e delle suddette Società. Per le altre controllate l'attività di direzione e coordinamento, ove non espressamente disciplinata nei rispettivi Statuti o deliberata dagli organi amministrativi, deriva dal sistema organizzativo che prevede le Direzioni di business allocate in forza alla Capogruppo, alle dipendenze dell'Amministratore Delegato.

Spetta al Consiglio di Amministrazione della Capogruppo la definizione di politiche di sostenibilità e di principi di comportamento da adottare a livello di Gruppo, al fine di assicurare la creazione di valore nel tempo per gli azionisti e per tutti gli altri stakeholder, oltre alla definizione di un piano di sostenibilità (priorità strategiche, impegni e obiettivi) per lo sviluppo della responsabilità economica, ambientale e sociale del Gruppo.

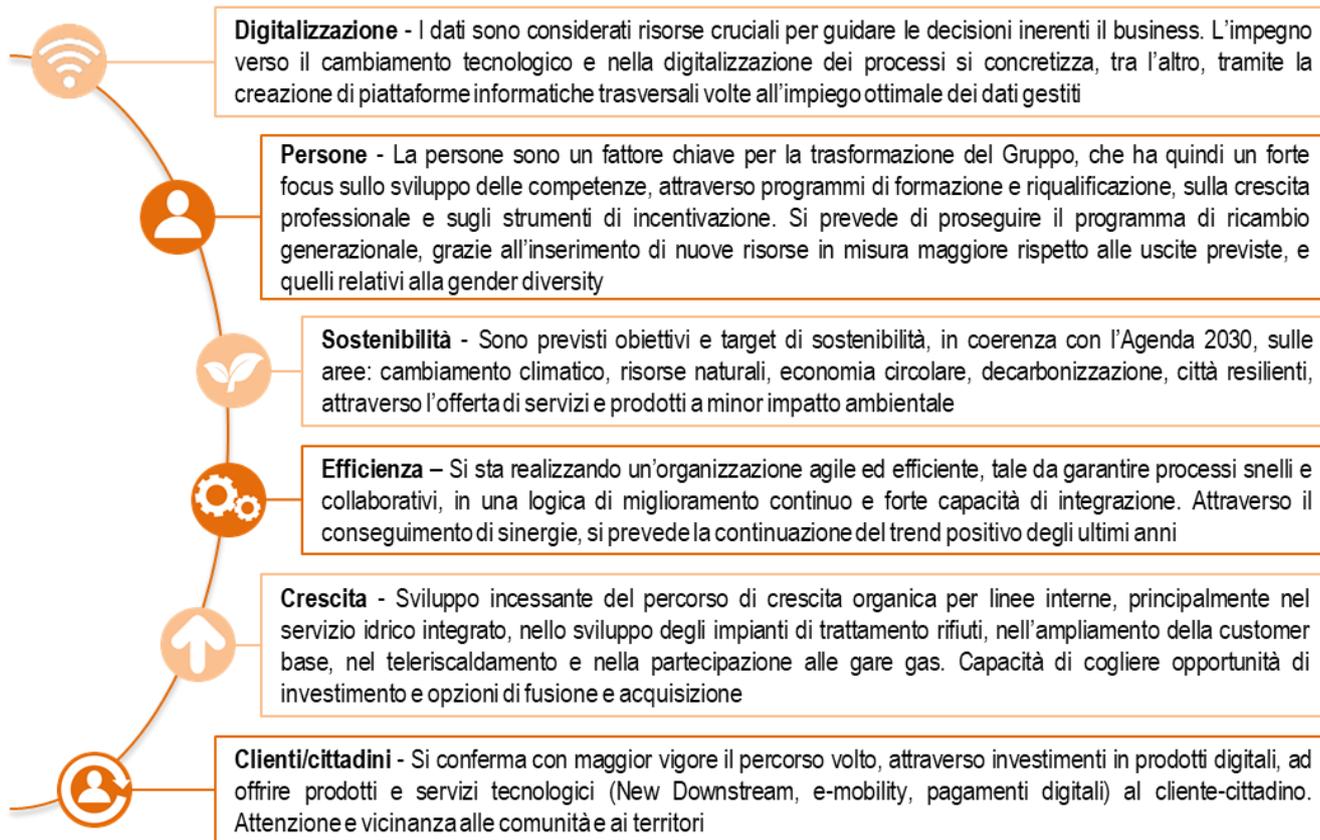
STRATEGIA DI SOSTENIBILITÀ

In linea con il Piano precedente, con la vision e la mission aziendale, le scelte strategiche traggono origine dall'analisi dei principali trend al 2030, determinanti per il raggiungimento degli obiettivi di crescita e sviluppo sostenibile, posti a base del Piano Strategico al 2024:

- **energia in transizione:** la crescente competizione accelererà il processo di consolidamento già avviato. I progressi tecnologici produrranno reti più intelligenti, generando nuovi modelli di business, mentre l'espansione delle rinnovabili spingerà per una maggiore flessibilità termoelettrica;
- **risorse sostenibili:** l'economia circolare sarà sempre più dominante, creando nuovi scenari nel settore del trattamento dei rifiuti. La gestione delle risorse idriche richiederà innovazione tecnologica ed elevati investimenti. Il gap da colmare nell'efficienza energetica aprirà nuove opportunità, mentre il teleriscaldamento sarà più caratterizzato dalla convergenza con le rinnovabili e la digitalizzazione;
- **rivoluzione tecnologica:** algoritmi di apprendimento automatico cambieranno il modo di affrontare i costi operativi e la gestione del credito, mentre la digitalizzazione creerà nuove modalità di relazione con clienti e fornitori;
- **ruolo centrale del cliente:** cambierà il paradigma da utente passivo a prosumer attivo e completamente digitale, grazie anche allo sviluppo della generazione distribuita; l'e-mobility, la mobilità condivisa e la guida autonoma trasformeranno il modo di muoversi e la percezione delle distanze.

■ PILASTRI STRATEGICI

Partendo da questi macro-trend, il Piano Industriale al 2024, approvato dal Consiglio di Amministrazione nel settembre 2019, delinea sei pilastri strategici.



Al centro della strategia a lungo (2030) e medio termine (2024) del Gruppo Iren, si trova lo Scenario Energetico Nazionale (SEN) 2017 che ha fissato alcuni importanti obiettivi ambientali basati sulla COP 21 e sulla RoadMap 2050, al fine di limitare il riscaldamento globale ben al di sotto dei 2°C come previsto dall'accordo di Parigi del dicembre 2015. Inoltre, la SEN fa esplicito riferimento al World Energy Outlook e ai 17 Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'agenda delle Nazioni Unite al 2030.

Per la definizione della strategia a lungo termine di Iren, sono stati analizzati e studiati scenari di diversi settori/industrie, triangolando input multipli da diverse fonti pubbliche con ipotesi bottom-up basate su tendenze storiche specifiche dell'Italia e sullo sviluppo passato di Paesi simili ad oggi in fase più avanzata (ad es. Germania, Paesi Bassi, Paesi Nordici). L'analisi fornisce un'ampia prospettiva delle tendenze e dei cambiamenti del mercato globale, molti dei quali derivanti da scenari legati al clima, come la transizione energetica verso le energie rinnovabili, la crescente rilevanza dell'economia circolare, la scarsità di materie prime. In particolare, le fonti di input più rilevanti su cui il Gruppo Iren ha formulato le sue ipotesi nell'orizzonte a lungo termine (2030) sono:

- per l'analisi dei consumi energetici: dati Terna e ISTAT per le tendenze storiche dal 2007 al 2016. Primes 2016 ed EUCO30 per le tendenze al 2030;
- per le tendenze al 2030 del mercato della generazione di energia: SEN 2017, EUCO30, ENTSO-E, McKinsey Power Model, Platts

Powervision, GME, BNEF, Agenzia danese per l'energia, HIS, World Energy Outlook, World Energy Council e Irena;

- per le reti intelligenti: Ofgem;
- per la produzione di rifiuti urbani: Ispra, FAO, Eurostat, Istat, Commissione europea;
- per l'economia circolare: Ellen MacArthur Foundation, McKinsey Center for Business and Environment, Stiftungsfonds für Umweltökonomie und Nachhaltigkeit (SUN), Braungart & McDonough, Cradle to Cradle (C2C);
- per teleriscaldamento: AIRU;
- per il mercato della mobilità elettrica: McKinsey "Automotive Revolution 2030".

Inoltre, il Gruppo Iren ha esaminato lo "Studio del mercato elettrico italiano – scenario 2019-2040" per valutarne la futura evoluzione. In aggiunta vengono integrate le analisi inerenti alla gestione dei rischi (es. analisi dei rischi fisici legati al clima), l'evoluzione normativa e regolamentare, la gestione dell'energia (es. andamento della domanda energetica e prezzo delle emissioni di CO₂).

Sulla base di questi scenari ed analisi, il Piano Industriale definisce espliciti **obiettivi e target ambientali, sociali ed economico-finanziari** collegati ai pilastri strategici.



OBIETTIVI E TARGET DEL PIANO INDUSTRIALE

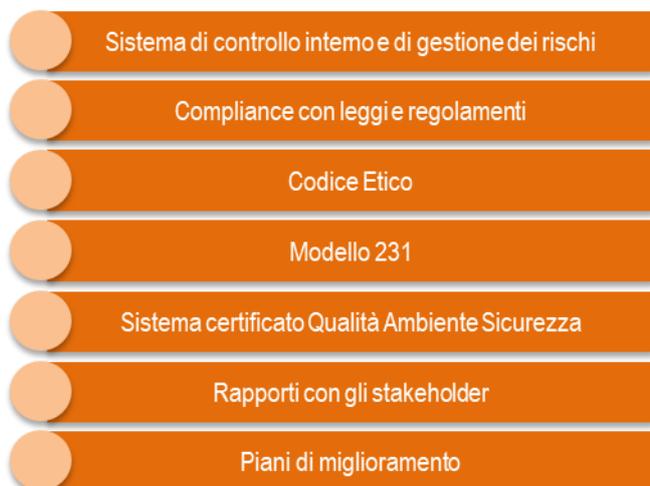
PILASTRI	PRINCIPALI INIZIATIVE	PRINCIPALI TARGET @2024				SDGs
DIGITALIZZAZIONE 	<ul style="list-style-type: none"> Forte accelerazione della digitalizzazione su larga scala, implementazione di un nuovo modello IT e piattaforme avanzate 	€ 350 milioni investiti		+75% vs precedente Piano		
PERSONE 	<ul style="list-style-type: none"> Crescita delle competenze e reskilling Implementazione di nuovi percorsi di lavoro e ricambio generazionale Accrescimento delle competenze femminili per offrire pari opportunità di sviluppo 	+14% occupazione diretta e indiretta		+27% ore di formazione pro capite		
SOSTENIBILITÀ 						
Risorse idriche	<ul style="list-style-type: none"> Distrettualizzazione delle reti idriche Miglioramento dell'efficienza degli impianti di depurazione Digitalizzazione per migliorare manutenzione predittiva, qualità del servizio e efficienza operativa 	-5% perdite di rete	-5% prelievi idrici	76% rete distrettualizzata	+16% capacità depurativa	  
Economia circolare	<ul style="list-style-type: none"> Acquisizione e realizzazione di nuovi impianti per recupero di materia da rifiuti Estensione dei sistemi di raccolta rifiuti porta a porta Justiren per la digitalizzazione del ciclo di gestione dei rifiuti 	+8% Raccolta differenziata (kg per abitante/anno)	-24% raccolta indifferenziata (kg/ab/aa)	1,2Mt rifiuti recuperati	+3% MWh/t di rifiuto da WTE	 
Decarbonizzazione	<ul style="list-style-type: none"> Crescita dello storage elettrico e termico Sviluppo delle rinnovabili Smart Solutions: progetti di efficienza energetica 	-3% intensità carbonica della generazione elettrica	+20% risparmio energetico	+56% CO ₂ evitata da recupero di rifiuti	~75% produzione energetica rinnovabili (o assimilata)	 
Città resilienti	<ul style="list-style-type: none"> Estensione delle reti di teleriscaldamento Smart metering Eco-mobility Generazione fotovoltaica distribuita 	+12% volumetrie teleriscaldate	35% veicoli eco sul totale della flotta	95% smart metersgas	~2.000 impianti fotovoltaici diffusi	  
CLIENTI/CITTADINI 	<ul style="list-style-type: none"> Espansione della base clienti anche fuori dei territori chiave Mantenimento del churn rate tra i più bassi del settore Maggiori investimenti in infrastrutture e servizi 	+25% base clienti		+39% investimenti per abitante		
EFFICIENZA 	<ul style="list-style-type: none"> Trasformazione in un'organizzazione snella con un modello di gestione agile Ulteriore miglioramento delle prestazioni 	€ 60 milioni di sinergie		100 progetti di miglioramento prestazioni		

PILASTRI	PRINCIPALI INIZIATIVE	PRINCIPALI TARGET @2024		SDGs
CRESCITA  Investimenti	<ul style="list-style-type: none"> Circa € 2 miliardi di investimenti in progetti di sostenibilità: oltre € 800 milioni nel settore idrico e € 600 milioni nel settore rifiuti € 350 milioni in progetti di digitalizzazione 	€ 3,3 miliardi in 6 anni	+10% vs precedente Piano	
Ebitda	<ul style="list-style-type: none"> Circa € 1.070 milioni a fine Piano Oltre 100 progetti di miglioramento delle prestazioni Rapporto Posizione finanziaria netta/EBITDA al 2024 pari a 2,4x 	+€ 200 milioni a fine Piano	+3,6% tasso annuo di crescita su 2018	
Utili e dividendi	<ul style="list-style-type: none"> Conferma della <i>dividend policy</i> 2018 Payout ratio al 50% dal 2019 e al 60% dal 2022 	~€ 300 milioni di utili a fine Piano	+10% crescita annua del dividendo	

Oltre a comunicare agli stakeholder obiettivi, azioni e risultati, il Bilancio di Sostenibilità costituisce anche uno strumento gestionale che consente un monitoraggio dell'aderenza dell'operatività alla strategia di sostenibilità del Gruppo Iren. Proprio con questo obiettivo nel presente documento sono riportati i progressi compiuti verso il raggiungimento dei target fissati al 2024 (evidenziati in riquadri che richiamano graficamente la precedente tabella).

STRUMENTI DI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

Il governo della Corporate Social Responsibility è gestito anche attraverso un sistema articolato e coordinato di strumenti che garantiscono coerenza con la mission, i valori e gli obiettivi definiti dal Gruppo Iren.



Le modalità di implementazione dei diversi strumenti sono analizzate nelle pagine seguenti.

SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E GESTIONE DEI RISCHI

Il Gruppo Iren 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 e di controllo delle società del Gruppo, il Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità, gli Amministratori della capogruppo incaricati del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi e della sostenibilità, il Responsabile della funzione di Internal Audit, il Direttore Risk Management e il Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari, nonché tutto il personale delle società del Gruppo Iren. In particolare, in ottemperanza al Codice di Autodisciplina delle società quotate, il CdA valuta l'adeguatezza del Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi rispetto alle caratteristiche dell'impresa ed alle indicazioni espresse nelle Linee di Indirizzo, e svolge, previo parere del Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità, i seguenti compiti:

- definisce le linee di indirizzo del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, in 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, sentiti il parere del Collegio Sindacale e dell'Amministratore incaricato del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi;
- descrive, nella relazione sul governo societario, le principali caratteristiche del sistema di controllo interno e di gestione dei



rischi, le modalità di coordinamento tra i soggetti in esso coinvolti, 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;
- definisce le politiche di "sostenibilità" ed i principi di comportamento al fine di assicurare la creazione di valore nel tempo per gli azionisti e per tutti gli altri stakeholder;
- definisce un piano di sostenibilità (priorità strategiche, impegni e obiettivi) per lo sviluppo della responsabilità economica, ambientale e sociale del Gruppo;
- nomina e revoca, su proposta del Vice Presidente (organo delegato competente) d'intesa con il Presidente, previo parere favorevole del Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità e sentito il 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, e ne definisce la remunerazione coerentemente con le politiche aziendali.

Gli esiti delle verifiche di Internal Audit svolte, le eventuali criticità emerse e l'avanzamento delle azioni avviate a fronte delle raccomandazioni espresse negli audit degli anni precedenti (follow up) vengono rendicontati nella Relazione del Direttore Internal Audit presentata con cadenza periodica, di norma semestrale, al Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità, ai sensi del Codice di Autodisciplina delle società quotate. A sua volta il Comitato, sulla base dell'informativa ricevuta, relaziona semestralmente al CdA evidenziando le criticità riscontrate ed esprimendosi sull'adeguatezza del Sistema di Controllo Interno.

RISK MANAGEMENT

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



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

La gestione integrata dei rischi è uno strumento cardine nella governance della Sostenibilità

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.

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.

Il sistema di Enterprise Risk Management si focalizza in particolare sulla gestione di:

- rischi finanziari (liquidità, tasso di interesse, tasso di cambio);
- rischi di credito;
- rischi informatici;
- 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 e alle procedure. Sono ricompresi anche i rischi di natura normativa e regolatoria, il cui impatto sul business aziendale è monitorato su base continuativa;
- rischi reputazionali che afferiscono agli impatti di eventuali *malpractices* sugli stakeholder;
- rischi ambientali e sociali integrati nella governance del modello di Enterprise Risk Management. L'analisi di tali rischi fa riferimento agli standard Environmental, Social and Governance (ESG) ed è alla base della risk matrix predisposta con specifico riferimento al risk assessment.

Il modello di Enterprise Risk Management (ERM) considera anche i cambiamenti climatici e i rischi e le opportunità che questi comportano da un punto di vista strategico. Tra gli effetti dei cambiamenti climatici si osservano estremizzazioni 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.

L'assessment dei rischi ambientali e sociali, analizza, in relazione al modello gestionale-organizzativo e alle politiche adottate, i principali rischi rilevanti per il Gruppo e individua le modalità di gestione per la loro mitigazione, come previsto dal D.Lgs. 254/2016 art. 3 e illustrato nelle tabelle seguenti.

AMBITO AMBIENTALE

Temi rilevanti	Fattori di rischio	Modalità di gestione
Politiche del Gruppo: Politiche QSA, Codice Etico, Mission, Vision e Valori, Memorandum strategico@2030, Piano Industriale coerente con SDGs		
Efficienza energetica, rinnovabili e teleriscaldamento Uso sostenibile delle risorse idriche Utilizzo di risorse energetiche (prodotte da fonti rinnovabili e non rinnovabili) Emissioni (ad effetto serra e inquinanti in atmosfera) Impatto sull'ambiente, sulla salute e la sicurezza Biodiversità Circular economy: gestione, raccolta differenziata, e riuso dei rifiuti Innovazione e smart cities Gestione responsabile delle filiere di business Gestione sostenibile della catena di fornitura Efficienza e affidabilità dei servizi	<ul style="list-style-type: none"> • Mancato conseguimento dei target ambientali previsti dal Piano Industriale e conseguenti impatti negativi di natura operativa, economica e reputazionale e sulla accessibilità del Gruppo a fonti di finanziamento di tipo Green Bond • Impronta ambientale del Gruppo non coerente con obiettivi del Piano Industriale e degli impegni nazionali e internazionali per la riduzione dell'impatto ambientale • Superamento accidentale delle soglie di emissione previste dalle AIA a causa di malfunzionamenti di componenti d'impianto e/o dei sistemi di controllo o nel caso dei termovalorizzatori di conferimenti di rifiuti impropri non individuati dai sistemi di controllo • Perdita certificazioni 14001, EMAS e 18001 con conseguenti perdite di Autorizzazioni Ambientali e riduzioni garanzie fidejussorie • Non corretto trattamento dei rifiuti da parte di dipendenti o fornitori delle Società del Gruppo Iren con conseguenti possibili sanzioni • Impatti ambientali negativi sull'ambiente, sulla salute e sulla sicurezza e conseguenti impatti negativi reputazionali ed economici 	<ul style="list-style-type: none"> • Pianificazione e controllo di azioni e investimenti necessari al conseguimento dei target del Piano Industriale e dei Green Bond • Sistema di Gestione Certificato: valutazione dei rischi e relativo piano misure di contenimento, verifiche di terza parte (audit enti di certificazione e controllo) • Sistema di controllo interno e ERM (policy e risk map) • Modello 231 • Procedure per l'Analisi Ambientale e valutazione degli aspetti/impatti ambientali ed azioni correlate • Procedure/istruzioni: gestione e controllo dei prelievi e scarichi idrici; gestione emissioni di termovalorizzatori e centrali termoelettriche; gestione emergenze finalizzate al rientro in tempi certi entro le soglie emissive fissate; gestione dei rifiuti speciali; gestione degli sversamenti accidentali di sostanze pericolose e/o inquinanti; gestione e manutenzione del parco autoveicoli • Piani di monitoraggio delle risorse idriche • Sistemi di monitoraggio in continuo delle emissioni • Piani di manutenzione anche predittiva • Autorizzazioni Ambientali (AIA e AUA) • Piani di gestione delle emergenze • Testo Unico degli approvvigionamenti del Gruppo Iren • Prescrizioni nei capitolati in merito al tracciamento dei rifiuti e verifiche puntuali • Profili di qualificazione dei fornitori • Monitoraggio dei fornitori attivi tramite questionario • Sistema di audit appalti più significativi e potenzialmente sensibili in tema di tutela ambientale, salute e sicurezza • Green bond framework • MBO del management inclusivi dei target ambientali

AMBITO SOCIALE

Temi rilevanti	Fattori di rischio	Modalità di gestione
Politiche del Gruppo: Politiche QSA, Codice Etico, Mission, Vision e Valori, Piano Industriale, Comitati Territoriali, Job System		
Relazioni con le comunità Sviluppo delle comunità locali Dialogo con gli Enti pubblici Comunicazione interna ed esterna Educazione ambientale	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione inefficace verso le comunità e le istituzioni • Disarticolazione dei rapporti con i soggetti rappresentativi del territorio • Conseguente impatto reputazionale negativo • Carente attenzione alla sostenibilità da parte delle comunità • Errata percezione delle attività gestite 	<ul style="list-style-type: none"> • Presidio organizzativo e manageriale • Costituzione dei Comitati Territoriali • Procedure di gestione delle sponsorizzazioni e per le media relations • Piani media per le iniziative sui territori • Programma educativo Edu.Iren • Programmi di sensibilizzazione alla sostenibilità • Impianti aperti alle visite
Dialogo con le parti sociali Relazioni industriali Comunicazione interna ed esterna	<ul style="list-style-type: none"> • Disarticolazione dei rapporti con organizzazioni sindacali e conseguente impatto operativo e reputazionale negativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema di Gestione Certificato: valutazione dei rischi e relativo piano misure di contenimento, verifiche di terza parte (audit enti di certificazione e controllo) • Modello 231 • Protocollo delle relazioni industriali di Gruppo • Rapporti strutturati con organizzazioni datoriali e soggetti rappresentativi • Costante aggiornamento sulle norme di legge e contrattuali • Metodologie strutturate per l'acquisizione, gestione e sviluppo del personale • Costante formazione del personale con responsabilità di gestione delle risorse umane



Temi rilevanti	Fattori di rischio	Modalità di gestione
Politiche del Gruppo: Politiche QSA, Codice Etico, Mission, Vision e Valori, Piano Industriale, Comitati Territoriali, Job System		
Relazioni con i consumatori Customer satisfaction Efficienza e affidabilità dei servizi Qualità del servizio offerto, orientamento al cliente e alla sua evoluzione Prassi di marketing Comunicazione interna ed esterna	<ul style="list-style-type: none"> • Perdita di clienti • Errori nell'addebito dei servizi e nella gestione del credito • Acquisizione fraudolenta da parte di terzi di dati dei clienti anche a seguito di cyber attacchi • Mancato rispetto dei protocolli e delle normative a tutela dei clienti • Mancato rispetto delle Carte dei Servizi • Contenziosi con Associazioni di Consumatori/ Class action • Conflittualità con le Pubbliche Amministrazioni clienti • Perdita certificazione 9001 e conseguente impossibilità di partecipare a gare • Conseguente impatto economico e reputazionale negativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema di Gestione Certificato: valutazione dei rischi e relativo piano misure di contenimento, verifiche di terza parte (audit enti di certificazione e controllo) • CRM strutturato e multicanale e iniziative di caring • Presidi a tutela del data base clienti • Accordi specifici con organizzazioni dei consumatori e presidio continuativo delle relazioni • Implementazione di protocolli e normative in materia di tutela del cliente con specifici processi e procedure • Rilevazione annuale di customer satisfaction e individuazione delle azioni di miglioramento • Carte dei servizi e disciplinari di servizio • Conciliazione paritetica • Implementazione Regolamento UE 679/16 (GDPR) • Risk map • MBO del management inclusivi di target di customer satisfaction
Impatto sulla sicurezza e salute dei consumatori Gestione delle emergenze Gestione dei cantieri	<ul style="list-style-type: none"> • Danni a persone o cose derivanti da: circolazione di automezzi di servizio, malfunzionamento impiantistico, errata esecuzione dei servizi, impianti ed apparecchiature che si interfacciano o alimentano le apparecchiature del cliente (servizio gas, energia elettrica, idrico, teleriscaldamento) • Conseguente impatto operativo, economico e reputazionale negativo • Procedimenti legali da parte dei consumatori 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema di controllo interno e ERM (policy e risk map) • Strumenti di monitoraggio dei servizi e degli impianti, sistemi di telecontrollo per individuare tempestivamente malfunzionamenti e mettere in sicurezza gli impianti • Procedure/istruzioni: gestione e controllo dei prelievi e scarichi idrici; gestione emissioni di termovalorizzatori e centrali termoelettriche; gestione reti ed impianti del servizio idrico integrato e del gas; gestione degli sversamenti accidentali di sostanze pericolose e/o inquinanti • Procedure/Piani di gestione delle emergenze • Testo Unico degli Approvvigionamenti del Gruppo • Profili di qualificazione dei fornitori • Monitoraggio dei fornitori attivi tramite questionario
Gestione del personale, incluse le azioni per garantire la parità di genere Occupazione Sviluppo delle risorse umane Welfare aziendale e diversity	<ul style="list-style-type: none"> • Perdita di talenti • Perdita di risorse chiave • Depauperamento del capitale umano • Scioperi • Procedimenti legali con lavoratori • Non compliance alla normativa giuslavorista • Conseguenti impatti reputazionali ed economici negativi 	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema di Gestione Certificato: valutazione dei rischi e relativo piano misure di contenimento • Modello 231 • CCNL • Procedure: ricerca e selezione del personale; formazione e addestramento • Linee guida: definizione delle risorse chiave; gestione per obiettivi; sviluppo economico e professionale del personale • Comunicazione interna • Career plan e sistemi di valorizzazione del merito • Promozione della parità di genere • Welfare plan
Misure volte ad attuare convenzioni di organizzazioni internazionali e sovranazionali in materia di personale Occupazione Welfare aziendale e diversity	<ul style="list-style-type: none"> • Azioni legali e/o contenziosi per mancato rispetto delle normative • Sanzioni e multe per mancato rispetto delle normative 	<ul style="list-style-type: none"> • Organizzazione ed attività della Direzione Personale e Organizzazione, in rapporto con la Direzione Affari Regolatori • Unità Relazioni Industriali di Gruppo preposta al costante aggiornamento normativo • Verifica della concreta attuazione delle norme, promuovendo eventuali azioni correttive specifiche necessarie • Procedura di formazione/addestramento in ambito normativo • Audit specifici sul rispetto delle normative
Lotta alla corruzione	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilità amministrativa della società • Responsabilità penale del management • Conseguente impatto operativo, economico e reputazionale negativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Modello 231 • Procedura Gestione delle sponsorizzazioni • Internal Audit • Organismi di Vigilanza • Procedure di whistleblowing

Temi rilevanti	Fattori di rischio	Modalità di gestione
Politiche del Gruppo: Politiche QSA, Codice Etico, Mission, Vision e Valori, Piano Industriale, Comitati Territoriali, Job System		
Salute e sicurezza dei lavoratori	<ul style="list-style-type: none"> • Infortuni di lavoratori interni ed esterni • Responsabilità amministrativa della società 	<ul style="list-style-type: none"> • Organizzazione e normativa interna in applicazione del Testo Unico salute e sicurezza sul lavoro
Gestione delle emergenze	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilità penale del management • Perdita certificazione 18001 e conseguente perdita premio INAIL • Mancato rispetto delle norme in materia di salute e sicurezza da parte dei fornitori • Conseguente impatto reputazionale negativo 	<ul style="list-style-type: none"> • Organizzazione del servizio prevenzione e protezione • Sistema di controllo interno e ERM (policy e risk map) • Documenti di Valutazione dei Rischi del Gruppo Iren • Sistema di Gestione Certificato: valutazione dei rischi e relativo piano misure di contenimento, verifiche di terza parte (audit enti di certificazione e controllo) • Procedure/istruzioni: gestione degli aspetti di salute e sicurezza sul lavoro; gestione dei DPI; gestione degli incidenti e infortuni; tutela della salute e della sicurezza delle lavoratrici gestanti, puerpere ed in periodo di allattamento • Procedure/Piani di gestione delle emergenze • Piani di sorveglianza sanitaria • Coperture assicurative • Modello 231 • Flussi informativi degli Organismi di Vigilanza su salute e sicurezza • Adeguata struttura di audit • Formazione e sensibilizzazione del personale • Analisi dei "near miss" e azioni conseguenti • Testo Unico degli approvvigionamenti del Gruppo • Profili di qualificazione dei fornitori • Monitoraggio dei fornitori attivi tramite questionario • Sistema di audit per gli appalti più significativi e potenzialmente sensibili al tema della sicurezza sul lavoro
Diritti umani: misure adottate per prevenire le violazioni e azioni poste in essere per impedire atteggiamenti ed azioni comunque discriminatori	<ul style="list-style-type: none"> • Condotte non corrette da parte dei dipendenti • Condotte non corrette da parte dei fornitori • Violazione dei diritti dei cittadini disabili • Violazione dei diritti dei lavoratori • Violazione dei diritti dei lavoratori da parte dei fornitori • Azioni discriminatorie verso clienti e dipendenti • Conseguenti impatti operativi, economici e reputazionali negativi 	<ul style="list-style-type: none"> • Diffusione del Codice Etico e monitoraggio delle segnalazioni di violazione con applicazione delle relative sanzioni • Sistema di segnalazione agli Organismi di Vigilanza • Applicazione dei CCNL • Carte dei servizi • Assunzione di personale svantaggiato • Appalti che valorizzano il lavoro di personale svantaggiato • Monitoraggio della catena di fornitura su diritti dei lavoratori • Rimozione di barriere architettoniche negli edifici del Gruppo • Accessibilità dei servizi a cittadini disabili con monitoraggio di eventuali segnalazioni per inaccessibilità • Profili di qualificazione dei fornitori • Clausole contrattuali verso fornitori • Monitoraggio dei fornitori attivi tramite questionario • Sistema di audit per gli appalti più significativi e potenzialmente sensibili al tema dei diritti umani

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

COMPLIANCE NORMATIVA

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

costantemente, lo sviluppo con il rispetto delle norme e dei regolamenti, preservando la qualità dell'ambiente e promuovendo la tutela delle risorse naturali sulla base di principi di sviluppo sostenibile.

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

- reporting e analisi relative al recepimento degli aggiornamenti, all'interpretazione e applicazione delle normative di interesse;
- coordinamento e indirizzo delle funzioni aziendali incaricate, direttamente o indirettamente, dell'assolvimento di obblighi informativi nei confronti delle Autorità di settore;



- coordinamento e supporto delle funzioni aziendali nella gestione del "rischio antitrust" e del "rischio regolatorio".

Il Gruppo concentra le proprie attività sul presidio attivo e proattivo dell'evoluzione regolatoria relativa a tutti i business in cui opera, partecipando a consultazioni, audizioni alle Camere (sia direttamente sia attraverso le Associazioni di settore cui aderisce), promuovendo incontri diretti con gli Enti coinvolti. In particolare i temi presidiati nei vari settori sono sintetizzati di seguito:

- **business energia** - riforma/aggiornamento dei mercati (capacity market, revisione e ampliamento del MSD, regolazione sugli sbilanciamenti), regolamentazione del teleriscaldamento, riforma del meccanismo dei Titoli di Efficienza Energetica, concessioni idroelettriche per le grandi derivazioni;
- **business mercato** - riforma della maggior tutela, revisione delle componenti di commercializzazione (elettrico e gas), riforma del bilanciamento, del trasporto e del *settlement* gas, rigassificazione (aste integrate capacità e stoccaggio, temi tariffari per il riconoscimento effettivo dei costi sostenuti e del fattore di copertura dei ricavi);
- **business ambiente** - regolazione tariffaria del servizio dei rifiuti urbani e regolazione in materia di trasparenza, disposizioni su qualità del servizio dei rifiuti urbani, sostegno degli incentivi alle fonti rinnovabili e al biometano, monitoraggio del quadro normativo di riferimento (DM Fanghi, DM Biometano, e recepimento delle direttive UE sull'economia circolare con particolare riferimento ai criteri di assimilazione dei rifiuti, alla responsabilità condivisa del produttore, alla riforma del sistema consortile e al riordino delle competenze), gare per l'affidamento del servizio;
- **business reti** - regolazione tariffaria per la copertura costi dei distributori elettrici/gas e regolazione della qualità del servizio elettrico/gas, smart meters e loro evoluzioni tecnologiche, smart grid, codice di rete, resilienza, morosità, obblighi di sicurezza, gare gas delle convenzioni tipo e perequazione nazionale.

Trasversalmente ai diversi business, sono stati presidiati i temi relativi a unbundling e compliance, l'implementazione Remit (regolamento sull'integrità e la trasparenza dei mercati energetici all'ingrosso), le attuazioni della Direttiva e del regolamento in materia di abusi di mercato e i procedimenti dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM).

Inoltre, la funzione Affari Legali studia i provvedimenti relativi ai settori in cui il Gruppo opera, fornisce assistenza e consulenza giuridica a tutte le strutture della Capogruppo e alle Business Unit e partecipa ai gruppi di lavoro sulle tematiche che coinvolgono la Capogruppo o le Business Unit.

CODICE ETICO

Il Gruppo Iren si impegna a diffondere e a promuovere la conoscenza del Codice Etico ai dipendenti e a tutti coloro che operano per il Gruppo, vigilando sull'osservanza e predisponendo adeguati strumenti di informazione e controllo.

Il Codice Etico, che traduce la mission, la vision e i valori del Gruppo Iren in norme di condotta per tutti i dipendenti nei rapporti interni ed esterni, è anche elemento portante del modello organizzativo volto alla prevenzione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/2001, tra cui il reato di corruzione. 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. Per quanto riguarda i soggetti esterni destinatari del Codice, il Gruppo si impegna ad introdurre clausole contrattuali e/o ad ottenere dichiarazioni sottoscritte che formalizzino la presa visione, l'adesione ed il rispetto dei principi enunciati nello stesso. A tutti i fornitori è richiesta l'obbligatoria accettazione del Codice Etico, già in fase di offerta, senza possibilità di deroghe o modifiche. Le imprese che partecipano a gare d'appalto, sono tenute a segnalare alla società del Gruppo Iren che espleta l'appalto qualsiasi tentativo di turbativa, irregolarità o distorsione nello svolgimento della gara e/o durante l'esecuzione del contratto, da parte di ogni concorrente o interessato, così come qualsiasi anomala richiesta o pretesa da parte di dipendenti del Gruppo o di chiunque possa influenzare le decisioni relative alla gara o al contratto ed alla sua esecuzione. Per questo ogni dipendente deve comunicare per iscritto al proprio superiore e alla Direzione Personale qualsiasi interesse, diretto o indiretto, nell'attività del fornitore e rendere nota qualsiasi relazione presente o passata di tipo finanziario, d'affari, professionale, familiare o sociale tale da poter influire sulla imparzialità della sua condotta nei confronti del fornitore.

I dipendenti che venissero a conoscenza di omissioni, falsificazioni o trascuratezze delle registrazioni contabili o della documentazione di supporto, devono darne immediata comunicazione al proprio superiore che ne darà relazione al Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili e societari.

Ogni amministratore, sindaco, dipendente o collaboratore del Gruppo Iren è tenuto a contribuire attivamente all'attuazione del Codice Etico e a segnalarne, per quanto di competenza, carenze e inosservanze.

Le violazioni del Codice Etico devono essere segnalate, anche in forma anonima, ai diretti superiori o alla Direzione Internal Audit e Compliance o all'Organismo di Vigilanza ex D.Lgs. 231/01 che, in collaborazione con la Direzione Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali, ne valutano il fondamento.

I Dirigenti e Responsabili di struttura o funzione aziendale si impegnano a far osservare ai dipendenti le norme del Codice Etico, oltre che a favorire e tutelare segnalazioni di possibili violazioni dello stesso da parte dei dipendenti, ad impedire qualunque tipo di ritorsione e a riferire tempestivamente eventuali segnalazioni ricevute, adottando le misure correttive immediate e indispensabili richieste dalla situazione.

Iren assicura la verifica di ogni notizia di violazione del Codice Etico, pervenuta secondo le modalità e i canali indicati dallo stesso, la valutazione dei fatti e l'applicazione di adeguate sanzioni, in caso di violazione accertata. In particolare spetta all'Organismo di Vigilanza formulare le proprie osservazioni in merito alle presunte violazioni del Codice Etico di cui sia a conoscenza, segnalando agli organi aziendali competenti le eventuali infrazioni riscontrate.

La Direzione Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali di Iren ha il compito di promuovere la conoscenza, la diffusione, l'aggiornamento e assicurare l'interpretazione delle disposizioni del Codice Etico. 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 del Codice Etico, 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 2019 il Gruppo non ha ricevuto alcuna segnalazione di violazione del Codice Etico.

MODELLO ORGANIZZATIVO 231

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

Nel 2019 è proseguito il progetto di revisione e aggiornamento del Modello 231 della capogruppo e delle principali Società del Gruppo, a seguito dei rilevanti cambiamenti organizzativi intervenuti e dell'estensione, da parte del legislatore, della responsabilità amministrativa ex D.Lgs.231/2001 a nuovi reati, in modo che i Modelli 231 mantengano nel tempo l'effettiva capacità di prevenire la commissione dei reati 231. La revisione dei Modelli è stata attuata secondo la metodologia del risk self-assessment che consiste nella identificazione ed autovalutazione da parte del management (risk owner) dei processi, sotto-processi o attività aziendali a rischio di reato 231, con valutazione del rischio potenziale, del livello di controllo e del rischio residuo di ciascuna attività sensibile.

Il progetto di revisione ed aggiornamento prevede che il Modello aggiornato venga presentato all'Organismo di Vigilanza della singola Società e successivamente sottoposto all'approvazione del Consiglio di Amministrazione. In seguito tutti i dipendenti vengono informati, tramite ordine di servizio, dell'avvenuta approvazione del nuovo Modello 231, ricordando loro che sono tenuti alla sua consultazione e ad adottare comportamenti conformi a quanto in esso previsto. Il Modello 231 aggiornato è pubblicato in versione integrale sulla Intranet aziendale per la sua consultazione online.

Ciascun destinatario del Modello 231 è tenuto a segnalare eventuali violazioni o sospetti di violazione del Codice Etico o dei principi di controllo previsti nel Modello stesso (cosiddetto "whistleblowing"). Al fine di garantire l'efficacia del sistema di whistleblowing, il Gruppo ha adottato una specifica procedura per la gestione delle segnalazioni all'Organismo di Vigilanza che regola le modalità di comunicazione delle segnalazioni, e disciplina i compiti e le attività di verifica effettuate da chi riceve la segnalazione, al fine di assicurare che venga verificata la fondatezza della segnalazione, vengano intraprese tutte le opportune azioni, anche sanzionatorie, e rese operative tutte le

misure atte ad evitare il loro ripetersi. La gestione delle segnalazioni avviene sempre (per alcune società anche attraverso un tool informatico) nel rispetto della riservatezza dell'identità del segnalante e dei principi e delle disposizioni contenute nel Modello Organizzativo 231. La Società e l'OdV agiscono in modo da garantire i segnalanti contro qualsiasi forma di ritorsione o comportamenti discriminatori, diretti o indiretti, collegati alla segnalazione. Attraverso la formazione il Gruppo promuove la disciplina del whistleblowing anche al fine di sviluppare una corretta cultura aziendale.

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

Nell'anno 2019 sono state effettuate quattro segnalazioni verso tre Organismi di Vigilanza delle società del Gruppo. Le segnalazioni sono state prese in carico e gestite in conformità a quanto previsto nella Procedura per la gestione delle segnalazioni all'Organismo di Vigilanza di violazioni sospette del Modello organizzativo 231.

ORGANISMI DI VIGILANZA

Iren e le principali società del Gruppo hanno nominato, con delibera del CdA, gli 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. All'Organismo di Vigilanza sono conferiti i poteri di iniziativa e controllo necessari per assicurare un'effettiva ed efficiente vigilanza sul funzionamento e sull'osservanza del Modello secondo quanto stabilito dall'art. 6 del D.Lgs. 231/01. L'Organismo di Vigilanza svolge, avvalendosi delle competenti funzioni aziendali, verifiche sugli ambiti di attività risultati a rischio ai sensi del D.Lgs. 231/2001 e riferisce semestralmente al Consiglio di Amministrazione circa le attività svolte e le risultanze emerse. Se ritenuto necessario, l'Organismo di Vigilanza esprime suggerimenti volti a migliorare il sistema di controllo delle attività e ne monitora l'attuazione. L'affidamento di questi compiti ad un organismo dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo, insieme al corretto ed efficace svolgimento degli stessi, rappresentano presupposti indispensabili per l'esonero dalla responsabilità prevista dal D.Lgs. 231/01.

PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

Nello svolgimento delle proprie attività, le società del Gruppo Iren gestiscono rapporti con la Pubblica Amministrazione e con i terzi che sono regolati dai principi stabiliti nel Codice Etico e nel Modello 231, che esprimono indirizzi e regole di condotta volti a prevenire, per quanto possibile, la commissione dei reati rilevanti ai sensi del Decreto stesso. I processi aziendali sono inoltre regolati da specifiche procedure che definiscono ruoli, responsabilità e modalità di controllo, prevedendo la tracciabilità dei processi e l'evidenza delle autorizzazioni a garanzia della trasparenza e correttezza nello svolgimento delle attività.



Nel 2019 è proseguito l'aggiornamento del Modello 231 della capogruppo che contiene, tra l'altro, la mappatura dei processi attraverso la quale sono state individuate le aree aziendali sensibili al rischio potenziale di realizzazione degli illeciti indicati dal Decreto. In particolare sono state individuate le attività sensibili al rischio corruzione, per le quali sono previste idonee regole interne ad integrazione del Codice Etico (principi generali di controllo e protocolli specifici di comportamento e di controllo), quali, a titolo esemplificativo, le seguenti:

- selezione e contrattualizzazione dei rapporti con i fornitori;
- selezione e gestione consulenze (soggetti pubblici e privati);
- selezione, assunzione, gestione del personale e del sistema premiante;
- gestione di sponsorizzazioni, 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 e delle sovvenzioni pubbliche.

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

Le attività di verifica inerenti al fenomeno della corruzione rientrano nell'ambito di più ampie attività di audit sull'adeguatezza del sistema di controllo interno dei processi in un'ottica di prevenzione dei rischi più significativi. Nell'ambito degli audit svolti, e con riferimento ai processi in esame, viene infatti valutata l'adeguatezza del sistema di controllo interno con riferimento ai rischi più significativi (a titolo di esempio, si segnala che nel 2019 sono state svolte verifiche sui processi: gestione sponsorizzazioni, acquisti, lettura contatori, stipendi).

Per ciò che attiene la comunicazione e formazione sui reati del D. Lgs. 231, che contempla anche politiche e procedure di prevenzione della corruzione, l'attività è diversificata a seconda del ruolo e della responsabilità dei destinatari, con l'obiettivo di

trasferire conoscenze e prescrizioni su specifici aspetti del Modello 231, tali da assicurarne la comprensione e la piena consapevolezza delle disposizioni aziendali che sono tenuti a rispettare e delle norme etiche che devono ispirare i loro comportamenti.

L'attività formativa nella Capogruppo coinvolge i membri del Consiglio di Amministrazione, i Direttori di primo livello e i Direttori delle BU mediante sessioni specifiche in aula. Nel 2019 l'Organismo di Vigilanza di Iren, ha organizzato e gestito una sessione formativa rivolta ai membri del Consiglio di Amministrazione, del Collegio Sindacale e a tutti i Direttori di Funzione e di Business Unit.

Ai dirigenti, ai quadri e agli impiegati la formazione viene erogata mediante sessioni di e-learning che vengono aggiornate e riproposte periodicamente in conseguenza delle modifiche normative intervenute. Ciò consente di raggiungere rapidamente tutto il personale con possibilità di profilazioni in base al target e attribuzioni dell'intero percorso o di singoli moduli formativi a seconda dello status formativo pregresso della singola persona. Le attività formative sono organizzate con frequenza e contenuti idonei a garantire la conoscenza del Decreto e la diffusione del Modello, hanno carattere di obbligatorietà e sono previsti controlli di frequenza e verifiche dell'apprendimento.

Sulla base della politica adottata, è stata programmata una capillare attività formativa per i dipendenti a partire dall'inizio del 2020.

Report sulla formazione vengono forniti periodicamente agli Organismi di Vigilanza.

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

Nel 2019 non risultano casi di corruzione accertata nell'ambito delle Società del Gruppo.

Formazione su politiche e procedure di prevenzione della corruzione	2019		2018		2017	
	n.	%	n.	%	n.	%
Lavoratori formati	22	0,28	362	5,2	3.186	50,9
di cui Dirigenti	16	16,7	4	4,4	94	100,0
di cui Quadri	1	0,33	38	13,0	256	97,7
di cui Impiegati	5	0,15	305	9,3	2.817	97,3

SISTEMA CERTIFICATO QAS

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

Per questo il Gruppo ha sviluppato un Sistema Integrato (Qualità, Ambiente e Sicurezza - QAS) strutturato in modo da attuare un adeguato controllo su tutti i processi operativi che influiscono sulla qualità del servizio, in un'ottica di sempre maggior orientamento al cliente e sulla base dell'individuazione e del governo dei rischi, a fronte di un'analisi continua del contesto dell'organizzazione, delle esigenze ed aspettative delle parti interessate.

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

I valori del Gruppo Iren sono declinati e tradotti nella Politica QAS, diffusa e condivisa da tutto il personale, nei seguenti principi di base del sistema certificato: soddisfazione di tutte le parti interessate, salvaguardia ambientale e uso razionale delle risorse naturali,

salute e la sicurezza del personale, sviluppo sostenibile, responsabilità e cooperazione con la comunità, efficienza dei servizi, attenzione e governo dei rischi, rispetto e valorizzazione delle persone, innovazione e cambiamento, qualità delle forniture e degli appalti, miglioramento continuo.

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

PRINCIPALI CERTIFICAZIONI

	ISO 9001 (Qualità)	BS OHSAS 18001 (Sicurezza)	ISO 14001 (Ambiente)	EMAS	UNI 11352 (ESCo)	ISO 17025 (Laboratori)
Iren	•	•	•			
Iren Ambiente	•	•	•	• (3 siti)		
Iren Energia	•	•	•	• (4 siti)		
Ireti	•	•	•			
Iren Mercato	•	•				
Acam Acque	•	•	•			
Amiat	•	•	•			•
ASM Vercelli	•	•	•			
Atena Trading	•	•				
Bonifica Autocisterne	•					
CMT	•		•			
Ferrania Ecologia	•		•			
Iren Acqua	•	•	•			
Iren Acqua Tigullio	•	•	•			
Iren Laboratori	•	•	•			•
Iren Smart Solutions	•	•	•		•	
Salerno Energia Vendite	•					
San Germano	•	•	•			
Studio Alfa	•					•
Territorio e Risorse	•		•			
TRM	•	•	•			

Tutti gli audit svolti dagli Organismi di Certificazione presso le società del Gruppo nel 2019 si sono conclusi con esito positivo, confermando il mantenimento delle Certificazioni in possesso, e sono state attuate le azioni pianificate per il conseguimento degli obiettivi definiti:

- mantenimento delle Certificazioni QAS per tutte le società del Gruppo;
- estensione delle Certificazioni QAS ai siti e al personale ex ACAM S.p.A.;
- mantenimento dell'Accreditamento Multisito di Iren Laboratori
- mantenimento delle registrazioni EMAS di Iren Ambiente;
- mantenimento della certificazione del servizio di vendita di energia elettrica prodotta interamente da fonti rinnovabili in conformità al Documento Tecnico n. 66 di Certiquality da parte di Iren Mercato;

- mantenimento delle Certificazioni Efficienza Energetica (ISO 50001), ESCO (UNI 11352) ed F-Gas di Iren Smart Solutions;
- acquisizione delle certificazioni ISO 9001 e ISO 14001 di TRM, oltre che il mantenimento della certificazione OHSAS 18001.

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

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



- lo sviluppo della produzione di energia da fonti rinnovabili o assimilabili e del teleriscaldamento, nonché l'adozione delle migliori tecnologie per garantire un minor impatto ambientale;
- il miglioramento dell'uso delle risorse idriche in termini di prelievo e di rilascio;
- il rinnovamento degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane e la ricerca delle migliori tecnologie per migliorare la qualità dell'acqua effluente e minimizzare le emissioni odorose;
- la corretta gestione degli adempimenti riguardanti i rifiuti speciali nella fasi di produzione, stoccaggio, trasporto e smaltimento e/o recupero finale;
- la diffusione delle informazioni riguardanti gli impatti sull'ambiente esterno, attraverso specifiche pubblicazioni, quali il Bilancio di Sostenibilità e le Dichiarazioni Ambientali.

Dal punto di vista gestionale, per garantire il minor impatto ambientale delle attività, è stata data particolare rilevanza a:

- completamento dell'implementazione della nuova metodologia di sviluppo delle Analisi ambientali di sito, di impianto e di processo, presso tutte le Società del Gruppo certificate ISO 14001;
- monitoraggio delle prestazioni ambientali attraverso l'uso di indicatori per gli aspetti ambientali significativi;
- controllo analitico degli impatti verso l'ambiente, in particolare per quanto concerne le emissioni in atmosfera, la qualità dell'aria, gli scarichi idrici, i rifiuti speciali, le emissioni acustiche e i campi elettromagnetici;
- effettuazione di audit specifici interni finalizzati alla verifica della corretta gestione delle problematiche ambientali degli impianti aziendali;
- ottemperanza degli adempimenti amministrativi, in particolare per quanto concerne i monitoraggi e i controlli connessi alle Autorizzazioni Integrate Ambientali (Direttiva I.P.P.C.) e all'emissione dei gas ad effetto serra (Emission Trading System), per gli impianti soggetti;
- 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.

TUTELA DEI DIRITTI UMANI

Attenzione e rispetto delle persone sono temi che il Gruppo Iren pone al centro della propria crescita e dello sviluppo sostenibile delle comunità e del territorio. Il Gruppo opera prevalentemente in Italia dove un sistema articolato di norme contribuisce a prevenire il rischio di violazione dei diritti umani; fermo restando ciò, il Gruppo pone alla base della definizione dei propri valori la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani dell'ONU, le Convenzioni e le Raccomandazioni Internazionali del Lavoro emanate dall'ILO (International Labour Organization) e la Carta della Terra redatta dall'Earth Council.

Riconoscendo l'assoluto valore dei principi fondamentali della Costituzione della Repubblica Italiana, il Gruppo Iren assume come centrali il rispetto della dignità delle persone e la condanna di ogni

discriminazione. Tali principi si traducono nel rifiuto di instaurare trattative o conferire incarichi che possano offendere o che siano contrari ai principi fondamentali alla base del rispetto della dignità umana e nell'impegno a non collaborare con partner che violino tali principi, con particolare riferimento allo sfruttamento del lavoro minorile e alla tutela delle garanzie primarie di ogni lavoratore.

Il rispetto dei diritti umani è sempre, nel Gruppo Iren, un presupposto indispensabile per una corretta attività di impresa che si traduce nel rispetto scrupoloso delle norme di legge e di contratto, delle disposizioni del Modello di organizzazione e gestione 231 e del Codice Etico, nonché nel costante confronto con le Organizzazioni Sindacali e con gli stakeholder (attraverso i Comitati Territoriali) e nel sistema di gestione dei fornitori. La tematica è talmente parte integrante della cultura aziendale che tutti gli strumenti e aree di azione di cui sopra sono oggetto di costante aggiornamento e miglioramento.

Il Gruppo si impegna costantemente a garantire a tutti i cittadini un trattamento equo e imparziale, secondo i principi stabiliti anche nelle carte dei servizi, 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, 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.

Nelle operazioni straordinarie volte all'acquisizione di aziende/partecipazioni, il Gruppo effettua le opportune attività di *due diligence* volte, tra l'altro, alla verifica dell'applicazione delle norme giuslavoristiche e di sicurezza sul luogo di lavoro previste dalla legislazione italiana.

Nel 2019 è stata realizzata la terza analisi rivolta ai fornitori, attraverso un questionario teso a rilevare le politiche adottate in materia di diritti umani dalle imprese che hanno contratti attivi con il Gruppo. Delle 889 imprese fornitrici rispondenti (25% dei fornitori qualificati) il 58% (55% nell'analisi precedente) ha adottato politiche sui diritti umani che ricadono, in ordine di priorità, nei seguenti ambiti:

- uguaglianza di opportunità e di trattamento, senza distinzioni di razza, genere, lingua, religione, nazionalità, opinione politica, orientamento sessuale, status sociale, disabilità, età o altra condizione dell'individuo non collegata ai requisiti necessari all'esecuzione del lavoro;
- sistemi formali di segnalazione che consentono ai lavoratori di denunciare casi di violazione dei diritti umani assicurando la tutela dell'identità del segnalante;
- formazione per sensibilizzare e prevenire discriminazioni;
- verifica dell'età dei dipendenti durante il processo di assunzione anche attraverso società di reclutamento;
- misure per l'integrazione dei dipendenti;
- sistemi di controllo formalizzati per assicurare che l'azienda non richieda ai propri dipendenti di depositare denaro, documenti di identità o carte di credito in fase di assunzione.

Il 18% di coloro che hanno risposto al questionario, inoltre, ha dichiarato che all'interno dell'organizzazione è presente un dipendente ufficialmente responsabile per le questioni legate ai

diritti umani. È stato, infine, rilevato tra i fornitori rispondenti un unico caso di denuncia o azione legale per pratiche discriminatorie. L'indagine viene riproposta periodicamente, al fine di mantenere un monitoraggio costante sulla catena di fornitura.

CODICI DI CONDOTTA

Il CdA di Iren ha deliberato nel corso del 2019 la formale adesione all'edizione 2018 delle raccomandazioni del Codice di Autodisciplina delle Società Quotate, elaborato dal Comitato per la Corporate Governance di Borsa Italiana, e ha contestualmente approvato un documento in cui viene data evidenza delle specifiche soluzioni di *governance* adottate.

Il Gruppo Iren opera nel pieno rispetto del Codice di Condotta Commerciale per la vendita di energia elettrica e di gas naturale, e in generale delle norme emanate dall'ARERA (Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente) per la gestione delle attività di vendita e del servizio idrico integrato.

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

CARTE DEI SERVIZI GRUPPO IREN

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

Il protocollo ADR (*Alternative Dispute Resolution*) di conciliazione paritetica, sottoscritto da Iren nel 2017 con 19 Associazioni dei Consumatori Nazionali e valido per i clienti "consumatori" di Iren Mercato, Ireti, Iren Acqua, Iren Acqua Tigullio, nel 2019 è stato esteso anche ad Atena Trading e Acam Acque.

Per quanto concerne il servizio di conciliazione di ARERA presso l'Acquirente Unico, obbligatoria da luglio 2019 per Ireti, prosegue l'adesione volontaria a tale strumento anche per Iren Acqua, Iren Acqua Tigullio, Acam Acque e AM.TER.

Nell'ultimo trimestre del 2019, inoltre, Iren Mercato ha accolto la richiesta avanzata dalle Associazioni Consumatori, attraverso le loro rappresentanze nell'Organismo di Conciliazione Paritetica, ed ha istituito un servizio dedicato alle segnalazioni delle Associazioni stesse, attraverso casella mail e numero telefonico dedicati e la possibilità di fissare incontri agli sportelli per pratiche specifiche.

DIREZIONE CSR E COMITATI TERRITORIALI

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

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

RAPPORTI CON GLI STAKEHOLDER

Il Gruppo Iren è impegnato a creare, rafforzare e ampliare le proprie relazioni con gli stakeholder per garantire loro i più ampi spazi di ascolto e dialogo. I criteri per coinvolgere gli stakeholder sono orientati all'inclusione, alla trasparenza, all'equità, all'attenzione agli aspetti etici, ambientali e sociali e alla coerenza rispetto alle attività del Gruppo. L'attività di dialogo si basa sui principi previsti dall'AccountAbility1000 di inclusività, materialità, rispondenza e impatto. Considerata la rilevanza delle attività del Gruppo per la qualità della vita dei cittadini e il territorio, le principali categorie di stakeholder sono rappresentate nei Comitati Territoriali, lo strumento di dialogo, confronto e progettazione partecipata tra il Gruppo Iren e tutti i portatori di interesse, in merito ai servizi dell'azienda e ai temi della sostenibilità ambientale e sociale.

PRINCIPALI CATEGORIE DI STAKEHOLDER DEL GRUPPO IREN





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

Iren ha consolidato un percorso di coinvolgimento degli stakeholder presenti nei Comitati Territoriali nell'analisi di materialità (si veda pag. 10) per condividere e valutare i temi rilevanti per la redazione del Bilancio di Sostenibilità. L'analisi mette a confronto la visione del Gruppo con quella delle diverse categorie di stakeholder, per accogliere il loro contributo e sviluppare una rendicontazione sempre più pertinente e focalizzata ai loro reali interessi, fornendo un quadro articolato di strategie, politiche e risultati conseguiti.

I Comitati Territoriali: strumenti di ascolto, confronto e progettazione partecipata con gli stakeholder

Per approfondire il confronto sui temi della sostenibilità, nel 2019 Iren ha svolto incontri di approfondimento con i Comitati Territoriali, ha partecipato a seminari e convegni, ha realizzato specifiche pubblicazioni e ha organizzato il forum "Orientati al futuro 2. Strategie di sviluppo e valorizzazione dei territori". Il forum è stato anche l'occasione per presentare lo studio affidato a The European House Ambrosetti sul ruolo di Iren come motore di innovazione e crescita sostenibile in Italia e per potersi confrontare con istituzioni e portatori di interesse sulle performance ambientali e sociali.

Ogni anno il Bilancio di Sostenibilità viene pubblicato sul sito internet di Gruppo e vengono prodotte specifiche brochure informative. Nel 2019 Iren ha proseguito la pubblicazione di brevi video sulla intranet aziendale e una campagna sui media locali per approfondire l'impegno che il Gruppo mette in campo per garantire

sostenibilità ambientale, sociale ed economica ai propri stakeholder.

COMITATI TERRITORIALI IREN

Per rafforzare e ampliare il dialogo con gli stakeholder, Iren ha dato vita ai Comitati Territoriali che hanno lo scopo di garantire un più profondo radicamento nelle comunità locali, grazie ad azioni di progettazione partecipata e a momenti di consultazione su aspetti quali la sostenibilità ambientale e sociale, l'innovazione e la qualità dei servizi forniti. Al fine di garantire ed allargare il coinvolgimento capillare, i Comitati utilizzano la piattaforma online 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 costituiscono specifici gruppi di lavoro finalizzati allo sviluppo di progetti presentati in seno ai Comitati stessi o sulla piattaforma irencollabora.it. Nel corso del 2019 si sono tenute 93 riunioni di Comitati e gruppi di lavoro e, a dicembre 2019, sulla piattaforma risultano 1.519 profili registrati, 75 progetti e 60 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 Vice Presidente Iren, che è membro dei Comitati Territoriali, riferisce periodicamente al Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità e al Consiglio di Amministrazione sull'andamento delle attività e sulle azioni di confronto e progettazione svolte all'interno dei Comitati stessi.

Nella tabella 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
Personale	<ul style="list-style-type: none"> Lavoratori dipendenti Lavoratori non dipendenti Organizzazioni Sindacali 	<ul style="list-style-type: none"> Salute e Sicurezza Valorizzazione delle competenze Remunerazione Formazione Comunicazione interna Welfare Pari opportunità Responsabilità ambientale, sociale ed economica 	<ul style="list-style-type: none"> Iniziative di formazione e Assessment Work Life Balance 7 progetti per aumentare la motivazione e migliorare l'ambiente di lavoro Progetto "Iren4Digital" Mobilità interna Codice Etico Relazioni Industriali e accordi sindacali Portale "Irenfutura" Portale "Iren Welfare" Cessazione incentivata rapporto di lavoro Reward & Performance Management Progetti "Neo-inseriti laureati", "Welcome day", "On boarding" Progetto "Al cuore della salute" Progetto "Mensa sostenibile" Smart Working Iniziative a favore della diversità di genere Iniziative a favore dei figli dei dipendenti Analisi materialità Comitati Territoriali

Stakeholder	Principali categorie	Argomenti chiave	Progetti, iniziative nei confronti degli Stakeholder
Fornitori	<ul style="list-style-type: none"> • Fornitori di beni, servizi e lavori • Fornitori qualificati • Fornitori locali • Associazioni di categoria 	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione catena di fornitura • Comunicazione trasparente • Condizioni contrattuali • Pagamenti • Responsabilità ambientale, sociale ed economica 	<ul style="list-style-type: none"> • Portale acquisti e Albo fornitori • Codice Etico • Formazione/informazione imprese terze • Survey CSR per i fornitori • Analisi materialità • Comitati Territoriali
Clienti	<ul style="list-style-type: none"> • Fruttori dei servizi retail e business • Enti Locali • Associazioni di consumatori 	<ul style="list-style-type: none"> • Qualità dei servizi • Servizi on-line e mobile • Comunicazione trasparente • Tariffe • Gestione del credito • Affidabilità e sicurezza del servizio • Responsabilità ambientale, sociale ed economica 	<ul style="list-style-type: none"> • Sportelli operativi e call center • Comunicazione trasparente in bolletta • Sito internet, App, Canali social • Indagini di Customer Satisfaction • Iniziative per la sicurezza dei clienti • Iniziative per migliorare la qualità dei servizi • Codice Etico • Incontri e accordi quadro con Associazioni • Protocolli di gestione del credito • Tariffe sociali • Protocolli di conciliazione paritetica • Incontri formativi sui bonus sociali • Guide alla lettura delle bollette • Analisi materialità • Comitati Territoriali
Azionisti e Finanziatori	<ul style="list-style-type: none"> • Investitori retail • Soci Pubblici • Investitori Istituzionali • Comunità finanziaria • Fondi Etici • Istituti bancari 	<ul style="list-style-type: none"> • Corporate Governance • Comunicazione trasparente • Andamento del titolo • Emissione Green Bond • Risultati economico finanziari • Rating • Responsabilità ambientale, sociale ed economica 	<ul style="list-style-type: none"> • Roadshow • Servizio webcasting • Comunicazione di risultati e possibili rischi futuri • Adozione di politiche di disclosure • Inclusione negli indici etici • Partecipazione al Carbon Disclosure Project • Comitato Sustainable Financing • Piano Industriale al 2024 • Assemblea azionisti • Calendario degli eventi societari • Analisi di materialità • Comitati Territoriali
Comunità, Istituzioni e Territorio	<ul style="list-style-type: none"> • Enti Locali • Authority e Enti regolatori • Stato • Organizzazioni Non Governative (ONG) • Associazioni • Media • Cittadini del territorio 	<ul style="list-style-type: none"> • Attenzione al territorio • Dialogo e coinvolgimento • Creazione di opportunità di sviluppo territoriale • Comunicazione trasparente • Investimenti e sostegno alle iniziative sul territorio • Responsabilità ambientale, sociale ed economica 	<ul style="list-style-type: none"> • Trasmissioni di pareri e documenti • Partecipazione a confronti istituzionalizzati • Survey e questionari • Convegni, seminari e workshop • Collaborazione a progetti delle istituzioni • Visite a impianti • Comitati Territoriali e piattaforma "Irencollabora.it" • Analisi di materialità • Piani di agevolazioni per le Comunità colpite da emergenze ambientali
Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> • Associazioni di categoria • Tecnici ed esperti di settore • Rappresentanti di Enti ed Istituzioni 	<ul style="list-style-type: none"> • Perdite rete idrica • Gestione impianti di depurazione • Efficienza della rete di distribuzione gas • Produzione di energia ed emissioni in atmosfera • Risparmio energetico • Mobilità sostenibile • Gestione dei rifiuti • Responsabilità ambientale, sociale ed economica 	<ul style="list-style-type: none"> • Sviluppo rinnovabili • Progetti di risparmio ed efficienza energetica • Sviluppo teleriscaldamento • Crescita della capacità di smaltimento dei rifiuti speciali • Sistemi per incrementare la raccolta differenziata dei rifiuti • Riduzione perdite rete idrica e gas • Contenimento emissioni in atmosfera • IrenGo • Sensibilizzazione sulle tematiche ambientali • Analisi di materialità • Comitati Territoriali
Generazioni Future	<ul style="list-style-type: none"> • Scuole • Università • Centri ricerca • Associazioni di categoria • Incubatori 	<ul style="list-style-type: none"> • Tutela ambientale • Smart City • Programmi di Demand Side Management • Servizi innovativi • Riduzione degli impatti • Cambiamento climatico • Comportamenti sostenibili • Responsabilità ambientale, sociale ed economica 	<ul style="list-style-type: none"> • Programmi educativi in scuole (Eduiren) e Università • Visite guidate • Progetti e investimenti in ricerca e innovazione • Iren Start Up Award • Iren Up • Partnership per la ricerca e l'innovazione • Accordi quadro con Università e centri di ricerca • Analisi di materialità • Comitati Territoriali



PIANI DI MIGLIORAMENTO

I Piani di miglioramento di seguito indicati, individuano azioni ed obiettivi per conseguire i risultati previsti dal Piano Industriale al

2024 del Gruppo Iren, in relazione a ciascuno dei pilastri strategici su cui il Piano è strutturato.

SOSTENIBILITÀ DELLE RISORSE

Area tematica	Azioni intraprese nel 2019	Obiettivi futuri
Decarbonizzazione	<p>Riduzione delle emissioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> -1% emissioni dirette di CO₂ da impianti di produzione energetica rispetto al 2018 +31% di emissioni di CO₂ evitate da recupero di rifiuti rispetto al 2018 20.500 tCO₂ evitate da efficientamento illuminazione pubblica 12.744 tCO₂ evitate da accumulatori di calore 76% della produzione energetica da fonti rinnovabili o assimilabili prosecuzione della riqualificazione degli impianti idroelettrici di Chiomonte e Susa investimenti in fonti rinnovabili e fotovoltaico 	<p>Riduzione delle emissioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> -3% emissioni dirette di CO₂ da impianti di produzione energetica al 2024 rispetto al 2018 56% di emissioni di CO₂ evitate da recupero di rifiuti al 2024 rispetto al 2018 18.350 tCO₂ evitate al 2024 da efficientamento illuminazione pubblica 29.800 tCO₂ evitate al 2024 da accumulatori di calore mantenimento di almeno il 75% di produzione energetica da fonti rinnovabili o assimilabili al 2024 investimenti nel settore idroelettrico con riduzione di emissioni pari a circa 5.400 tCO₂ al 2024
	<p>Incremento della volumetria teleriscaldata</p> <ul style="list-style-type: none"> +1,3% di volumetrie allacciate rispetto al 2018 sviluppo dei lavori per collegare il termovalorizzatore di Piacenza alla rete di teleriscaldamento interventi sulla rete di teleriscaldamento e sul termovalorizzatore di Torino per il collegamento dello stesso con la rete di Grugliasco 15.000 mc di capacità di accumulo di calore installata e avvio dell'iter autorizzativo per nuovi sistemi di accumulo 	<p>Incremento della volumetria teleriscaldata</p> <ul style="list-style-type: none"> +12% di volumetrie allacciate rispetto al 2018 investimenti in nuovi allacciamenti alla rete del teleriscaldamento in tutti i territori 23.600 mc di capacità di accumulo di calore al 2024 ulteriori investimenti per la flessibilizzazione degli impianti termici, per garantire maggiore efficienza e rispondere alle future sfide del mercato elettrico
Emissioni		
Efficienza energetica, rinnovabili e teleriscaldamento	<p>Efficientamento energetico:</p> <ul style="list-style-type: none"> -7% di tonnellate di petrolio equivalente (Tep) rispetto al 2018 5.689 Tep risparmiate da impianti di illuminazione a Led 12 interventi di riqualificazione energetica degli edifici pubblici e privati avviati pompe ad alta efficienza energetica sulle principali stazioni di sollevamento fognario con risparmi energetici stimati di oltre il 36% conclusione della sperimentazione del processo a cicli alterni presso i depuratori gestiti (risparmio energetico stimato di circa il 40%) inaugurazione della prima stazione di rifornimento di biometano da fanghi di depurazione a Reggio Emilia e avvio del monitoraggio dell'utilizzo delle autovetture a biometano 	<p>Efficientamento energetico:</p> <ul style="list-style-type: none"> -20% di tonnellate di petrolio equivalente (Tep) al 2024 rispetto al 2018 7.200 Tep risparmiate da impianti di illuminazione a Led al 2024 40 ulteriori interventi di riqualificazione energetica degli edifici pubblici e privati al 2020 valutazione costi-benefici della sostituzione di pompe su stazioni di sollevamento fognario minori ed eventuale installazione e messa in opera implementazione del processo a cicli alterni su due depuratori gestiti
Città resilienti	<p>Crescita della raccolta differenziata e riduzione dei rifiuti:</p> <ul style="list-style-type: none"> +8% di raccolta differenziata (kg ab/anno) rispetto al 2018 -6% di rifiuto indifferenziato (kg ab/anno) rispetto al 2018 	<p>Crescita della raccolta differenziata e riduzione dei rifiuti:</p> <ul style="list-style-type: none"> +8% di raccolta differenziata (kg ab/anno) al 2024 rispetto al 2018 -24% di rifiuto indifferenziato (kg per abitante/anno) al 2024 rispetto al 2018
Circular economy: gestione, raccolta e riuso dei rifiuti	<p>Estensione della tariffazione puntuale dei rifiuti a 212.000 abitanti (Reggio Emilia, Correggio, Carpaneto e Rubiera)</p> <p>Incremento del recupero di materia da rifiuto:</p> <ul style="list-style-type: none"> +145.000 tonnellate di rifiuti trattati rispetto al 2018 grazie ad acquisizione e sviluppo di nuovi impianti autorizzazione di 3 nuovi impianti di trattamento della frazione organica con produzione di biometano autorizzazione di 2 nuovi impianti di trattamento e recupero di carta e plastica 	<p>Estensione della tariffazione puntuale a ulteriori 85.000 abitanti</p> <p>Incremento del recupero di materia da rifiuto: +1,2 milioni di tonnellate di rifiuti trattati in impianti del Gruppo al 2024 rispetto al 2018</p>
	<p>Incremento della produzione di energia elettrica da rifiuti: +2,6% MWh per t di rifiuto trattato rispetto al 2018</p>	<p>Incremento della produzione di energia elettrica da rifiuti: +3% MWh per t di rifiuto trattato al 2024 rispetto al 2018</p>

Area tematica	Azioni intraprese nel 2019	Obiettivi futuri
Uso sostenibile delle risorse idriche	<p>Riduzione dei prelievi di acqua dall'ambiente per la distribuzione ad uso potabile:</p> <ul style="list-style-type: none"> • riduzione di 1,4 punti percentuali di perdite di rete idrica rispetto al 2018 nelle aree storiche • -1% di prelievi idrici per abitante/giorno nelle aree storiche rispetto al 2018 • 52,1% di rete idrica distrettualizzata <p>Miglioramento quali-quantitativo della capacità depurativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • incremento della capacità depurativa degli impianti (AE) dello 0,3% rispetto al 2018 • abbattimento inquinanti nell'acqua depurata: BOD 94,4%, COD 91,6% e SST 93,4% 	<p>Riduzione dei prelievi di acqua dall'ambiente per la distribuzione ad uso potabile:</p> <ul style="list-style-type: none"> • riduzione al 2024 di 5 punti percentuali delle perdite di rete • -5% al 2024 di prelievi idrici per abitante/giorno nelle aree storiche rispetto al 2018 • distrettualizzazione del 76% (56% al 2020) delle reti idriche <p>Miglioramento quali-quantitativo della capacità depurativa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • incremento al 2024 della capacità depurativa degli impianti (AE) del 16% rispetto al 2018 • abbattimento inquinanti nell'acqua depurata: BOD 94%, COD 90% e SST 93% al 2024
Innovazione e smart city	<p>Città resilienti: definizione degli ambiti di intervento del progetto Just Iren (raccolta, conferimento, gestione dati movimenti rifiuti, programmazione, logistica, fatturazione, ecc.) e determinazione della dotazione sensoristica per il servizio di raccolta (contenitori e mezzi) e valutazione dell'integrazione di dotazione sensoristica per gli impianti</p> <p>76% di contatori gas intelligenti installati, per il miglioramento dei sistemi di fatturazione delle società di vendita e del monitoraggio da parte del cliente</p> <p>16% di veicoli a basso impatto della flotta del Gruppo</p> <p>151 impianti di generazione fotovoltaica distribuita</p>	<p>Città resilienti: go-live del progetto Just Iren su Torino nel 2020 con progressiva estensione del sistema di gestione a tutti gli ambiti di intervento definiti per ridurre gli impatti dei servizi di raccolta, della logistica, dei processi amministrativi, del controllo dei servizi resi sul territorio, dell'estensione della modalità di tariffazione puntuale</p> <p>95% di contatori gas intelligenti installati al 2024, per migliorare i sistemi di fatturazione delle società di vendita e il monitoraggio da parte del cliente</p> <p>35% di veicoli a basso impatto nella flotta del Gruppo al 2024</p> <p>2.000 impianti di generazione fotovoltaica distribuita al 2024</p>
Efficienza e affidabilità dei servizi	<p>Miglioramento del livello di sicurezza della rete gas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • rete gas ispezionata: 95% della rete di alta e media pressione e 84% della rete di bassa pressione • rinnovamento e posa in esercizio di 10 km di rete • ricerca dispersioni correlata alla sostituzione dei contatori elettronici • ricerca sistematica dispersioni su reti in ghisa grigia, giunto canapa e piombo • sostituzione di 44 dispersori per la protezione catodica della rete in acciaio • rinnovamento di 35 colonne montanti • 97,6% delle chiamate di pronto intervento con tempo di arrivo sul posto entro i 60 minuti 	<p>Miglioramento del livello di sicurezza della rete gas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • rete gas ispezionata: 100% di tutta la rete gestita • rinnovamento della rete gas per la sostituzione dei tratti più obsoleti (ghisa grigia e acciaio non proteggibile) • prosecuzione ricerca dispersioni correlata alla sostituzione dei contatori elettronici • 99% delle chiamate di pronto intervento con tempo di arrivo sul posto entro i 60 minuti in area Emilia • 97% delle chiamate di pronto intervento con tempo di arrivo sul posto entro i 60 minuti in area Liguria
Città resilienti	<p>Riduzione degli impatti delle cabine elettriche:</p> <ul style="list-style-type: none"> • verifiche di sicurezza dei campi elettromagnetici (CEM) nelle cabine nuove o rinnovate • attivazione delle misure di sicurezza riguardanti i CEM degli impianti di distribuzione di energia elettrica • installazione di 52 nuove cabine e rinnovo di 61 • dismissione e smaltimento di 12 apparecchiature contenenti olio contaminato da PCB 	<p>Riduzione degli impatti delle cabine elettriche:</p> <ul style="list-style-type: none"> • prosecuzione della progettazione e costruzione delle nuove cabine di trasformazione MT/BT e dei controlli di sicurezza • dismissione e smaltimento di apparecchiature contenenti olio contaminato da PCB/PCT
Gestione responsabile delle filiere di business	<p>Avvio iter autorizzativo per inviare le acque reflue del PAI di Parma a trattamento chimico-fisico, riducendo la produzione di rifiuti liquidi avviati ad impianti esterni</p> <p>Implementazione del Sistema Certificato QSA (Qualità, Sicurezza, Ambiente):</p> <ul style="list-style-type: none"> • progettazione del sistema Certificato QSA e avvio della formalizzazione dei processi per ACAM Acque, ACAM Ambiente e ReCos • rinnovo delle certificazioni QAS per Iren Ambiente • verifica di certificazione della Discarica ex Rei • certificazioni Qualità e Sicurezza e mantenimento della certificazione Ambiente per TRM • certificazione ISO 50001 per Iren Energia • estensione delle certificazioni QAS di Iren Laboratori alle attività e alle sedi di Vercelli e La Spezia 	<p>Realizzazione del sistema di convogliamento acque reflue all'impianto di depurazione del sito PAI</p> <p>Implementazione del Sistema Certificato QSA (Qualità, Sicurezza, Ambiente):</p> <ul style="list-style-type: none"> • certificazione in conformità alle norme ISO 9001, ISO 14001 e ISO per ACAM Acque, ACAM Ambiente e ReCos • certificazione ISO 45001 per le principali società del Gruppo • estensione certificazioni ISO 9001 e 45001 di Iren Mercato al perimetro ex Spezia Energy Trading • estensione certificazioni ISO 9001, 14001 e 45001 di Iren Ambiente al perimetro ex CMT e ex Ferrania Ecologia • estensione della certificazione ISO 9001 di Iren Energia agli impianti di Turbigo e del nucleo Tusciano



CRESCITA E CREAZIONE DI VALORE

Area tematica	Azioni intraprese nel 2019	Obiettivi futuri
Sviluppo economico e valore per il territorio	524 milioni di euro di investimenti	3,3 miliardi di euro di investimenti al 2024
	237 milioni di euro di utili +10,1% crescita del dividendo rispetto al 2018	~300 milioni di euro di utili al 2024 +10% crescita annua del dividendo
Competitività sul mercato	Intensificazione dei contatti con investitori istituzionali e analisti finanziari (17 roadshow), anche su nuove piazze (Vienna), con primo incontro dedicato a investitori ESG	Ulteriore incremento dei contatti con gli investitori istituzionali in piazze finanziarie nuove e con investitori ESG
	Miglioramento continuo della comunicazione finanziaria: rinnovo della sezione Green Bond del sito di Gruppo	Miglioramento continuo della comunicazione finanziaria: rinnovo della sezione Investitori del sito internet di Gruppo
	Finanza sostenibile: • 531 milioni di euro di nuovi finanziamenti a medio-lungo termine di cui 500 milioni di euro attraverso Green Bond della durata di 10 anni • nuova linea di finanziamento BEI di tipo "Climate Action & Circular Economy" per 120 milioni di euro • nuove linee di credito "committed" Sustainability linked revolving credit facility (RCF) per 150 milioni di euro • operazioni di liability management per la riduzione del costo del debito con estinzione anticipata di finanziamenti per 370 milioni di euro • positiva verifica annuale da parte dell'agenzia incaricata DNV GL sulle emissioni Green Bond	Finanza sostenibile: • copertura dei fabbisogni finanziari per supportare gli investimenti con equilibrato rapporto tra fondi a breve e medio/lungo termine e attenzione ai principi di Sustainable Finance • ottimizzazione del portafoglio di debito anche con attività di liability management finalizzate alla riduzione del costo del debito • rispetto degli impegni assunti a beneficio degli investitori e definiti nel Sustainable Financing Framework di Iren
	Conferma da parte di Fitch del rating pubblico Investment Grade livello BBB per Iren e le sue emissioni obbligazionarie	Mantenimento del rating Investment Grade

CLIENTI E CITTADINI

Area tematica	Azioni intraprese nel 2019	Obiettivi futuri
Sviluppo delle comunità locali	Confermati gli investimenti per abitante del 2018 con una crescita del 18% degli abitanti serviti	+39% investimenti per abitante 2019-2024 rispetto a 2013-2018
	Crescita quali-quantitativa della progettazione partecipata con gli stakeholder per la sostenibilità dei territori: 21 progetti di sostenibilità "incubati" dai 5 Comitati Territoriali Iren	Ulteriore crescita quali-quantitativa della progettazione partecipata con gli stakeholder per la sostenibilità dei territori
Dialogo con Enti pubblici	Diffusione della piattaforma Irencollabora.it: 1.519 profili registrati su Irencollabora.it, +26% rispetto al 2018, grazie alle iniziative realizzate nel 2019	Ristrutturazione della piattaforma Irencollabora.it per agevolare ulteriormente la progettualità condivisa con le comunità locali
Comunicazione interna ed esterna	Inclusione degli obiettivi e dei target di sostenibilità nel Piano Industriale al 2024 presentato nel 2019	Aggiornamento del Piano Strategico integrato
	Realizzazione di progetti ed eventi di carattere ambientale, sociale e culturale	
Gestione sostenibile della catena di fornitura	2 nuovi distributori di acqua pubblica e partecipazione a più di 40 eventi del territorio con erogatori mobili di acqua	
	Campagne informative/di sensibilizzazione rivolte ai cittadini: • corretta raccolta e lotta all'abbandono dei rifiuti • servizi di raccolta rifiuti • risparmio idrico ed energetico	Prosecuzione e rafforzamento dei percorsi di comunicazione e informazione rivolti ai cittadini su raccolta rifiuti, risparmio idrico ed energetico, comportamenti sostenibili
Ricadute sul territorio (fornitori)	Implementazione del Portale Acquisti: • go-live integrazione del Portale Acquisti con il sistema di gestione del ciclo degli acquisti	Implementazione del Portale Acquisti: • omogeneizzazione delle categorie merceologiche dell'Albo Fornitori per la comparazione di operatori di analoga capacità tecnico-economica • reingegnerizzazione dell'Albo Fornitori
	Monitoraggio dei fornitori: • compilazione on line delle schede di valutazione delle prestazioni dei fornitori • acquisizione degli indici di bilancio dei fornitori tramite webservice	Monitoraggio dei fornitori: • valutazione dell'adeguatezza dei fornitori rispetto a standard di Gruppo (indici di bilancio, qualità delle offerte proposte in gara, rating delle prestazioni) ed eventuale esclusione di quelli inadeguati

Area tematica	Azioni intraprese nel 2019	Obiettivi futuri
<p>Qualità del servizio, orientamento al cliente e alla sua evoluzione</p> <p>Prassi di marketing</p> <p>Comunicazione interna ed esterna</p>	<p>Potenziamento della posizione di mercato:</p> <ul style="list-style-type: none"> +2% clienti retail rispetto al 2018 campagne televisive nelle aree storiche e su nuovi prodotti e-mobility e domotica attività di marketing in occasione di eventi territoriali realizzati con istituzioni/associazioni culturali eventi per clienti del programma Iren con Te, in collaborazione con i principali teatri ed enti culturali team per la formazione continua degli operatori e il monitoraggio dei livelli di servizio indagini di customer satisfaction su prodotti "Iren casa On line" e "Manutenzione caldaia" per individuare aspetti di miglioramento <p>Ampliamento dei canali:</p> <ul style="list-style-type: none"> nuovi corner espositivi prodotti new downstream e nuovo format per spazi commerciali prodotti e-mobility restyling degli spazi Iren di Savona e Ponte Taro nuovo numero verde di "call back" per evitare l'attesa optando per un ricontatto o un appuntamento <p>Evoluzione digitale della customer experience:</p> <ul style="list-style-type: none"> progetto marketing data lake, con modelli di advanced analytics a supporto del marketing e analisi di business progetto social per consolidare il canale di caring, incrementare l'ingaggio dei clienti e le vendite crescita delle visite del sito irenlucegas.it, grazie a campagne pubblicitarie on line e attività di search engine optimization partnership con siti comparatori di tariffe, con promozione di offerte commodity e di nuovi servizi area self care per fornire al cliente visibilità sullo stato delle proprie richieste via web/app <p>Programma di loyalty:</p> <ul style="list-style-type: none"> arricchimento del portafoglio di convenzioni, vantaggi e premi per i clienti del programma IrenConTe, con nuovi meccanismi di partecipazione e ingaggio incentivazione all'uso di canali digitali, promozione di servizi e implementazione della piattaforma IrenConTe per target specifici di clientela <p>Sviluppo della gamma di prodotti e servizi:</p> <ul style="list-style-type: none"> offerta "Iren casa On line" e prodotto domotico per la casa offerta "Iren Aria" (Luce + Purificatore Clairy) offerta "Iren Tado Gas" (Gas + Termostato Tado) nuova rete di agenti per la vendita dei prodotti fotovoltaico e caldaia aggiornamento area e-commerce su irenlucegas.it vendita di biciclette a pedalata assistita noleggio a lungo termine di veicoli elettrici per clienti domestici e corporate <p>Consolidamento servizi e-mobility</p> <ul style="list-style-type: none"> partnership per realizzazione e manutenzione delle future infrastrutture di ricarica nella città di Torino prima colonnina di ricarica pubblica fast installata a Genova, prosecuzione dell'iter autorizzativo per installazione e gestione di stazioni di ricarica a Torino, Genova e Parma (sostituzione) 	<p>Potenziamento della posizione di mercato:</p> <ul style="list-style-type: none"> +25% clienti retail al 2024 rispetto al 2018, con acquisizione nelle aree di sviluppo commerciale minimizzare il tasso di abbandono, incrementare la vendita di prodotti/servizi extra-commodity e di e-mobility creare e rinforzare la brand awareness sui segmenti commodity e new downstream promuovere il brand e l'offerta attraverso eventi e campagne di comunicazione messa a regime del team e sviluppo di sistemi a supporto del business <p>Ampliamento dei canali:</p> <ul style="list-style-type: none"> sviluppo di nuovi canali di vendita restyling e ammodernamento degli spazi Iren nuovi store per prodotti e-mobility e domotica ottimizzazione della strategia di contatto per ridurre lo stress sui clienti miglioramento delle performance di gestione del contatto miglioramento dei tempi di attesa <p>Evoluzione digitale della customer experience:</p> <ul style="list-style-type: none"> sviluppo del marketing data lake per un migliore livello di servizio e ottimizzazione dei costi di gestione consolidamento dei canali social per un servizio di al cliente più rapido e con un approccio friendly nuova app per i clienti con nuove funzionalità per l'interazione e per concludere in completa autonomia anche operazioni dispositive <p>Programma di loyalty:</p> <ul style="list-style-type: none"> nuovo programma di loyalty con interfaccia mobile first <p>Sviluppo della gamma di prodotti e servizi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ulteriore ampliamento della gamma di offerta con nuovi prodotti/servizi in partnership offerte con abbinamento luce/gas e prodotti extra commodity, estesi ad e-mobility (e-bike e monopattini) offerte ad hoc per i nuovi territori offerta caldaie con cessione del credito (eco-bonus) offerta fotovoltaico con un nuovo set di pannelli e beni correlati lancio del prodotto climatizzatori
<p>Educazione ambientale/alla sostenibilità</p>	<p>Valorizzazione del sistema impiantistico del Gruppo a fini educativi: attivazione di nuovi progetti didattici presso il Parco Acque Depurate di Reggio Emilia</p> <p>Apertura di impianti a studenti e cittadini</p> <p>Nuovi percorsi didattici destinati ai bambini (5-6 anni) degli ultimi due anni delle scuole dell'infanzia</p> <p>Progetto plastic-free: coinvolti oltre 6.000 studenti a Reggio Emilia</p>	<p>Valorizzazione del sistema impiantistico del Gruppo a fini educativi: depuratore di Rapallo (GE) e l'impianto Cabina Arbarello (TO)</p> <p>Estensione territoriale del progetto "Plastic free" sulla riduzione della produzione della plastica</p>



Area tematica	Azioni intraprese nel 2019	Obiettivi futuri
	Progettazione condivisa con docenti e studenti per la raccolta dei rifiuti negli istituti scolastici	Rafforzare le reti di collaborazione sviluppate in questi anni tra i soggetti del territorio a scopo educativo
	Progettazione di offerte didattiche condivise con comunità/associazioni per cittadini stranieri	Trasferimento dei modelli educativi all'interno di progetti UE dedicati alla sostenibilità in Paesi esteri

PERSONE

Area tematica	Azioni intraprese nel 2019	Obiettivi futuri
Salute e sicurezza dei lavoratori	Unificazione di tematiche trasversali tramite la emissione di procedure di Gruppo inerenti: <ul style="list-style-type: none"> • aggiornamento scheda di processo sicurezza e organizzazione comitati di processo • gestione unificata della sorveglianza sanitaria (organizzazione, protocolli sanitari, sistema informativo Gamma) Gestione unificata dei piani di emergenza, evacuazione e pronto soccorso Gestione unificata legata alla individuazione dei DPI	Sviluppo delle sinergie esistenti tra funzione Sicurezza e Sistemi certificati <ul style="list-style-type: none"> • istituzione di Gruppi di lavoro per monitorare argomenti di carattere trasversale (DPI, sviluppo del sistema informativo Gamma, vigilanza) • procedure unificate per la gestione dei controlli operativi Informatizzazione del Sistema Sicurezza tramite sviluppo del sistema informativo Gamma per la gestione della sicurezza e salute di ogni dipendente del Gruppo mediante implementazione della sezione "esigenze formative"
	+3% occupazione diretta rispetto al 2018	+14% occupazione diretta al 2024
	+4% ore di formazione pro-capite nel perimetro storico rispetto al 2018	+27% ore di formazione pro-capite nel perimetro storico al 2024 rispetto al 2018
	Prosecuzione del riequilibrio demografico: nuovo esodo di dipendenti che maturano il diritto alla pensione nel 2019-2021 con assunzioni di giovani (prevalentemente under 35)	Raddoppio della popolazione under 30 al 2020 Applicazione dell'accordo sindacale su "Pensione quota 100" nel 2020
Occupazione	Gender diversity: 32 risorse coinvolte in attività di formazione e percorsi di sviluppo per accrescere le competenze di management e le soft skill per la gestione di team inclusivi	Gender diversity: parificare nel 2020 le ore di formazione rivolte al personale femminile e maschile
Sviluppo delle risorse umane	Sperimentazione smart working e conseguente estensione a circa 1.000 dipendenti	Ulteriore diffusione dello smart working
Relazioni Industriali	Sondaggio ai dipendenti per identificare punti di forza e aree di miglioramento sulle modalità di svolgimento del lavoro	Individuazione di azioni di miglioramento sulla base dei risultati del sondaggio 2019
Welfare aziendale e diversity	Diffusione del sistema di rilevazione presenze e messaggistica robotica, anche attraverso app per smartphone aziendale	Conclusione della diffusione del sistema di rilevazione presenze attraverso app per smartphone aziendale a tutto il personale del Gruppo
	Implementazione degli accordi integrativi del Gruppo alle nuove società acquisite	
	Avvio nuovo sistema di valutazione di posizioni organizzative, competenze e performance del personale	Completamento nuovo sistema di valutazione di posizioni organizzative, competenze e performance del personale Piattaforma di integrazione dei processi organizzativi e amministrativi del personale, di valutazione (prestazioni, competenze), di selezione, sviluppo e compensation

Crescere e creare valore



TEMI RILEVANTI

 Sviluppo economico e valore per il territorio



 Competitività sul mercato



 Innovazione e smart city





CREARE E DISTRIBUIRE VALORE

L'obiettivo del Gruppo Iren è quello di creare valore per i propri stakeholder, a partire dagli azionisti, attraverso strategie di crescita sostenibili e adeguate politiche gestionali. A questo si aggiunge il costante impegno ad assicurare trasparenza, completezza e tempestività nella comunicazione sui risultati conseguiti.

I risultati economici del Gruppo Iren evidenziano una crescita dei ricavi rispetto all'anno precedente del 5,8% e una flessione del margine operativo lordo (Ebitda) del 5,2%, e dell'utile di pertinenza del Gruppo del 2,1%. Tale calo è riconducibile principalmente a componenti straordinarie positive che hanno caratterizzato l'anno 2018 (maggiori dettagli nel Bilancio Consolidato).

Indicatori economici	u.m.	2019	2018
Ricavi	€/mln	4.275	4.041
Margine Operativo Lordo	€/mln	917	967
Risultato Operativo	€/mln	452	530
Utile di pertinenza del Gruppo	€/mln	237	242
Capitalizzazione totale	€/mln	3.582	2.727
Dividendo per azione	€	0,0925 ⁽¹⁾	0,0840

⁽¹⁾ Proposta da parte del Consiglio di Amministrazione

L'indebitamento finanziario netto al 31/12/2019, ammonta a 2.706 milioni di euro, in crescita rispetto ai 2.453 milioni di euro al 31/12/2018, e risente principalmente dell'applicazione dell'IFRS 16 e del consolidamento di nuove società acquisite dal Gruppo, come specificato nel Bilancio Consolidato.

Nel corso dell'anno, il Gruppo ha effettuato investimenti per quasi 524 milioni di euro (+17,2% rispetto al 2018), destinati agli interventi di sviluppo nei diversi settori di attività, garantendo un importante contributo alle comunità locali.

Investimenti (milioni di euro)	2019	2018
Generazione e teleriscaldamento	66,4	79,6
Reti (elettriche, gas, ciclo idrico)	288,8	267,6
Mercato	40,0	31,0
Servizi ambientali	72,4	31,2
Altri	56,3	37,6
TOTALE	523,9	447,0

Le performance economico finanziarie denotano – grazie ad un portafoglio di business con prevalenza di attività regolate e ad un significativo incremento degli investimenti – la forte connotazione del Gruppo allo sviluppo di infrastrutture a servizio della crescita dei sistemi economici dei territori serviti e confermano, come definito in ottica prospettica nel Piano Industriale, una particolare attenzione alla sostenibilità delle risorse, alla trasformazione digitale e all'innovazione, in sinergia con le imprese e le istituzioni del territorio di riferimento. Il Gruppo ha inoltre attuato, attraverso

l'assunzione di 745 nuovi dipendenti, un importante processo di ricambio generazionale (iniziato nel 2018 si completerà nel 2020) focalizzato sull'acquisizione di competenze necessarie per la trasformazione digitale e per lo sviluppo del Gruppo anche in nuove linee di business.

La focalizzazione degli orientamenti strategici su profili di sostenibilità influenza la pianificazione degli investimenti pluriennali da realizzare. Questi stessi profili rientrano nei principi del Codice Etico che le società del Gruppo sono tenute a rispettare anche nella realizzazione degli investimenti. Nei processi di pianificazione, il Gruppo presta particolare attenzione alle variabili, emergenti dagli scenari economici e industriali di settore, in grado di garantire la disponibilità di energia a medio e lungo termine. L'analisi degli scenari avviene attraverso il monitoraggio continuo delle dinamiche industriali, economiche e finanziarie.

Per pianificare gli sviluppi della capacità produttiva, il Gruppo considera gli scenari di medio periodo riferiti ai mercati dell'energia elettrica e del gas, tenendo in considerazione anche gli investimenti di sviluppo sulle reti di teleriscaldamento e gli scenari regolatori che favoriscono la crescita delle energie rinnovabili. I programmi di manutenzione, che mirano a mantenere l'efficienza e a prevenire i guasti, e che vengono pianificati per minimizzare l'impatto delle indisponibilità sui risultati del Gruppo, hanno invece un orizzonte temporale pluriennale e vengono definiti considerando le prescrizioni previste per ciascuna tipologia di impianto.

Il parco produttivo energetico del Gruppo Iren è efficiente e dimensionalmente adeguato, grazie al rilevante percorso di investimenti in nuova capacità produttiva e nell'efficientamento dell'esistente. Al fine di garantire il mantenimento di adeguati standard produttivi e di affidabilità, il Gruppo adotta politiche gestionali e manutentive evolute (predittive e preventive). Inoltre, il Gruppo punta 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). In questo ambito è allo studio un sistema di accumulo elettrico presso la centrale di Torino Nord che consentirebbe di aumentare la potenza di riserva e l'energia producibile. La capacità produttiva pianificata avviene per il 75% da impianti di cogenerazione e termoelettrici, per il 22% da impianti idroelettrici e per il 3% da altri impianti (termovalorizzatori, fotovoltaico, depuratori).

La disponibilità di gas a medio e lungo termine è pianificata e assicurata attraverso la gestione combinata di diverse fonti: contratto pluriennale di approvvigionamento estero, disponibilità di capacità di trasporto estera utilizzabile ad evento, disponibilità annuale di capacità di stoccaggio, contratti di somministrazione all'ingrosso. L'utilizzo combinato di queste fonti permette di fare fronte ai fabbisogni di gas naturale anche nei periodi particolarmente rigidi.

La pianificazione è fondamentale per garantire continuità, affidabilità e sicurezza nel servizio idrico integrato. Tale obiettivo è presidiato attraverso l'analisi dei fabbisogni di risorsa per i vari territori, anche in relazione alla loro possibile evoluzione e alla stagionalità, e l'ottenimento di concessioni di derivazione proporzionate ai

fabbisogni individuati. A questo si affiancano la programmazione e la gestione della manutenzione ordinaria e straordinaria, il rinnovamento di impianti e reti per il contenimento delle perdite di rete idrica e fognaria, l'adozione di sistemi di telecontrollo e automazione degli impianti, il pronto intervento, le verifiche analitiche e i trattamenti per garantire il rispetto dei requisiti qualitativi dell'acqua erogata e dei reflui scaricati dagli impianti di depurazione.

Per quanto concerne la gestione dei rifiuti, a livello impiantistico vengono valutate e pianificate le capacità produttive e le eventuali esigenze di revamping. Per gli impianti di termovalorizzazione vengono effettuate periodiche campagne di monitoraggio acustico, i cui risultati hanno evidenziato il rispetto dei limiti previsti.

Per garantire l'affidabilità della propria rete di distribuzione elettrica, il Gruppo si è dotato di uno strumento di pianificazione che definisce le regole e le modalità di rinnovo, potenziamento e ampliamento sia della rete sia degli impianti primari di trasformazione da alta a media tensione: il "Piano Regolatore Rete di Distribuzione in Media". Il piano di rinnovo e potenziamento degli impianti primari prevede, oltre alla sostituzione progressiva di parti di impianto obsolete, il miglioramento qualitativo e tecnico dell'assetto della rete ed il suo adeguamento ai futuri incrementi di carico. Al fine di garantire la qualità del servizio e l'affidabilità degli impianti, il piano viene rivisto e aggiornato nel caso emergano nuove richieste importanti di fornitura o problematiche di stabilità e affidabilità della rete in media tensione o degli impianti primari. Le modalità di gestione sono valutate sulla base del rispetto dei cronoprogrammi per la progettazione e la realizzazione degli interventi e sulla corrispondenza degli standard tecnici imposti per la costruzione di nuove cabine primarie, attraverso momenti di verifica e riesame dei progetti stabiliti nei cronoprogrammi. L'efficacia e la qualità degli interventi realizzati sono valutati con il mantenimento e/o il miglioramento degli indicatori della qualità del servizio stabiliti da ARERA.

Nella distribuzione gas, la pianificazione è orientata al contenimento delle dispersioni che rappresenta l'obiettivo principale per la sicurezza, la qualità, l'efficienza e la continuità del servizio. Al raggiungimento di questo obiettivo concorrono la regolare manutenzione ordinaria e straordinaria, il rinnovamento di impianti e reti, l'attività di ricerca programmata delle dispersioni, l'odorizzazione del gas al momento della ricezione da parte della rete nazionale di trasporto, il mantenimento in efficienza ed efficacia dei sistemi di protezione catodica, l'utilizzo di sistemi di monitoraggio continuo grazie al telecontrollo, oltre che il presidio costante degli impianti e delle reti con personale altamente qualificato e costantemente aggiornato.

Nell'analisi degli scenari in fase di pianificazione, il Gruppo considera anche l'impatto prodotto dai trend di cambiamento climatico: variazioni nelle distribuzioni delle temperature – che impattano sulle dinamiche di consumo del calore del teleriscaldamento, del gas, dell'acqua e dell'energia elettrica – ed estremizzazioni dei fenomeni atmosferici, come siccità e alluvioni. Questi ultimi determinano, in particolare, ricadute sull'idrologia degli impianti idroelettrici ed acquedottistici, con i connessi risvolti economici, e costituiscono anche fattori di attenzione per le conseguenze che possono produrre sugli asset del Gruppo e sulla programmazione della disponibilità e della manutenzione

programmata degli impianti di produzione termoelettrica. Per queste ragioni, i rischi connessi al cambiamento climatico e ai fenomeni naturali e catastrofici occupano una posizione rilevante nella mappa dei rischi del Gruppo. La Direzione Risk Management considera tali rischi anche nel proprio programma assicurativo.

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

■ VALORE AGGIUNTO

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

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

Oltre alle ricadute economiche che riguardano lo sviluppo delle infrastrutture locali di base (reti elettriche, gas, fognatura e acquedotto, impianti di depurazione) 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 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'82% dei dirigenti risiede nella stessa regione in cui si trova la propria sede di lavoro. Inoltre, 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.

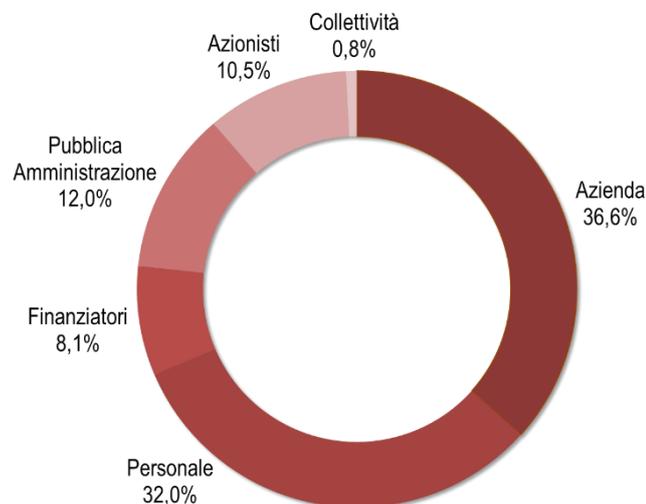
Il Gruppo Iren genera opportunità per lo sviluppo di tecnologie e processi innovativi e per la crescita del know how territoriale

L'indicatore che evidenzia la capacità del Gruppo di produrre valore sul territorio e di soddisfare, al tempo stesso, gli interessi economici dei propri principali interlocutori è rappresentato dal Valore Aggiunto. 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 2019 il Gruppo Iren ha generato un Valore Aggiunto globale lordo di oltre 1.421 milioni di euro, in crescita del 4,3% rispetto al 2018.

VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO DISTRIBUITO AGLI STAKEHOLDER NEL 2019



Il Valore Aggiunto generato dal Gruppo è stato così distribuito:

- **36,6% all'Azienda** (circa 520 milioni di euro). È la quota di ricchezza mantenuta all'interno del Gruppo, comprendente gli ammortamenti e gli utili non distribuiti;
- **32,0% al Personale** (circa 455 milioni di euro). È la quota costituita da salari e stipendi, oneri e altri costi del personale;
- **12,0% alla Pubblica Amministrazione** (circa 171 milioni di euro). È la quota distribuita sotto forma di imposte dirette e indirette, al netto delle sovvenzioni in conto esercizio ricevute;
- **8,1% ai Finanziatori** (circa 114 milioni di euro). È la quota costituita dal complesso di oneri finanziari sostenuti nei confronti di tutti i soggetti creditori del Gruppo;
- **10,5% agli Azionisti** (oltre 149 milioni di euro). È la quota destinata agli azionisti sotto forma di dividendo;
- **0,8% alla Collettività** (più di 11 milioni di euro). È la quota elargita a titolo di contributi alle comunità locali partecipando alla realizzazione di eventi sociali, ambientali, culturali e sportivi.

Determinazione del Valore Aggiunto (migliaia di euro)	2019	2018
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	4.044.715	3.697.607
Variazione delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati, prodotti finiti e merci	-2.436	10.187
Altri ricavi	152.816	191.085
Valore della produzione	4.195.095	3.898.879
Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	-1.408.379	-1.387.337
Costi per servizi	-1.411.904	-1.228.888
Altri oneri	-29.765	-20.219
Costi per lavori interni capitalizzati	33.445	33.198
Accantonamenti per rischi	-61.850	-81.150
Costi intermedi di produzione	-2.878.453	-2.684.396
Valore aggiunto caratteristico lordo	1.316.642	1.214.483
Componenti accessori e straordinari	104.673	148.192
Risultato netto delle attività discontinue	0	0
Valore aggiunto globale lordo	1.421.315	1.362.675

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 2019 sono pari a quasi 112 milioni (-4,0% rispetto al 2018). Il Tax rate effettivo è del 29,59%.

Nel 2019 il Gruppo ha ricevuto sussidi e contributi dalla Pubblica Amministrazione per circa 16,5 milioni di euro, di cui 5,2 milioni in conto capitale.

Imposte e tasse versate (milioni di euro)	2019	2018
Stato e Regione	111,64	116,29
Totale imposte e tasse dirette	111,64	116,29
Canoni di concessione ATO	2,75	2,83
Altri canoni di concessione	24,88	23,90
Derivazione, tasse e licenze (canoni e sovracanononi di derivazione)	18,64	16,50
Imposte e tasse	25,14	23,04
Totale imposte e tasse indirette	71,41	66,27
TOTALE	183,05	182,56

RAPPORTI CON INVESTITORI E FINANZIATORI

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

L'interesse del mercato nei confronti del Gruppo è confermato dall'intensificazione delle relazioni e delle occasioni di contatto con gli analisti, anche a seguito delle performance particolarmente positive del Gruppo, supportate dal processo di efficientamento nel corso degli ultimi anni e dalla presentazione del Piano Industriale al 2024. A ciò si aggiunge il positivo effetto dovuto all'ottimizzazione del profilo finanziario di Iren, attraverso il maggior ricorso al mercato obbligazionario, rispetto al canale bancario, confermato dall'emissione nel 2019 del terzo Green Bond del Gruppo per 500 milioni di euro. Tale strumento contribuisce a rafforzare la visione strategica da sempre orientata verso la sostenibilità, l'economia circolare e il risparmio energetico.

Nel 2019 si sono confermati gli 8 broker attivi sul titolo con ricerche periodiche: Banca Akros, Banca IMI, Equita, Fidentis, Intermonte, KeplerCheuvreux, Main First e Mediobanca.

Le relazioni con gli investitori sono proseguite in continuità con gli anni precedenti. Il maggiore interesse dimostrato dagli investitori nei confronti del Gruppo ha richiesto una maggiore intensità di comunicazione. Come per gli anni precedenti, il roadshow, organizzato di volta in volta da un broker diverso, è rimasto lo strumento principe per far conoscere Iren agli investitori istituzionali italiani ed esteri, sia dal lato equity sia da quello del credito. Nel 2019 sono stati effettuati 17 roadshow nelle principali piazze finanziarie mondiali (Londra, Parigi, Ginevra, Bruxelles, Lussemburgo, Vienna e Sydney). Novità importante rispetto agli anni precedenti è stato il roadshow a Vienna. Nel corso dell'anno sono stati incontrati 123 fondi di investimento, per un totale di 151 gestori o analisti del fondo. Di rilievo anche il contatto diretto *day by day* sia con i gestori dei fondi istituzionali sia con gli analisti finanziari che coprono il titolo.

Nel 2019 Iren ha partecipato per la prima volta all'Italian Sustainability Day organizzato da Borsa Italiana, rendendosi disponibile ad un incontro diretto con investitori ESG e avviando con essi un dialogo trasparente e tempestivo su tali tematiche.

Oltre alle attività di roadshow, il Gruppo mantiene una costante comunicazione con il mercato tramite diversi canali, tra cui le conference call trimestrali organizzate in occasione della presentazione dei risultati di periodo. Inoltre il 26 settembre 2019 è stato organizzato un *investor day* per la presentazione del Piano Industriale al 2024 alla comunità finanziaria. E un'ulteriore opportunità di confronto con la comunità finanziaria è stata l'emissione del terzo Green Bond, avvenuta il 7 ottobre 2019.

Gli investitori istituzionali rivolgono sempre maggiore attenzione verso le tematiche ambientali, sociali e di *governance* (ESG). Una *corporate governance* in grado di rendere il Gruppo efficiente, dinamico e stabile è elemento discriminante nelle scelte di

investimento da parte dei principali attori dei mercati finanziari. Qualsiasi performance 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 le *best practice*. In questo senso la nomina del nuovo Board e la conferma dell'Amministratore Delegato hanno rappresentato un fattore di sicurezza per i mercati finanziari, dato il trend di crescita costante che ha caratterizzato gli ultimi 5 anni del titolo Iren, aumentandone il valore del 197%.

Il focus dell'Azienda verso il crescente numero di investitori particolarmente attenti a considerare elementi non finanziari nelle loro scelte di investimento a lungo termine è dimostrato anche dall'istituzione del Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità e del Sustainable Financing Committee per la valutazione degli strumenti di finanziamento a sostegno degli investimenti per lo sviluppo sostenibile.

ANDAMENTO DEL TITOLO IREN

Nel 2019, il FTSE Italia All Share (il principale indice di Borsa Italiana) ha riportato un incremento pari al 27,2%, dovuto principalmente all'attenuarsi delle tensioni commerciali tra Cina e USA e alle politiche monetarie che hanno avuto effetti nella riduzione dello spread BTP – Bund. In questo contesto le multiutility con una quota rilevante di attività regolate sono state particolarmente favorite dal mercato, grazie alla stabilità dei loro flussi di cassa che, in uno scenario in cui i bond offrono rendimenti prossimi allo zero, rende i loro titoli più appetibili per gli investitori che cercano un rendimento costante. Il titolo Iren, nonostante l'esposizione verso i mercati energetici, ha registrato nel periodo una performance migliore rispetto all'indice, con una crescita pari al 31,8%. Il prezzo del titolo Iren al 30 dicembre 2019, ultimo giorno di contrattazioni dell'anno, si è attestato a 2,762 euro per azione, con volumi medi scambiati nell'anno pari a circa 2,12 milioni di pezzi giornalieri. Il prezzo medio è stato di 2,396 euro per azione e ha toccato il massimo dalla nascita di Iren (2,834 euro per azione) il 12 dicembre ed il minimo dell'anno (2,054 euro per azione) il 9 maggio. Il titolo, quotato presso Borsa Italiana di Milano, rientra nei seguenti indici finanziari:

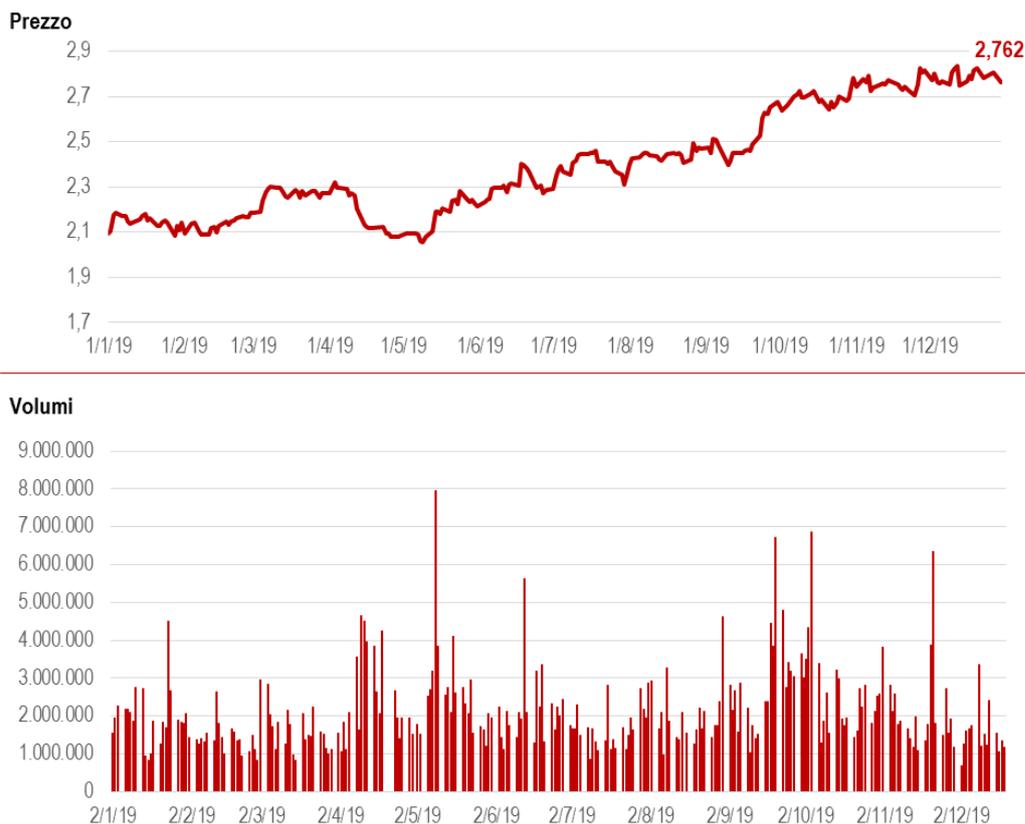
- FTSE Italia All Share, indice che racchiude tutte le azioni quotate sul mercato telematico di Borsa Italiana ad esclusione delle società a microcapitalizzazione;
- FTSE Italia Mid Cap, parte del FTSE Italia All Share che comprende le azioni di società a media capitalizzazione;
- FTSE Italia All Share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

Il Gruppo è presente in diversi indici azionari definiti sostenibili (si veda pag. 61).

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



ANDAMENTO PREZZO E VOLUMI DEL TITOLO IREN



RAPPORTI CON I FINANZIATORI

Il Gruppo 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 di gestione accentrata delle risorse e del rischio finanziario nell'ottica di ottimizzazione finanziaria per tutte le società del Gruppo.

La sostenibilità del profilo finanziario è, da sempre, un elemento strategico fondamentale per il Gruppo. A ottobre 2019 e da ultimo a febbraio 2020, l'agenzia Fitch ha confermato ad Iren e alle sue emissioni senior unsecured il rating BBB, con outlook stabile. Il giudizio si basa principalmente sul Piano industriale al 2024 che, in continuità con gli anni precedenti, conferma la prevalenza delle attività regolate e quasi regolate (oltre il 70% del Margine Operativo Lordo a fine Piano), oltre al focus sui clienti, sull'efficienza energetica e su investimenti crescenti, in modo particolare nel settore reti, teleriscaldamento e ambiente. Fitch ha valutato positivamente anche il rafforzamento degli indici finanziari e il profilo di liquidità del Gruppo grazie alle due linee committed "sustainability-linked" di 150 milioni di euro e alla nuova linea BEI di 120 milioni di euro sottoscritta a luglio 2019.

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. In particolare con Banca Europea degli Investimenti (BEI) è proseguita l'attività di razionalizzazione e di consolidamento dei finanziamenti a supporto del programma di investimenti del Gruppo, con il perfezionamento di una nuova linea di finanziamento tipo "Climate action & Circular economy". Il 29 luglio 2019 Iren S.p.A. ha sottoscritto con BEI un contratto di prestito di 120 milioni di euro, a sostegno del programma di sviluppo del Gruppo per il periodo 2018-2023 relativo a investimenti che rientrano nei temi della circular economy, della decarbonizzazione e nell'obiettivo di "adattamento ai cambiamenti climatici". La nuova linea di finanziamento, prima in Italia per le sue peculiarità, ha rappresentato un importante contributo al rafforzamento della struttura finanziaria di Iren e al consolidamento della pluriennale collaborazione con Banca Europea degli Investimenti.

Per quanto riguarda le operazioni sul mercato dei capitali a valere sul Programma Euro Medium Term Notes (EMTN), il 7 ottobre 2019 è stata conclusa con pieno successo, la terza emissione obbligazionaria in formato di tipo Green Bond, per un importo benchmark di 500 milioni di Euro.

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

OBBLIGAZIONI IREN IN CIRCOLAZIONE AL 31/12/2019

Obbligazione	Codice ISIN	Quantità emissione (€/000)	Ammontare in circolazione (€/000)	Cedola ann. (%)	Durata emissione (Anni)	Scadenza	Prezzo Emissione (%)	Rating
Green Bond 2029	XS2065601937	500.000	500.000	0,88%	10	14/10/2029	99,345	BBB
Green Bond 2025	XS1881533563	500.000	500.000	1,95%	7	19/09/2025	99,129	BBB
Green Bond 2027	XS1704789590	500.000	500.000	1,50%	10	24/10/2027	98,356	BBB
Eurobond 2024	XS1511781467	500.000	500.000	0,88%	8	04/11/2024	98,974	BBB
Eurobond 2022	XS1314238459	500.000	359.634	2,75%	7	02/11/2022	99,398	BBB
Eurobond 2021	XS1086104681	300.000	181.836	3,00%	7	14/07/2021	99,225	BBB
Private Placement	XS0979548954	260.000	167.870	4,37%	7	14/10/2020	100,783	n.a.
Private Placement	XS1030889411	100.000	0	3,00%	5	11/02/2019	98,728	n.a.
TOTALE		3.160.000	2.709.340					

FINANZA SOSTENIBILE

Il 7 ottobre 2019 Iren ha emesso il suo terzo Green Bond (rating Fitch BBB) della durata di **10 anni per un importo complessivo di 500 milioni di euro**. L'operazione rafforza il percorso intrapreso nell'ambito della finanza sostenibile da Iren, la prima local utility italiana ad aver emesso tre Green Bond per un valore complessivo di 1,5 miliardi di euro che rappresentano oltre il 55% del portafoglio obbligazionario del Gruppo. L'operazione, che si aggiunge ai Green Bond collocati nel 2017 e 2018, ha fatto registrare una risposta molto positiva da parte degli investitori con **adesioni oltre 4 volte superiori all'offerta** e con un'elevata qualità e un'ampia diversificazione geografica degli Investitori Socialmente Responsabili (SRI), consentendo al Gruppo una maggiore diversificazione della propria base di investitori. Il successo dell'operazione testimonia il forte apprezzamento degli investitori verso il credito ed il Sustainable Financing framework di Iren: gli investitori green sono stati stimati pari a circa il 50% dell'ammontare allocato. Il terzo Green Bond di Iren è stato destinato al **rifinanziamento di 21 progetti** riconducibili a sei categorie: **efficienza energetica, fonti rinnovabili, efficientamento nella gestione del ciclo dei rifiuti e riciclo, depurazione delle acque reflue, e-mobility, efficientamento servizi idrici**.

I titoli obbligazionari Green Bond emessi a ottobre 2019 hanno un taglio minimo unitario di 100.000 euro e scadono il 14 ottobre 2029, pagano una cedola lorda annua pari allo 0,88% e sono stati collocati a un prezzo di emissione pari a 99,345. Il tasso di rendimento lordo effettivo a scadenza è pari a 0,944%, corrispondente a un rendimento di 110 punti base sopra il tasso midswap a 10 anni. Le obbligazioni sono state quotate presso il mercato regolamentato della borsa irlandese e presso il mercato ExtraMOT PRO di Borsa Italiana nel segmento dedicato agli strumenti di tipo green. Questa nuova emissione ha confermato la strategia già intrapresa, che concretizza l'attenzione alla sostenibilità con un approccio sempre più strutturato, anche attraverso l'istituzione di specifici comitati e l'adozione di procedure dedicate agli strumenti finanziari "green" per garantire la necessaria trasparenza agli investitori.

Nel 2019 il Sustainable Financing Committee, creato con la finalità di gestire e monitorare le procedure dedicate agli strumenti finanziari green, ha aggiornato il Sustainable Financing Framework del Gruppo, esplicitando al meglio la strategia di sostenibilità e gli

impegni assunti dal Gruppo, in linea con gli obiettivi dell'Agenda ONU 2030 (Sustainable Development Goals).

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

- linee di garanzia. Sottoscrizione con BBVA di una linea per crediti di firma di 10 milioni di euro da destinare a iniziative e progetti green del Gruppo;
- linee di credito committed. Sottoscrizione con Banca IMI/Intesa Sanpaolo e UniCredit di due linee di credito di tipo Sustainability linked revolving credit facility (RCF), per un ammontare complessivo di 150 milioni di euro e della durata di 3 anni, finalizzate al consolidamento da parte di Iren del suo profilo di liquidità a supporto dell'attuale livello di rating;
- sustainable loan. Perfezionamento di una due diligence tecnico e creditizia con Banca di sviluppo del Consiglio d'Europa (CEB – Council of Europe Development Bank) per il perfezionamento di un finanziamento di 80 milioni a supporto degli investimenti del servizio idrico in ambito Genova e Parma per l'arco temporale 2019-2021, volti a mitigare o prevenire gli effetti di catastrofi naturali e sviluppare infrastrutture pubbliche.

Per il Green Bond emesso il 7 Ottobre 2019 (GB3) i fondi sono stati allocati a 21 progetti individuati. L'elenco dei progetti è stato definito da Iren e la sua corrispondenza a precisi criteri ambientali è stata assicurata da un ente esterno. A partire dalla data di emissione del Green Bond e fino a completa allocazione dell'importo netto pari 496.725.000 euro (esclusi 3.275.000 euro di disagio), entro il termine massimo dei 24 mesi, viene monitorato l'utilizzo dei fondi liquidi destinati al rifinanziamento/finanziamento dei progetti selezionati. Un importo pari al 64% (317.740.611,00 euro) è stato utilizzato per il rifinanziamento e/o finanziamento degli investimenti coperti da precedenti linee bancarie e prestiti obbligazionari, mentre la parte restante pari al 36% (178.984.389 euro) sarà allocata entro il 31 dicembre 2021 e corrisponde al saldo di liquidità al 31 dicembre 2019, con vincolo di destinazione al rifinanziamento/finanziamento degli Eligible Project.

Per il Green Bond emesso il 12 Settembre 2018 (GB2) la parte residua da allocare entro il 2019, ammontante ad euro 122.524.814, ha trovato allocazione completa al 30 giugno 2019.

Gli investimenti relativi al Green Bond emesso nel 2017 (GB1) sono confermati anche al 31 dicembre 2019.



UTILIZZO DEI PROVENTI DEI GREEN BOND AL 31/12/2019⁽¹⁾

Categoria progetti	Green Bond 2029 (GB3)		Green Bond 2025 (GB2)		Green Bond 2027 (GB1)	
	Investimenti (euro)	Progetti finanziati (n.)	Investimenti (euro)	Progetti finanziati (n.)	Investimenti (euro)	Progetti finanziati (n.)
Efficienza energetica	401.705.375	11	247.991.764	4	232.587.446	6
Fonti rinnovabili	5.000.000	1	134.658.410	5	161.002.995	7
Efficientamento nella gestione del ciclo dei rifiuti e riciclo	42.617.124	3	7.265.347	1	42.123.504	1
Depurazione delle acque reflue	40.163.699	4	100.438.533	1	56.066.055	4
Efficientamento servizi idrici	4.677.908	1	-	-	-	-
E-mobility	2.560.894	1	5.290.946	1	-	-
TOTALE ALLOCATO	496.725.000	21	495.645.000	12	491.780.000	18
Disaggio emissione	3.275.000		4.355.000		8.220.000	
TOTALE EMISSIONE	500.000.000	21	500.000.000	12	500.000.000	18

⁽¹⁾ I 51 progetti indicati in tabella comprendono progetti comuni ai 3 Green Bond per annualità diverse, escludendo detti progetti il totale è 40.

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

Maggiori informazioni sui Green Bond e sui progetti finanziati sono disponibili nella sezione dedicata del sito gruppoiren.it.

Categoria progetti e principali indicatori	U.M.	2019	2018	2017
Efficienza energetica				
Energia elettrica prodotta	MWh	3.833.955	3.887.199	3.884.511
Energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili	MWh	848	75	45
Energia primaria risparmiata	MWh	1.808.508	2.200.496	2.281.239
Emissioni CO ₂ evitate da fonti non fossili	t	616.258	636.478	724.744
Energia termica prodotta	MWh	1.672.602	1.777.454	1.857.633
Energia elettrica immessa in rete	MWh	3.987.352	4.002.396	4.420.350
Perdite di rete (energia elettrica)	MWh	168.581	166.866	172.820
Smart meter energia elettrica e gas installati	N	1.330.716	1.188.480	966.569
Fonti rinnovabili				
Energia primaria risparmiata	MWh	2.827.848	3.254.066	3.663.699
Energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili	MWh	777.269	904.438	761.335
Energia termica distribuita	MWh	2.779.773	2.816.307	2.956.143
Emissioni CO ₂ evitate da fonti non fossili	t	1.320.889	1.371.073	1.581.848
Efficientamento gestione ciclo dei rifiuti e riciclo				
Combustibile da rifiuti (CDR)	t	16.523	2.585	7.886
Rifiuti differenziati raccolti	t	813.804	788.313	711.910
Rifiuti non differenziati trattati	t	415.905	445.411	464.837
Sistemi di raccolta porta a porta - abitanti serviti	N	1.590.536	1.473.268	1.391.087
Depurazione delle acque reflue				
Abitanti equivalenti serviti (potenziali)	N	526.528	510.650	290.650
Volumi di acqua a riutilizzo / Volumi di acqua trattata	%	32%	30%	30%
Impianti di depurazione	N	1.293	1.278	1.122
Rete fognaria	km	10.662	10.606	9.924
Efficientamento servizi idrici				
Smart meter installati	N	51.742	-	-
E-mobility				
Emissioni CO ₂ evitate da fonti non fossili	t	789	52	-

INDICI E RATING ESG

La scelta di Iren di porre la sostenibilità al centro del suo sviluppo è esplicitata nella mission e nella vision del Gruppo ed è confermata nel Piano Industriale al 2024: risorse idriche, economia circolare,

decarbonizzazione, città resilienti e persone saranno il fulcro dell'agenda del Gruppo che investirà in sostenibilità circa 2 miliardi di euro, per il raggiungimento degli impegni assunti in coerenza con gli obiettivi al 2030 delle Nazioni Unite (SDGs – Sustainable

Development Goals). Un impegno tangibile, quindi, che conferma la volontà di coniugare lo sviluppo del Gruppo a quello delle comunità, dei territori e dell'ambiente.

INDICI

Gli indici ESG includono titoli di società che si distinguono per i profili di sostenibilità, con l'obiettivo di fornire elementi di valutazione agli investitori socialmente responsabili, partendo dalla considerazione che le società con una gestione sostenibile dal punto di vista ambientale, sociale e di governance ottengano, nel lungo periodo, risultati superiori rispetto ai competitor. Di seguito sono riportati i principali indici in cui Iren è inserita.

MSCI

MSCI è tra i principali e più accreditati fornitori di indici extra-finanziari nel mondo. Nella famiglia di indici MSCI, Iren è presente in: MSCI Europe Small ex Controv Weapons, MSCI ACWI IMI Low Carbon Leaders, MSCI ACWI ex USA IMI Low Carbon Leaders, MSCI World Small Cap ex Coal e MSCI Europe ESG Universal Small Cap.

STOXX

Negli indici STOXX Iren è presente in: EURO STOXX Total Market ESG-X, STOXX Developed Markets Total Market ESG-X, STOXX Europe Total Market ESG-X STOXX Italy 45 ESG-X.

BLOOMBERG

Iren è presente nel Bloomberg ESG Data Index, che misura le performance di oltre 11.500 aziende di 83 paesi diversi.

RATING

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

CDP

CDP Climate Change 2019 che analizza dati sulle performance per la riduzione delle emissioni, la mitigazione dei cambiamenti climatici e lo sviluppo di soluzioni per favorire la decarbonizzazione. Iren ottiene per il 2019 lo score B rispetto ad una valutazione media dell'area europea di appartenenza pari a C (la valutazione A è la più elevata del rating). Inoltre da quest'anno Iren ha ottenuto il CDP Supplier Engagement Rating (SER) ottenendo un punteggio pari ad A-.

OEKOM

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

MSCI

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

SUSTAINALITYTICS

Nel Sustainalytics ESG Risk Rating – che analizza perché le tematiche ambientali, sociali e di governance sono rilevanti per un'azienda e come l'azienda gestisce tali rischi – il Gruppo Iren ha ottenuto una valutazione pari a 31,4.

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

RICERCA E INNOVAZIONE

L'innovazione tecnologica nel Gruppo Iren è centrale nelle scelte strategiche e nella definizione dei prodotti e servizi offerti dal Gruppo, come confermato dal Piano Industriale al 2024 che, in particolare, prevede investimenti per circa 350 milioni di euro nella digitalizzazione dei processi nell'ambito di un importante percorso di digital transformation con ricadute sulle attività operative, sulla gestione clienti, sulla riqualificazione delle competenze e sul lancio di nuovi servizi.

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

- efficienza energetica, declinata su più livelli e asset;
- studio di nuovi sistemi per il recupero dei cascami energetici e incremento dell'efficienza degli impianti;
- sistemi avanzati di telegestione, telelettura, smart metering e multi metering;
- soluzioni per la produzione di idrogeno rinnovabile e di metano di sintesi abbinata alla cattura dell'anidride carbonica;
- sistemi di accumulo termico ed elettrico;
- processi per massimizzare il recupero energetico e di materia dai rifiuti, differenziati e non;
- Internet of Things ("IoT") e domotica;
- strumenti ICT di "data intelligence";
- gestione ottimizzata del ciclo idrico integrato (distrettualizzazione, individuazione e riduzione delle perdite di rete) e strumenti a supporto della sensoristica in campo;
- sistemi per la riduzione quantitativa ed il recupero di materia e/o energia da fanghi di depurazione;
- soluzioni innovative connesse alla mobilità elettrica;
- soluzioni "industria 4.0" a supporto del personale coinvolto in attività operative e di manutenzione impianti, per la manutenzione predittiva e per il monitoraggio in campo.

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



Il 2019 è stato caratterizzato dal prosieguo delle attività tecniche relative ai diversi progetti cofinanziati dal Gruppo e dallo sviluppo, anche in partnership con aziende e Startup, di progetti tecnologici interni sulla base di una pianificazione che, partendo da un'analisi dello scenario di lungo periodo, è volta a dotare il Gruppo degli strumenti necessari a cogliere le opportunità e a mitigare i rischi derivanti dall'evoluzione dei mercati in cui opera.

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

Sono proseguite le attività di "Iren Up", il **programma di Corporate Venture Capital**, avviato dal Gruppo nel 2018, con l'obiettivo di affiancare le Startup Italiane a più alto potenziale nel settore cleantech, dalle tecnologie pulite all'economia circolare, mettendo a disposizione un inedito pacchetto di servizi personalizzato che può includere sperimentazione, supporto tecnico, consulenza legale, test di mercato e accordi commerciali e industriali. Il programma, che prevede investimenti per oltre 20 milioni di euro per i primi tre anni, con ticket di investimento da 100.000 a 2 milioni di euro, a seconda della fase di vita della Startup e delle necessità, ha visto nel 2019 investimenti in 3 Startup negli ambiti: efficienza energetica, accumuli termici con materiali a cambiamento di fase e mobilità sostenibile. Per il Gruppo l'obiettivo è duplice: acquisire know-how, attraverso l'integrazione di tecnologie e servizi innovativi nel business, e veicolare l'innovazione nei territori in cui è presente.

Sempre nell'anno, è stata lanciata la terza edizione di **Iren Startup Award**, competizione a cui hanno partecipato oltre 100 Startup e che ha visto la Isaac – Startup che ha sviluppato soluzioni per il monitoraggio di edifici e infrastrutture e la loro protezione in caso di sisma – vincere nella categoria seed e Newlisi – che ha messo a punto un processo per il trattamento dei fanghi di depurazione civili e industriali – aggiudicarsi il premio nella categoria growth. Entrambe le Startup, oltre ad un contributo economico al progetto, hanno ricevuto un programma personalizzato di accelerazione finanziato da Iren.

PROGETTI DI RICERCA E INNOVAZIONE

Nel 2019, Iren ha partecipato attivamente a 16 progetti di ricerca e innovazione per un impegno complessivo pluriennale di circa 8,3 milioni di euro, di cui circa la metà finanziati da bandi di ricerca e innovazione gestiti da enti quali l'Unione Europea, lo Stato Italiano e i suoi organismi e le Regioni (per es. Horizon 2020, MIUR, MATTM POR FESR, ecc.). Nel corso dell'anno tali progetti hanno comportato un impegno di circa 900.000 euro, dei quali circa 523.000 euro finanziati tramite bandi. Si tratta di progetti che coinvolgono attivamente circa 113 dipendenti del Gruppo, appartenenti a diverse aree di business, e garantiscono collaborazioni con numerose realtà industriali e accademiche ubicate in quasi 200 città europee.

Progetto	Descrizione
Pump-Heat (programma europeo Horizon 2020)	È un esempio di collaborazione internazionale che coinvolge 14 partner di 8 diversi paesi europei, si propone di introdurre soluzioni innovative per aumentare la flessibilità dei grandi impianti di generazione elettrica a favore delle rinnovabili. Presso la Centrale di Moncalieri (TO), verrà realizzato un progetto pilota nel quale verranno testate le tecnologie studiate e sviluppate nel corso del progetto.
Planet (programma europeo Horizon 2020)	Il progetto mira a sviluppare tecnologie e analisi dei vincoli regolatori per lo sfruttamento sinergico delle reti di distribuzione (elettriche, gas e termiche); anche in questo caso il Gruppo Iren è coinvolto nello sviluppo di un pilota fisico, in cui verranno testati sistemi di accumulo e di conversione energetica.
Chester (programma europeo Horizon 2020)	Il progetto ha l'obiettivo di sviluppare ed integrare una soluzione innovativa di tipo Power-to-Heat-to-Power che consenta di massimizzare lo sfruttamento delle RES elettriche non programmabili e RES termiche già abbinate a sistemi di teleriscaldamento.
Esacom (bando Regione Piemonte poli di innovazione)	Un altro tema di primario interesse è la gestione ottimizzata dei consumi. In questo ambito il progetto intende sviluppare una piattaforma tecnologica in grado di fornire agli stakeholder uno strumento scalabile di gestione dei dati energetici e impiantistici esistenti, misure oggettive e soggettive in campo, regolazione ottimizzata dei parametri di impianto e attuazione per il raggiungimento di risparmi energetici misurabili.
SmartWaterTech (bando MIUR)	Il progetto declina la gestione ottimizzata, sinergica e innovativa degli asset del Gruppo e ha sperimentato architetture ICT abilitanti un sistema di smart metering multiservizio, a livello di utenti finali e di asset, per la gestione ottimizzata del ciclo idrico integrato e lo studio di tecnologie innovative per il trattamento delle acque reflue.
Biometh-ER (programma Life+)	La sperimentazione di soluzioni impiantistiche innovative è alla base di questo progetto, che si è concluso nel 2019, per produrre e utilizzare biometano da gas derivante da fanghi di depurazione attraverso un sistema prototipale di upgrade del biogas.
Waterspy	Il progetto intende definire una metodologia per rilevare la presenza di batteri eterotrofi (E.coli, pseudomonas aeruginosa e salmonella) nelle matrici acquose. Lo strumento, da sviluppare a livello prototipale per un utilizzo sul campo presso fonti di approvvigionamento del servizio idrico (laghi artificiali) e presso la 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 tante possibilità nel monitoraggio pervasivo della qualità dell'acqua.
Store&Go (programma europeo Horizon 2020)	Il Gruppo Iren è molto attento anche alle tematiche di stoccaggio dell'energia elettrica. Questo progetto ha realizzato 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 vuole valutare la possibilità di integrazione del sistema di storage PtG in sistemi di produzione e distribuzione dell'energia all'avanguardia.
Everywh2ere (programma europeo Horizon 2020)	Nell'ambito del progetto, Iren, in qualità di terza parte, testerà uno skid ad idrogeno per la produzione di energia elettrica durante eventi/fiere (modalità gruppo di continuità/generatore mobile).

Progetto	Descrizione
Saturno	Il progetto si pone l'obiettivo di validare, su piattaforma industriale, la conversione della frazione organica dei rifiuti e della CO ₂ di scarico degli autoveicoli e delle produzioni industriali, in biocarburanti e biochemicals. Il progetto prevede di valorizzare la frazione organica dei rifiuti urbani, normalmente convertita in energia termica, elettrica, bio-metano e compost, attraverso l'estrazione di sostanze ad alto valore aggiunto come idrogeno, acidi carbossilici, biofertilizzanti e biostimolanti.
NeMo (programma europeo Horizon 2020)	Il progetto, conclusosi a settembre 2019, ha previsto lo sviluppo di una piattaforma di e-roaming applicata a differenti sistemi di mobilità elettrica (infrastruttura di ricarica e autoveicoli) con l'obiettivo di creare una sovra-infrastruttura ICT in grado di omogeneizzare dati provenienti dai vari stakeholder e generare servizi e applicazioni innovativi sulle diverse verticalità.
eVolution2G (EMEUurope Call 2016)	Il progetto ha l'obiettivo di approfondire e testare direttamente sul campo il concetto di vehicle to grid (V2G), ovvero un sistema in cui i veicoli elettrici hanno un ruolo di bilanciamento sulle reti elettriche.
Ottempo (bando Regione Piemonte poli di innovazione)	Il progetto si propone di studiare e testare modalità di distribuzione, attraverso una rete di telecomunicazione in fibra ottica o wireless, del campione di tempo, ossia l'ora esatta, con una precisione nell'ordine dei microsecondi, con applicazioni nei sistemi di monitoraggio in tempo reale delle reti di distribuzione elettrica e del servizio idrico.
Recupero materia da RAEE	L'obiettivo principale è lo sviluppo di tecnologie ad elevata replicabilità e rapidamente trasferibili al mondo industriale, finalizzate all'ottimizzazione della gestione dei rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) e in particolare il recupero del poliuretano dai frigoriferi (RAEE R1) come materia prima secondaria e l'ottimizzazione della separazione del cemento dalla carcassa delle lavatrici (RAEE R2).
5G-Solutions	Il Gruppo Iren si pone l'obiettivo di sperimentare, in differenti test di campo, funzionalità, potenzialità e limiti della rete 5G, con particolare attenzione alla valutazione degli indicatori di performance definiti dagli enti di standardizzazione preposti. Iren parteciperà alle attività della verticale "Energy" valutando i benefici relativi all'integrazione e sfruttamento della rete 5G per il Demand Side Management a livello industriale e per lo smart charging di veicoli elettrici.
Energy shield	Avviato nella seconda metà del 2019, il progetto intende sviluppare una piattaforma integrata di sicurezza informatica, utilizzabile da tutti gli attori della filiera energetica (gestori della rete di trasmissione, distributori, aggregatori, produttori). Il Gruppo Iren partecipa al progetto in qualità di distributore (tramite Ireti) supportando gli altri partner nella definizione di strumenti di cyber security specifici, predisponendo una verifica di fattibilità ed eventualmente un test in campo "offline" applicato a uno o più sottosistemi della rete (telecontrollo, SCADA, smart meter, ecc.).

Oltre a quelli citati, Iren sarà coinvolta in un nuovo progetto che ha superato la fase di valutazione nel 2019 e che avrà inizio nel 2020.

FONDAZIONE AMGA

La Fondazione AMGA nasce nel 2003 con l'obiettivo di promuovere e organizzare iniziative scientifiche, didattiche e culturali per la tutela dell'ambiente e delle risorse idriche e una gestione ottimale dei servizi a rete. In particolare, si propone di accrescere e divulgare la conoscenza e la comprensione del ciclo dell'acqua e delle sue interazioni con l'ambiente, nell'ambito di progetti di ricerca e di formazione finalizzati a consentire una gestione sostenibile delle risorse idriche e a promuovere la crescita economica e lo sviluppo dei territori in cui opera. Inoltre è impegnata in attività di ricerca sui modelli organizzativi dei servizi idrici e più in generale dei servizi

pubblici, al fine di valutare le possibili opzioni gestionali nei diversi scenari regionali. Le conoscenze acquisite sono rese accessibili tramite l'organizzazione di corsi di formazione e seminari e la pubblicazione di volumi di carattere tecnico e divulgativo. I risultati scientifici ottenuti dalla Fondazione nell'ambito dei progetti e delle collaborazioni possono costituire un valido riferimento nei settori della gestione delle risorse idriche, energetiche e ambientali, attività a cui Fondazione AMGA si è dedicata, anche nel 2019, coordinando progetti di ricerca e promuovendo attività culturali e divulgative di ampio respiro. Tra le attività istituzionali della Fondazione è previsto anche il sostegno di iniziative intraprese da altri enti in relazione alla gestione dei servizi a rete e alla sostenibilità.

ATTIVITÀ 2019

Nel seguito una sintesi delle iniziative promosse dalla Fondazione.

Ambiti	Progetti
Ricerca	<p>Riuso dei reflui depurati. Analisi dell'impatto igienico-sanitario: monitoraggio della qualità igienico-sanitaria, con approfondimento delle caratteristiche microbiologiche ed ecotossicologiche, del refluo in uscita da impianti di depurazione, caratterizzati da trattamenti di disinfezione diversi, con l'obiettivo di un suo possibile riutilizzo per fini agronomici/industriali. Verrà inoltre valutato l'impatto igienico-sanitario del refluo sui corpi idrici recettori (acque dolci superficiali e/o acque marine).</p> <p>Metodi di gestione ottimale dei sistemi di drenaggio urbano basati sul monitoraggio innovativo delle precipitazioni mediante tecnologia IOT: studio e sperimentazione di un nuovo strumento per una più efficiente gestione della rete fognaria in occasione di eventi meteorologici intensi, attraverso lo sviluppo e la sperimentazione in zona Genova di un centro di metodologie avanzate per l'elaborazione di mappe di intensità di pioggia bi-dimensionali aggiornate in tempo reale. I campi di precipitazione saranno calcolati su misure della rete Smart Rainfall System (SRS) composta da sensori IOT compatibili per la telecomunicazione mediante tecnologia Low Power Wide-Area Network. I risultati della ricerca forniranno all'ente gestore un sistema replicabile in diversi contesti e affinabile sulla base dei dati progettuali delle reti fognarie oggetto del monitoraggio.</p> <p>MYRAEE – Myco Recupero di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche: ricerca finalizzata alla selezione (con prove sperimentali) di nuovi ceppi fungini in grado di assorbire selettivamente metalli preziosi e/o terre rare da rifiuti elettronici, definizione delle più efficienti condizioni di lavoro ed eventuali pretrattamenti (vagliatura, macinazione, ecc), valorizzazione del prodotto finale ottenuto (una soluzione molto concentrata di uno o più metalli il cui costo sul mercato è elevato), preliminare studio di fattibilità di scale up del processo e aumento della consapevolezza dell'importanza del riciclo negli stakeholder</p>



Mercati energetici e switching da parte dei consumatori: utilizzo di strumenti e metodologie proposti dall'economia comportamentale e sperimentale per indagare le motivazioni alla base dell'apparente "inattività" dei consumatori di fronte alla possibilità di switching tra piani tariffari diversi. La scarsa attitudine degli individui a cambiare gestore elettrico può dipendere dal prezzo, da inclinazioni personali e dalla facilità nel passaggio tra i vari gestori (switching costs). D'altra parte, la letteratura suggerisce numerose possibili spiegazioni: difficoltà nel capire le differenze tra le varie offerte, tendenza a mantenere lo status quo o mancanza di attenzione quando la spesa energetica è una quota non molto significativa del budget.

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

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

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

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

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

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

Nanocatalizzatori a base di ossidi di manganese per la produzione sostenibile di energia (Mn4Energy): sviluppo di una libreria di catalizzatori eterogenei a base di ossidi di manganese altamente attivi, da impiegarsi per la produzione di energia tramite splitting dell'acqua e riduzione della CO₂.

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

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

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

Gli ecogiochi a scuola e in piazza: maxicruciverba, rebus mimati, libretti di enigmistica sulla sostenibilità pensati per essere proposti in occasioni di attività didattiche o eventi di piazza per sensibilizzare sulle problematiche ambientali ed educare a comportamenti ecocompatibili.

Collaborazione al censimento degli archivi storici del Gruppo: nel 2019 è proseguito il censimento del patrimonio storico del Gruppo Iren presente nelle sedi dei diversi territori. Fondazione AMGA ha messo a disposizione le competenze acquisite nella costituzione e gestione del Museo dell'Acqua e del Gas di Gavette, fornendo assistenza nella raccolta ed elaborazione dei dati, e nella catalogazione dei reperti e dei documenti storici esistenti.

Risorse sostenibili



TEMI RILEVANTI	
 Emissioni	
 Uso sostenibile delle risorse idriche	 
 Biodiversità	 
 Efficienza energetica, rinnovabili e teleriscaldamento	  
 Circular economy: gestione, raccolta e riuso dei rifiuti	 

POLITICHE PER L'AMBIENTE

La salvaguardia ambientale, l'uso razionale delle risorse naturali e lo sviluppo sostenibile sono, da sempre, al centro dell'attenzione del Gruppo Iren, sia per la natura del proprio business sia per l'orientamento della propria *mission*. Tale impegno è esplicitato nella Politica del Sistema Integrato, diffusa e condivisa da tutto il personale e da tutte le società del Gruppo.

La tutela dell'ambiente, l'uso responsabile delle risorse idriche, l'efficienza e la riduzione dei consumi energetici, lo sviluppo della produzione da fonti rinnovabili e la corretta gestione del ciclo integrato dei rifiuti, sono elementi imprescindibili che orientano le scelte strategiche del Gruppo, come dimostrato dalle linee guida e dal Piano Industriale al 2024, in cui le Risorse Sostenibili si confermano uno dei pilastri strategici.

Per il perseguimento della mission ambientale, il Gruppo ha sviluppato sistemi di gestione quali ad esempio le certificazioni ISO 14001, ISO 50001, UNI CEI 11352, certificazione F-GAS e la registrazione EMAS.

Oltre alla sensibilizzazione del personale, attraverso formazione specifica, il Gruppo ha sviluppato strumenti per il monitoraggio delle prestazioni, quali la valutazione degli aspetti/impatti ambientali, i controlli analitici, gli audit interni e le verifiche di conformità legislativa, volti a monitorare le prestazioni anche in termini di sostenibilità e salvaguardia ambientale.

PROCESSI PRODUTTIVI E IMPATTI AMBIENTALI

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

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

- servizi di **raccolta, gestione e smaltimento dei rifiuti**;
- **altri servizi** al cliente (tra cui mobilità elettrica, efficienza energetica e new downstream);
- **comportamenti ambientali** degli appaltatori, dei subappaltatori e degli altri fornitori del Gruppo.

In questi ambiti vengono utilizzate risorse, per la gestione delle attività operative, e generati output o impatti come riportato nello schema seguente.



CONSUMI ENERGETICI DIRETTI E INDIRETTI

I **consumi energetici diretti** del Gruppo riguardano gli impieghi di combustibile per la produzione di energia elettrica e termica negli impianti (cogenerativi, centrali termiche, caldaie, termovalorizzatori e discariche), nonché i flussi di energia primaria non rinnovabile non direttamente connessi alla produzione energetica (ad es. riscaldamento delle sedi, carburanti utilizzati dai mezzi della flotta del Gruppo, ecc.), impiegati nello svolgimento delle attività. Nel 2019 i consumi energetici diretti presentano una crescita dovuta in parte all'ampliamento del perimetro societario e in parte al significativo incremento della produzione termoelettrica.

I **consumi energetici indiretti** (energia elettrica che il Gruppo acquista e consuma) si riferiscono alle sedi e agli impianti di produzione. L'elettricità impiegata dagli impianti di produzione di energia è in parte autoprodotta e i relativi valori sono compresi nei consumi diretti di combustibile. Laddove tali impieghi eccedano l'autoproduzione, l'energia elettrica viene acquistata da terzi ed è contabilizzata nei consumi energetici indiretti del Gruppo, che nel 2019 sono stati 334 GWh pari a 62.481 Tep (2.615.448 GJ).

Consumi energetici diretti per fonte energetica ⁽¹⁾	u.m.	2019	2018	2017
Totale consumi energetici diretti	Tep	1.511.821	1.268.232	1.304.134
Totale consumi energetici diretti	GJ	63.284.847	53.088.188	54.591.046
Gas naturale	Smc/000	1.781.760	1.496.769	1.541.325
	Tep	1.489.551	1.251.299	1.288.317
Gasolio	t	36	76	107
	Tep	37	78	109
Biogas da discariche, depuratori e biodigestori	mc/000	28.399	27.792	26.595
	Tep	10.475	10.047	9.880
Carburante per automezzi	t	11.481	6.681	5.744
	Tep	11.759	6.808	5.828

⁽¹⁾ La crescita nei consumi del 2019 è dovuta in parte all'ampliamento del perimetro societario, in parte al significativo incremento di produzione da termoelettrico.

PRELIEVI IDRICI

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

Nel 2019 si registra, rispetto agli anni precedenti, un incremento dei prelievi, dovuto principalmente al significativo aumento della produzione di energia dagli impianti termoelettrici e alla variazione del perimetro societario.

PRELIEVI IDRICI PER FONTE (mc)⁽¹⁾

Fonti di prelievo	2019	2018	2017
Acquedotto	2.842.846	2.212.067	2.563.946
Acque di superficie	558.066.695	496.641.590	509.190.893
Acque di mare	10.872.000	n.d.	n.d.
Acque sotterranee	6.441.255	5.829.269	6.013.571
TOTALE	578.222.796	504.682.926	517.768.410

⁽¹⁾ Dal 2019 è stata adottata la nuova classificazione delle fonti prevista dal GRI 2018: il prelievo di acque di mare per il 2018 e il 2017 è incluso in quello delle acque di superficie. I dati del 2018 hanno subito un restatement. Tutte le fonti di prelievo, ad eccezione dell'acqua di mare, sono costituite da acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali).

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

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

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

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

Nella **produzione energetica**, ogni attività riguardante l'utilizzo delle risorse idriche è regolamentata da disposizioni normative o atti autorizzativi con responsabilità direttamente in capo al Legale Rappresentante dell'azienda o a Responsabili, dotati di specifiche deleghe e procure, i quali hanno il compito di gestire e di vigilare sul corretto svolgimento delle attività e sulla corretta applicazione delle procedure. Inoltre, per ogni sito/impianto, viene predisposto il documento analisi ambientale che permette di identificare gli aspetti ambientali relativi alle risorse idriche e gli adempimenti legati alla normativa ambientale, alla sua applicabilità agli impianti del Gruppo, nonché alla conformità rispetto alla norma.

L'impianto di cogenerazione di Torino Nord è dotato di sistemi di recupero delle acque meteoriche e delle condense dal sistema di refrigerazione dell'aria in ingresso alla turbina. L'acqua industriale prodotta è stoccata all'interno di un serbatoio e viene utilizzata ai fini antincendio, per alimentare l'impianto di produzione di acqua demineralizzata e per i servizi della centrale.

Nel **servizio idrico integrato**, l'approvvigionamento ai fini idropotabili è pianificato secondo criteri di efficacia ed efficienza oltre che nel rispetto delle normative e delle concessioni a derivare. I criteri di utilizzo delle risorse tengono conto di: quantità autorizzate, consistenza delle riserve negli invasi principali, qualità delle acque superficiali disponibili, idrologia dei bacini, dati consuntivi di esercizio dell'anno precedente, dati di esercizio dell'anno in corso. Il piano di approvvigionamento può essere modificato, revisionato o aggiornato su base mensile a seguito dell'analisi dei dati raccolti mediante le attività di misurazione e monitoraggio delle fasi del processo.

SCARICHI IDRICI

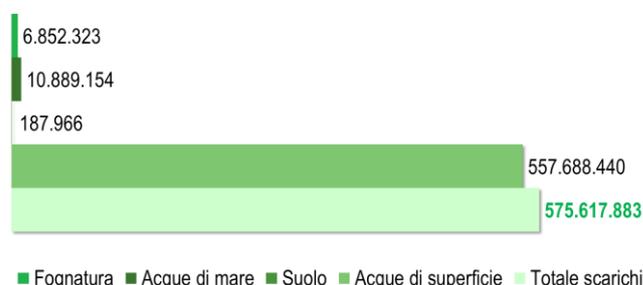
Le attività svolte dal Gruppo Iren generano scarichi idrici la cui gestione è regolamentata dalle Autorizzazioni Integrate Ambientali, Autorizzazioni Uniche Ambientali e dalla normativa vigente:

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

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

Rispetto al 2018 si registra un incremento del 14% degli scarichi idrici che rispecchia quanto già rilevato sul fronte dei prelievi.

SCARICHI IDRICI (mc)⁽¹⁾



⁽¹⁾ Dal 2019 è stata adottata la nuova suddivisione degli scarichi idrici prevista dal GRI 2018: non è pertanto possibile fornire un confronto sul triennio. Tutti gli scarichi, ad eccezione dell'acqua di mare, sono costituiti da acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali). Si segnala che sono esclusi i volumi di acqua passante per la produzione idroelettrica e che per i depuratori è stata considerata solamente l'acqua utilizzata e scaricata per il processo di depurazione, non le acque reflue trattate (si veda pag.76).



L'acqua prelevata in tutti i processi è quasi totalmente restituita all'ambiente. Circa lo 0,5% dell'acqua prelevata, pari a 2,6 milioni di metri cubi, viene consumata nei processi industriali. Si tratta prevalentemente di acqua evaporata nei processi produttivi (WTE e impianti termoelettrici) e utilizzata per le reti di teleriscaldamento.

PRODUZIONE RIFIUTI

L'attenzione alla tutela dell'ambiente si concretizza anche nella gestione corretta dei rifiuti prodotti nello svolgimento delle attività del Gruppo. I quantitativi di rifiuti prodotti sono comunicati annualmente alle Camere di Commercio attraverso la dichiarazione MUD. I dati dei rifiuti prodotti sono relativi alle attività di gestione di:

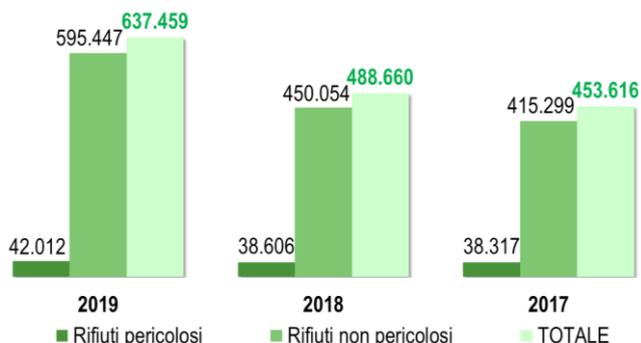
- impianti di produzione di energia e calore;
- termovalorizzatori, depuratori e altri impianti di trattamento rifiuti;
- reti di distribuzione di energia elettrica, gas ed acqua.

In tutte le sedi del Gruppo sono installati sistemi di raccolta differenziata finalizzata ad incrementare il riciclo dei materiali e sono attuate politiche di contenimento dell'utilizzo della carta attraverso progetti di dematerializzazione e informatizzazione dei processi.

La gestione dei rifiuti ed il loro smaltimento avviene nel rispetto del quadro normativo vigente. All'incenerimento e allo smaltimento, si privilegiano, ove possibile, il riciclaggio e il recupero dei rifiuti (riciclo, riuso, compostaggio, recupero di materia).

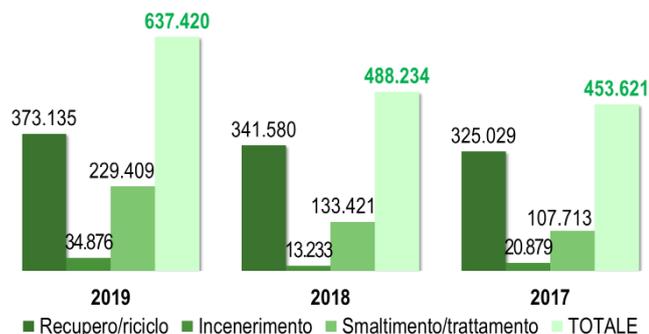
L'incremento dei rifiuti prodotti dal Gruppo nel 2019 è dovuto all'ampliamento del perimetro societario. Nell'anno circa il 59% dei rifiuti prodotti è stata avviata a riciclo/recupero di materia.

RIFIUTI PRODOTTI (t) ⁽¹⁾



⁽¹⁾ L'incremento dei rifiuti prodotti nel 2019 è dovuto all'ampliamento del perimetro societario.

RIFIUTI SMALTITI (t) ⁽¹⁾



⁽¹⁾ La differenza tra rifiuti prodotti e smaltiti è dovuta al deposito temporaneo.



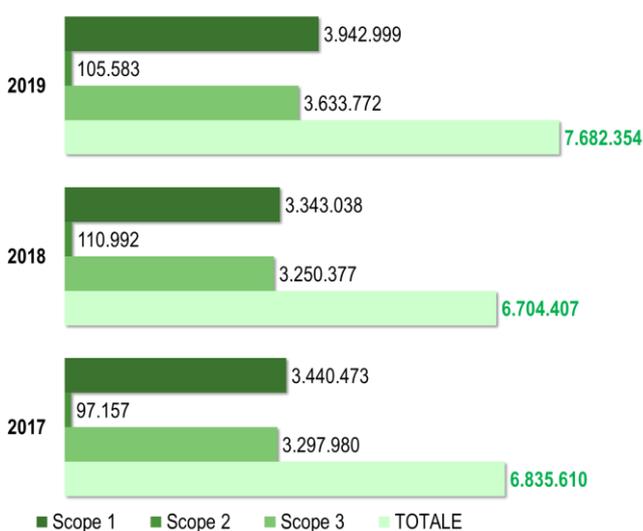
EMISSIONI IN ATMOSFERA

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 prodotte da fonti di proprietà del Gruppo, vale a dire le emissioni di CO₂ generate dai combustibili bruciati negli impianti per la produzione di energia e calore, quelle originate dalla flotta dei veicoli aziendali e quelle derivanti dal consumo di metano per la produzione di calore per il riscaldamento degli edifici delle varie sedi e/o per altre attività a supporto della produzione;
- **scope 2:** le emissioni di CO₂ derivanti dai consumi indiretti del Gruppo, ovvero le emissioni generate dall'acquisto di energia elettrica da fornitori terzi e consumata sia negli impianti del Gruppo sia nelle sedi;
- **scope 3:** tutte le emissioni che, seppur collegate all'attività caratteristica e di business, non vengono controllate direttamente dal Gruppo.

EMISSIONI TOTALI DI CO₂ (t) ⁽¹⁾





EMISSIONI SCOPE 1

Emissioni dirette di CO ₂ – Scope 1 (t)	2019	2018	2017
Emissioni dirette da impianti di produzione	3.917.267	3.325.895	3.418.217
- di cui da cogenerazione, centrali termiche, impianti termoelettrici	3.484.516	2.911.546	3.017.290
- di cui da termovalorizzatori (quota non biogenica)	432.720	414.305	400.846
- di cui altre reazioni di combustione per usi di processo o servizi	31	44	81
Altre emissioni dirette ⁽¹⁾	5.215	5.938	8.265
Emissioni dei mezzi aziendali	20.517	11.205	13.991
TOTALE	3.942.999	3.343.038	3.440.473

⁽¹⁾ Il dato 2018 ha subito un restatement.

Emissioni dirette di CO ₂ biogenica (t)	2019	2018	2017
Emissioni dirette da impianti di produzione			
- di cui da termovalorizzatori (quota biogenica)	450.383	431.216	417.207
- di cui da discariche e depuratori	21.444	22.224	26.493
TOTALE	471.827	453.440	443.700

Le emissioni dirette da impianti di produzione, pur mostrando un incremento in valore assoluto, presentano rispetto al 2018 un andamento positivo dell'intensità carbonica rapportata ai volumi di energia elettrica e termica prodotta. La riduzione dell'intensità carbonica rispecchia gli impegni assunti nel Piano Industriale al 2024.



EMISSIONI SCOPE 2

Emissioni di CO ₂ – Scope 2 (t) ⁽¹⁾	2019	2018	2017
Emissioni da energia elettrica acquistata per processi produttivi (<i>process activities</i>)	99.016	103.977	92.416
Emissioni da energia elettrica acquistata per uffici (<i>office activities</i>) ⁽²⁾	6.567	7.015	4.741
TOTALE	105.583	110.992	97.157

⁽¹⁾ Le emissioni sono ottenute moltiplicando l'energia elettrica acquistata da terzi per il fattore emissivo del mix elettrico nazionale, che per il 2019 è pari a 316 gCO₂/kWh (Fonte NIR2019_ITALY). Tale fattore considera il mix delle varie fonti di produzione dell'energia elettrica acquistata.

⁽²⁾ Il dato 2018 ha subito un restatement.

EMISSIONI DI SCOPE 3

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

ogni anno si impegna ad ampliare il perimetro di rendicontazione delle emissioni, analizzando un numero sempre maggiore di categorie tra quelle proposte dalla metodologia del *GHG Protocol*.



Emissioni di CO ₂ – Scope 3 (t) ⁽¹⁾	2019	2018	2017
Beni e servizi acquistati ⁽²⁾	549.970	466.814	505.889
Beni strumentali (impianti e macchinari)	38	773	n.d.
Uso di combustibile ed energia (non incluse in emissioni Scope 1 o 2) ⁽³⁾	499.719	422.142	512.406
Servizi di trasporto e distribuzione a monte	636	550	n.d.
Trasporto dei rifiuti prodotti ⁽⁴⁾	1.492	1.367	1.300
Trasferte aziendali ⁽⁵⁾	52	428	288
Trasferimenti casa-lavoro dei dipendenti ⁽⁶⁾	12.750	12.750	12.750
Uso dei prodotti venduti ⁽⁷⁾	2.519.909	2.297.380	2.227.176
Beni in leasing a valle ⁽⁸⁾	7.806	8.700	6.886
Investimenti ⁽⁹⁾	41.400	39.473	31.285
TOTALE	3.633.772	3.250.377	3.297.980

⁽¹⁾ Laddove possibile, le emissioni delle nuove categorie aggiunte nel 2019 sono state ricalcolate anche negli anni precedenti per rendere confrontabile il dato.

⁽²⁾ È stato analizzato l'intero ordinato a fornitori nell'anno e sono state stimate le emissioni derivanti dalla produzione di ciascuna tipologia di beni e servizi acquistati. Il dato del 2018 è stato ricalcolato al fine di separare le voci rientranti tra le categorie "beni strumentali" e "servizi di trasporto".

⁽³⁾ Sono stati considerati tutti i consumi diretti e indiretti (gas naturale, gasolio, energia elettrica e combustibili per automezzi) e sono stati utilizzati fattori emissivi *Well-to-Tank* (WTT) che permettono di quantificare le emissioni totali dovute all'estrazione, lavorazione e trasporto dei combustibili utilizzati.

⁽⁴⁾ Il peso dei rifiuti prodotti e avviati ad impianti di terzi è stato moltiplicato per il fattore emissivo 4 kg CO₂/t di rifiuto.

⁽⁵⁾ Le emissioni sono ottenute da un'analisi degli ordini effettuati nel 2019 per treni, aerei, alberghi, ecc.

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

⁽⁷⁾ Sono stati considerati i volumi di gas venduto a clienti finali – che non essendo prodotti dal Gruppo non rientrano nelle emissioni Scope 1 – e sono stati moltiplicati per il fattore emissivo (mc/CO₂).

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

⁽⁹⁾ Emissioni dirette e indirette di alcune società (Gaia e OLT) non consolidate integralmente moltiplicate per la percentuale di partecipazione posseduta dal Gruppo.

Altre emissioni in atmosfera da impianti di produzione riguardano gli ossidi di zolfo (SO_x), gli ossidi di azoto (NO_x), le polveri e il metano (CH₄):

Emissioni in atmosfera (t)	2019	2018	2017
SO _x	25,36	9,80	6,31
NO _x	996,11	809,65	765,62
Polveri	9,96	17,70	12,57
CH ₄	5.763,08	5.867,79	6.824,01

EMISSIONI CHE RIDUCONO LO STRATO DI OZONO

Le sostanze lesive per lo strato di ozono sono normalmente contenute nei fluidi refrigeranti degli impianti di climatizzazione. Per il Gruppo Iren l'unico caso di applicabilità riguarda la sostanza R22 (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 dagli apparati di condizionamento aziendali, sono state attivate tutte le iniziative previste dal DPR 147/06. È stato effettuato il censimento di tutte le apparecchiature (con indicazione del gas contenuto e della quantità) che vengono sottoposte a controllo periodico per assicurare l'assenza di dispersioni, oltre che il buon funzionamento e la pulizia. A partire dal 2020 è prevista la sostituzione di tutti i condizionatori split con gas R22.

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

GESTIONE DEI PCB

I Policlorobifenili (PCB) sono composti aromatici costituiti da molecole clorate e caratterizzati da proprietà tossiche, persistenti e bioaccumulabili, i quali sono presenti all'interno di trasformatori ed altre apparecchiature elettriche.

Per evitare forme di inquinamento o dispersioni di tali sostanze, il Gruppo Iren svolge periodicamente e costantemente un aggiornamento del numero dei macchinari contenenti olio isolante e la quantità in essi presente, secondo procedure di registrazione e catalogazione.

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

Nel programma di miglioramento delle prestazioni ambientali in ambito distribuzione energia elettrica è prevista la graduale dismissione del numero di apparecchiature contenenti olio contaminato da PCB/PCT. L'obiettivo è quello di mantenere l'andamento delle dismissioni costante, sino all'eliminazione di tutte le apparecchiature contaminate.

Nel 2019 sono state avviate a smaltimento 12 apparecchiature contenenti olio contaminato da PCB in concentrazione tra 50 e 500 ppm, nei quantitativi indicati in tabella.

Olio contenente PCB smaltito (kg) ⁽¹⁾	2019	2018	2017
con PCB superiore a 0,05%	0	0	0
con PCB tra 0,005% e 0,05%	3.043	2.197	5.019
TOTALE	3.043	2.197	5.019

⁽¹⁾ Il quantitativo totale di olio contenente PCB nei trasformatori e nelle altre apparecchiature al 31/12/2019 è pari a circa 55.206 kg.

SVERSAMENTI SIGNIFICATIVI

Nel corso del 2019 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 e dedica impegno e risorse per contenere la rumorosità delle proprie attività, anche attraverso opere di mitigazione (ad es. pannellature fonoisolanti, silenziatori). Per verificare il rispetto dei valori limite previsti dalla normativa vigente, presso ogni **sito di produzione** 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, 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.

In alcuni impianti di **distribuzione del gas** sono stati installati armadi insonorizzati per il contenimento delle emissioni acustiche, nonostante, anche nel 2019, le campagne per la misurazione degli effetti del rumore prodotto sull'ambiente circostante non abbiano riscontrato alcuna criticità.

Anche nella **distribuzione di energia elettrica** non sono emerse situazioni 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. In particolare nel settore della raccolta rifiuti il Gruppo sta sperimentando e valutando nuove modalità con mezzi a basso impatto acustico, come i mezzi elettrici. Per gli impianti di

termovalorizzazione dei rifiuti vengono effettuate periodiche campagne di monitoraggio acustico. I risultati delle indagini fino ad oggi condotte, evidenziano il rispetto dei limiti previsti.

CAMPI ELETTROMAGNETICI

Da anni il Gruppo Iren effettua misurazioni dei campi elettromagnetici che coinvolgono:

- centrali e stazioni elettriche primarie;
- linee aeree e cavi interrati AT;
- cabine elettriche MT/MT e MT/BT inserite in scuole, ospedali, parchi o aventi determinate caratteristiche di carico;
- cabine elettriche MT/BT a maggior potenza;
- palazzine uffici delle Società del Gruppo.

Nel corso dei sopralluoghi vengono valutati il posizionamento della cabina e del macchinario elettrico in essa contenuto rispetto ai locali sensibili adiacenti ed eventuali situazioni di pericolo ambientale ed elettrico presenti in cabina. Nel 2019 sono stati effettuati più di un centinaio di controlli di sicurezza su 52 cabine nuove e 61 rinnovate.

MATERIALI UTILIZZATI

Nelle attività produttive e di servizio vengono utilizzati materiali di processo che vengono acquistati da fornitori esterni quali, ad esempio, prodotti per il raffreddamento e la lubrificazione di impianti e macchinari, sostanze per la potabilizzazione delle acque, reagenti per la depurazione e la termovalorizzazione dei rifiuti. Nel 2019 il Gruppo ha utilizzato complessivamente 231.973 tonnellate di materiali di processo con un'incidenza marginale di materiali rinnovabili, in considerazione della tipologia di processi gestiti.

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





RIDUZIONE DELLE EMISSIONI E DEGLI IMPATTI AMBIENTALI

INVESTIMENTI PER L'AMBIENTE

Il Gruppo Iren assume responsabilmente, con l'impiego di risorse umane ed economiche, l'impegno di ridurre i propri impatti per proteggere l'ambiente. Le spese e gli investimenti sostenuti nel 2019 per la tutela ambientale ammontano a circa 483 milioni di euro così destinati:

- 56% al miglioramento ed efficientamento delle reti di distribuzione di energia elettrica e gas, degli impianti di depurazione e potabilizzazione dell'acqua, all'ottenimento di certificati verdi idroelettrici e ad altri progetti di miglioramento (es. *smart cities*);
- 40% all'ottimizzazione dei sistemi di raccolta differenziata dei rifiuti per perseguire gli obiettivi di recupero definiti dai piani d'ambito territoriali;
- 3% all'efficientamento degli impianti di produzione di energia elettrica e termica attraverso accumuli di calore, interventi di flessibilizzazione, revamping e sviluppo della produzione da fonti rinnovabili, manutenzione straordinaria;
- 1% all'implementazione di servizi e prodotti con impatti positivi sull'ambiente rivolti ai clienti (es. progetto *e-mobility*).



RIDUZIONE DELLE EMISSIONI

Le emissioni in atmosfera (misure ai camini, calcoli indiretti, numero episodi di perdite ecc.) vengono monitorate dal Gruppo con grande attenzione, per individuare provvedimenti specifici per ridurle e verificare periodicamente i risultati raggiunti.

La generazione elettrica da fonti rinnovabili produce rilevanti effetti positivi sulla riduzione delle emissioni, così come l'assetto prevalentemente cogenerativo (produzione di energia elettrica e termica che alimenta le reti di teleriscaldamento in diverse città) del parco termoelettrico del Gruppo, contribuisce significativamente a contenere le emissioni specifiche di gas serra.

La produzione di energia eco-compatibile, la raccolta differenziata e il recupero di materia nel 2019 hanno consentito di evitare l'emissione di oltre 2,8 milioni di tonnellate di CO₂

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_x).

Sistemi di monitoraggio in continuo delle emissioni consentono la rilevazione in tempo reale dei principali inquinanti e il miglioramento dell'efficienza del processo di combustione delle centrali di cogenerazione, di quelle termiche di taglia maggiore e dei termovalorizzatori.

Questi ultimi, inoltre, sono tenuti, in forza delle relative Autorizzazioni Integrate Ambientali (AIA), ad osservare limiti emissivi più stringenti di quelli previsti dalla normativa nazionale.

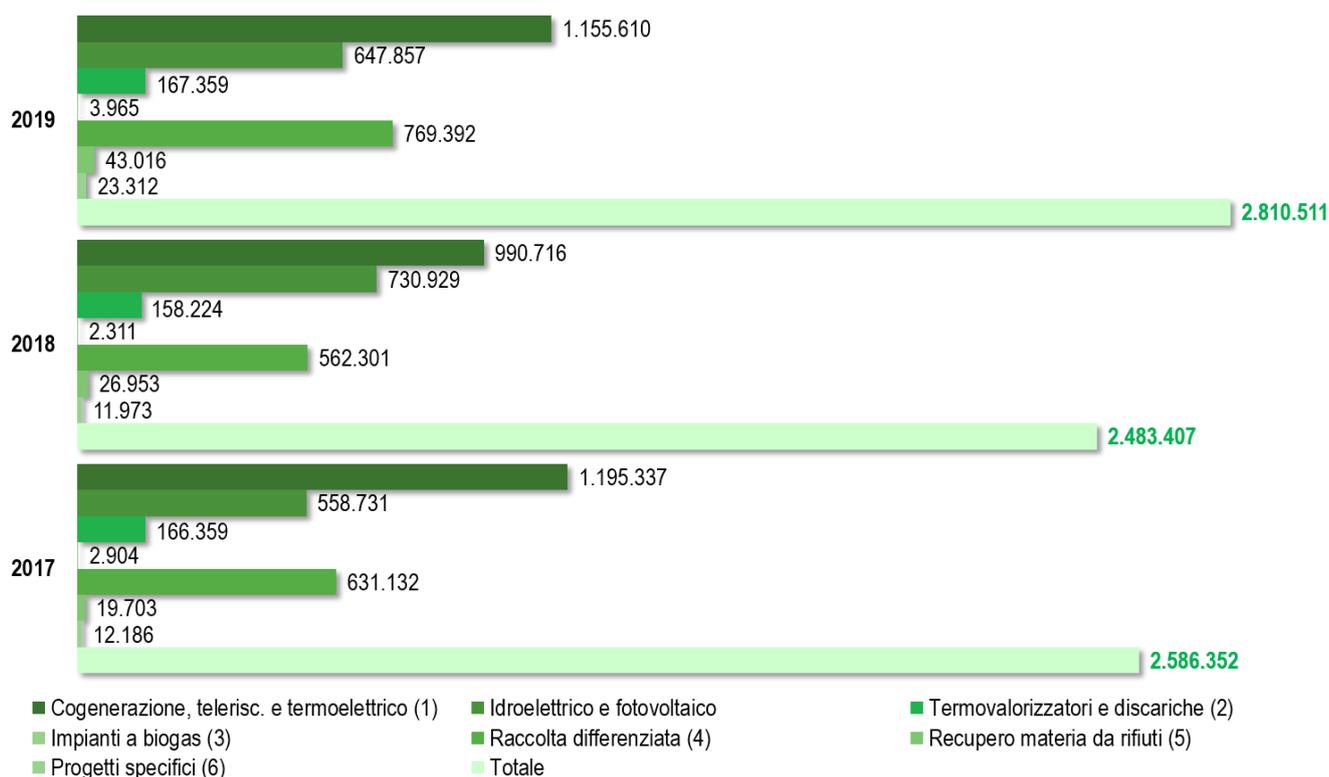
Gli impianti di produzione energetica di potenza superiore a 50 MW sono obbligati, in base alla normativa ambientale IPPC ed alle relative AIA, al miglioramento continuo delle prestazioni ambientali, con adeguamenti alle migliori tecnologie disponibili per diminuire progressivamente l'inquinamento per le diverse matrici ambientali, comprese le emissioni in atmosfera.

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

La combustione del biogas prodotto in discarica produce la massima riduzione delle emissioni di metano e di eventuali altri gas serra, seppure con trasformazione in CO₂ che ha un potenziale effetto serra di 21 volte inferiore a quello del metano (Fonte: UNI ISO 14064).

Le emissioni di CO₂ evitate grazie alla produzione energetica e alla raccolta differenziata dei rifiuti sono illustrate nel seguente grafico e per il 2019 ammontano a oltre 2,8 milioni di tonnellate di CO₂.

EMISSIONI DI CO₂ EVITATE (t)



(1) Il calcolo della CO₂ evitata considera come parametro di riferimento le emissioni del sistema termoelettrico nazionale pari a 479,01 kgCO₂/MWh nel 2019, 478,224 kgCO₂/MWh nel 2018 e 491,789 kgCO₂/MWh nel 2017 (dati Terna e PNA). I dati del 2018 e 2017 hanno subito un restatement.

(2) Il calcolo tiene conto della quota di produzione di energia elettrica imputabile a fonti rinnovabili, pari al 51% della produzione complessiva (fonte GSE), moltiplicato per il fattore di conversione 479,01 kgCO₂/MWh (dati mix energetico nazionale). Nel caso in cui vi sia anche produzione di energia termica, le emissioni di CO₂ evitate sono calcolate convertendo in energia elettrica l'energia termica (per PAI=1/6,88) e applicando la formula sopra indicata.

(3) Tra gli impianti che producono energia da biogas, dal 2019, è incluso il nuovo biodigestore di Cairo Montenotte.

(4) Il calcolo è basato sulla correlazione tra le tonnellate di rifiuti riciclati più rilevanti (carta e cartone, plastica, organico e verde, legno, ferro, vetro) e le tonnellate di CO₂ equivalenti risparmiate (Fonte: Waste management options and climate change EC-AEA 2001).

(5) La quota di rifiuti recuperati in impianti di recupero materia del Gruppo è moltiplicata per il fattore di emissione di CO₂ per tonnellata di rifiuti smaltiti nei WTE.

(6) Tra i progetti specifici sono stati considerati: illuminazione a Led, cassette dell'acqua, IrenGO e altre iniziative per la mobilità sostenibile.

Emissioni di NO _x e SO _x evitate ⁽¹⁾ (t)	2019	2018	2017
Ossidi di azoto (NO _x)	690	812	914
Ossidi di zolfo (SO _x)	435	489	507

(1) Il calcolo considera le emissioni che, a parità di quantitativi di energia prodotti, sarebbero state generate da caldaie condominiali e dal parco elettrico nazionale, sottraendo le emissioni effettivamente prodotte dagli impianti del Gruppo. I valori 2017 e 2018 hanno subito un restatement per variazione dei fattori emissivi (fonte: "SINANET-ISPRA").

INIZIATIVE PER MITIGARE GLI IMPATTI AMBIENTALI

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

SERVIZI AMBIENTALI

Tutti i **termovalorizzatori** del Gruppo sono dotati di sistemi di monitoraggio delle emissioni derivanti dall'impianto di produzione di energia e calore e dal processo di combustione dei rifiuti. Il sistema di monitoraggio è garantito dalle misurazioni in continuo e dalle verifiche di conformità alla normativa e all'Autorizzazione Integrata Ambientale con il controllo delle sostanze indicate.

Al fine di rendere ancora più tempestive le regolazioni dei parametri di combustione e di ottimizzare l'abbattimento del mercurio, sul termovalorizzatore di Torino nel 2019 sono proseguite le attività che hanno dotato le tre linee di impianto di un sistema di back-up del dosaggio del carbone attivo.

Per quanto riguarda il contenimento delle emissioni di biogas delle **discariche**, vengono effettuati cicli di controlli interni per la regolazione delle valvole in testa ai pozzi di captazione del biogas con misurazione dell'efficienza di captazione dell'impianto.

Un'altra iniziativa riguarda la **sostituzione dei compattatori scarrabili** alimentati a gasolio con analoghe attrezzature elettriche. Nel 2019 sono state acquistate 10 nuove attrezzature, che consentono di ridurre le emissioni acustiche e in atmosfera.

	2019	2018	2017
Compattatori sostituiti (%)	85,3	81,7	68



SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Le iniziative volte alla riduzione degli impatti ambientali riguardano principalmente:

- riduzione dei consumi energetici grazie all'adeguamento dei processi di trattamento reflui e alla sostituzione di vecchi macchinari con altri di ultima generazione meno energivori;
- sostituzione di elettropompe sommerse delle stazioni di sollevamento con nuove pompe munite di inverter;
- riduzione degli approvvigionamenti di acqua attraverso la riduzione delle perdite di acquedotto;
- miglioramento della qualità delle acque di uscita dagli impianti di depurazione e collettamento di tratti fognari non depurati a sistemi finali di depurazione;
- abbattimento e contenimento di emissioni odorose dei depuratori, attraverso il confinamento in ambienti chiusi di alcune fasi del processo di depurazione, per consentire l'aspirazione e il trattamento dell'aria.

Il depuratore di acque reflue di Mancasale (Reggio Emilia) è il primo impianto in Emilia Romagna per trattamento terziario avanzato delle acque reflue destinate al riuso in agricoltura. Si tratta di un polo strategico per il territorio poiché, non solo migliora la qualità delle acque superficiali, ma permette il recupero e il riutilizzo delle acque reflue a beneficio dell'ambiente e delle aziende agricole limitrofe.

La rete di cassette per l'erogazione gratuita ai cittadini di acqua potabile (refrigerata e gasata), consente di ridurre fortemente l'utilizzo di bottiglie in plastica (nel 2019 oltre 21 milioni di bottiglie da 1,5 litri) e quindi la produzione di rifiuti (740 t di PET evitato). Si stima nel 2019 un risparmio di 1.927 tonnellate di CO₂ grazie al mancato consumo di 1.406 tonnellate di petrolio equivalente per la produzione delle bottiglie.

*Le cassette dell'acqua
hanno permesso di evitare
circa 1.930 tonnellate di CO₂, pari a 1.400 Tep*

DISTRIBUZIONE GAS

Il principale impatto sull'ambiente derivante dal servizio di distribuzione del gas è la dispersione del gas metano in atmosfera. Per garantire sicurezza, qualità e continuità del servizio il Gruppo ha adottato sistemi di monitoraggio distribuito (es. telecontrolli) e sistemi antintrusione, oltre alla continua ricerca programmata e la manutenzione ordinaria e straordinaria delle reti e delle cabine.

ALTRE INIZIATIVE

Illuminazione a LED: prevede l'installazione di nuovi apparecchi d'illuminazione pubblica e lanterne semaforiche dotati di tecnologia a led. Nel 2019 l'iniziativa ha consentito di evitare circa 20.500 tonnellate di CO₂ (si veda pag. 81).

Riduzione della plastica: il Gruppo ha avviato alcuni specifici progetti per ridurre la produzione di rifiuti plastici:

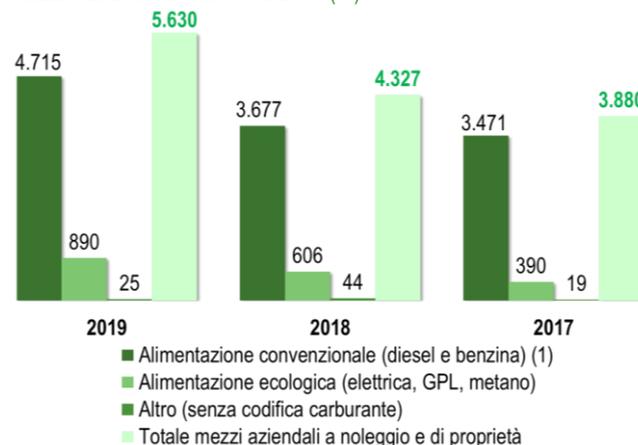
- mensa sostenibile (si veda pag. 129);
- sostituzione delle bottiglie di plastica con caraffe in vetro e progressiva eliminazione della plastica monouso in riunioni ed eventi aziendali;

- Porto Antico Plastic Free (si veda pag.106);
- iniziative promosse da Eduiren nelle scuole (si veda pag. 108);
- adesione al progetto "Plastic Free" promosso dal Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare.

MOBILITY MANAGEMENT

Il Gruppo 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.

MEZZI AZIENDALI AL 31/12/2019 (n.)



(1) Oltre il 56% dei mezzi diesel e benzina è appartenente a categorie Euro 5 e 6.

EMISSIONI IN ATMOSFERA DEI MEZZI AZIENDALI (t)

Tipo emissioni (t) (1)	2019	2018	2017
NO _x	91,8	45,01	66,13
COV	4,72	1,78	2,08
CO	33,34	13,95	25,87
PM10	5,13	2,58	3,80
CO ₂	20.516,89	11.204,85	13.991,34

(1) Le emissioni sono calcolate moltiplicando i km percorsi dai mezzi (distinti nelle diverse categorie Euro, tipologie di carburante e di veicolo) per i più recenti coefficienti di emissione (fonte INEMAR - ARPA Lombardia 2018). I dati di percorrenza sono ricavati dal software gestionale in uso. Le percorrenze vengono rilevate attraverso i dati di consuntivo dei file delle compagnie erogatrici di carburante con controlli di merito su anomalie evidenti.

Nel 2019 si evidenzia un aumento delle emissioni in atmosfera dei mezzi aziendali dovuto all'ampliamento del perimetro societario, che ha comportato un incremento del parco automezzi di circa il 30% rispetto al 2018. In particolare, la flotta della società San Germano, costituita da automezzi prevalentemente pesanti, nel 2019 ha effettuato percorrenze chilometriche significative, emettendo oltre 6.000 tonnellate di CO₂.

Nell'anno è proseguita la campagna di sostituzione dei veicoli in obsolescenza e inferiori a Euro 4 con veicoli diesel di categoria Euro 6, oltre che la scelta di vetture con emissioni, potenza e cilindrata più contenute delle precedenti.

La gestione degli autoveicoli è realizzata nel rispetto delle linee guida aziendali che definiscono livelli di sicurezza, percorrenze massime e livelli di sostituzione in relazione alle percorrenze

complessive, all'età del veicolo e al livello di usura, unitamente alle mutate esigenze operative o alle sinergie gestionali tra i differenti territori di operatività.

Nel Piano Industriale al 2024 si conferma la spinta verso la mobilità sostenibile, attraverso l'adozione di veicoli *full electric*: il progetto IrenGo prevede l'acquisto di oltre 1.000 veicoli elettrici, tra autovetture, furgoni, mezzi per la raccolta differenziata e mezzi pesanti, oltre all'installazione di circa 380 infrastrutture di ricarica (colonnine e wall box) presso le sedi aziendali.

A fine 2019 sono quasi 480 i mezzi già in circolazione (tra autovetture, furgoni e quadricicli per la raccolta rifiuti), mentre i punti di ricarica operativi risultano 93.



Sono, inoltre, disponibili 10 city car elettriche e 14 e-bike, presso le principali sedi aziendali, per spostamenti di lavoro e per l'uso personale dei dipendenti nei fine settimana. I nuovi mezzi contribuiscono al miglioramento della qualità dell'aria nei contesti urbani in cui si trovano quotidianamente ad operare. Dall'inizio del progetto a fine 2019, IrenGo ha consentito di evitare circa 790 t di CO₂.

Il Gruppo promuove anche iniziative per incentivare i dipendenti ad utilizzare i mezzi pubblici e metodi di trasporto alternativo per raggiungere il luogo di lavoro:

- acquisto di abbonamenti ai mezzi pubblici a prezzo scontato ed eventualmente rateizzato per i dipendenti con sede di lavoro a Genova, mentre a Torino è possibile acquistare l'abbonamento rateizzato con addebito sullo stipendio;
- "Ecoviaggio Smart" offre ai dipendenti la possibilità di organizzare i viaggi di lavoro in car sharing ("I like sharing"), attraverso un'app accessibile sia nella Intranet aziendale sia dallo smartphone. Nel 2019 sono state risparmiate circa 16 t di CO₂ pari a circa 8 Tep;
- smart working e telelavoro hanno permesso di evitare quasi 150 t di CO₂, pari a circa 70 Tep, grazie alla riduzione degli spostamenti casa-lavoro.

Per ridurre il più possibile i trasferimenti per lavoro, il Gruppo si orienta sempre più all'utilizzo di strumenti quali i corsi in formazione on-line, fruibili dal proprio personal computer, riunioni ed eventi organizzati tramite sale virtuali e/o videoconferenza.

Nel 2019 Ecoviaggio, lo smart working e IrenGO hanno permesso di evitare l'emissione di oltre 900 t di CO₂

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA

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

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

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

Il volume totale di acqua immessa in rete nel 2019 risulta in riduzione rispetto allo scorso anno.

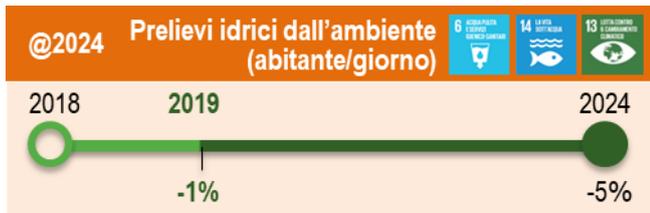
Acque immessa in rete (migliaia di mc)	2019	2018	2017
Piacenza	32.239	32.122	32.857
Parma	38.156	38.024	40.178
Reggio Emilia	46.159	44.982	44.827
Vercelli	8.744	8.819	8.446
Genova	95.719	99.045	102.231
Savona	19.057	19.752	20.093
Imperia	3.462	3.515	3.927
La Spezia ⁽¹⁾	40.296	30.865	911
Altre province ⁽²⁾	6.638	15.826	n.d.
TOTALE	290.470	292.950	253.470

⁽¹⁾ Nel 2018 ACAM Acque è considerata solo per il periodo di consolidamento (dal 1 aprile).

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

La percentuale di perdite di rete si attesta al 33,4%, rispetto a una media nazionale del 41,4% (dato ISTAT 2019), in miglioramento rispetto al 2018 (34,8%). Gli effetti della diminuzione delle perdite si riflettono positivamente sulla riduzione dei prelievi idrici dall'ambiente ai fini idropotabili, in linea con gli obiettivi di riduzione previsti dal Piano Industriale al 2024.





Tra le iniziative per la riduzione delle dispersioni nelle reti acquedottistiche, il Gruppo sta sviluppando il progetto di distrettualizzazione. Si tratta di una tecnica che prevede di suddividere le reti in piccole aree omogenee, i cosiddetti distretti, che consentono il monitoraggio quotidiano e l'analisi costante dei parametri idraulici. In tal modo, le campagne strumentali di ricerca perdite sono puntuali e mirate ai soli distretti su cui il monitoraggio ha rilevato dispersioni occulte. Attualmente il 52,1% del totale della rete gestita è distrettualizzata in progressione secondo gli obiettivi definiti al 2024. La distrettualizzazione produce anche un beneficio in termini di riduzione dei consumi energetici: nel 2019 ha consentito di risparmiare 521 Tep.

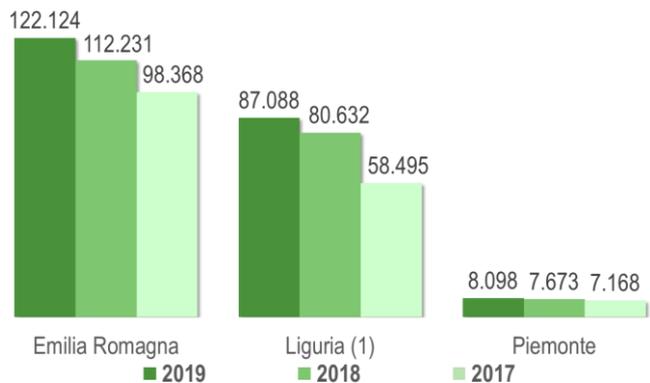


FOGNATURA E QUALITÀ DELLA DEPURAZIONE

Le acque reflue urbane derivanti da pubblica fognatura vengono trattate presso 1.341 impianti di depurazione di varia potenzialità e tipologia. Negli impianti principali vengono effettuati i pretrattamenti per rimuovere i corpi grossolani, la sabbia e gli olii, i trattamenti primari per rimuovere i solidi sedimentabili e i trattamenti secondari tradizionali e terziari per la rimozione dell'azoto.

Il Gruppo gestisce anche alcuni impianti di fitodepurazione che si avvalgono dell'attività depurativa delle piante e vengono utilizzati sia per la depurazione dei liquami (sistema a flusso sub-superficiale) sia per l'affinamento delle acque trattate negli impianti di depurazione tradizionali (sistemi a flusso superficiale).

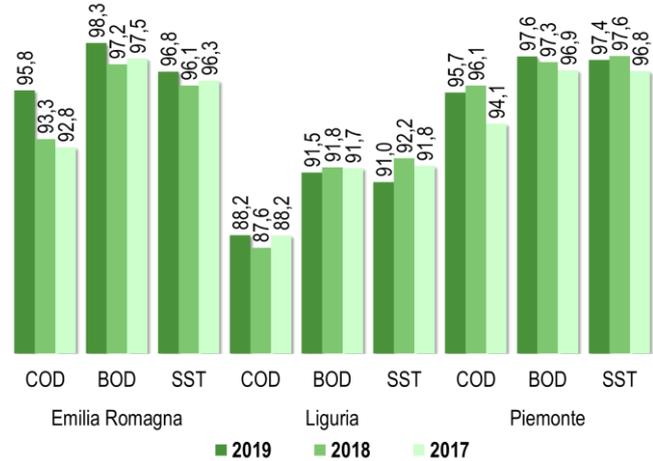
ACQUE REFLUE TRATTATE (migliaia di mc)



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

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

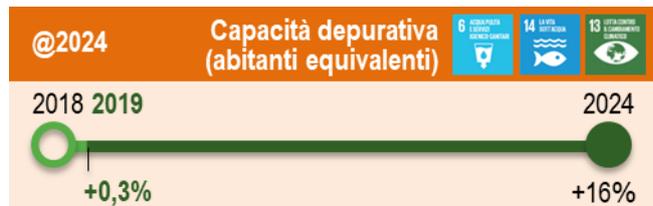
ABBATTIMENTO INQUINANTI PER AREA GEOGRAFICA (%)



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

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

Gli investimenti effettuati anche nel 2019 in questa direzione contribuiscono al raggiungimento degli obiettivi prefissati.



CORPI IDRICI DI DESTINAZIONE DELLE ACQUE REFLUE TRATTATE

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

Lo scarico delle acque reflue trattate dai depuratori nelle aree servite in Liguria avviene nelle acque marine costiere del Mar Ligure (principalmente Golfo di Genova, Golfo del Tigullio e Golfo di La Spezia).

SERVIZI AMBIENTALI

RACCOLTA RIFIUTI

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

- in qualità di gestore, sulla base di affidamenti di lungo periodo, nelle province di La Spezia (Acam Ambiente), Parma, Piacenza, Reggio Emilia (Iren Ambiente), Vercelli (ASM Vercelli) e nella città di Torino (Amiat). In questi ambiti il Gruppo collabora con gli Enti di regolazione alla definizione degli obiettivi e alla progettazione dei sistemi di raccolta;
- in qualità di appaltatore, come supporto operativo di Enti locali o di altri gestori, in altri territori. È questo il caso di San Germano, società acquisita a inizio 2019, caratterizzata da una forte dinamicità, legata alla partecipazione costante a nuove gare, dall'eterogeneità territoriale e, di conseguenza, dalla gestione stagionale della forza lavoro.

Nel 2019 il Gruppo ha gestito il servizio di raccolta dei rifiuti urbani in 297 Comuni, di cui 133 serviti da San Germano, per un bacino di oltre 3 milioni di abitanti (circa 740.000 nei comuni serviti da San Germano), in cui sono state gestite oltre 1,7 milioni di tonnellate di rifiuti urbani (oltre 317.500 t raccolte da San Germano).

Delle 1.386.660 tonnellate di rifiuti urbani raccolti nei territori in cui il Gruppo opera come gestore, 932.585 tonnellate sono rifiuti differenziati, grazie alla continua estensione dei sistemi di raccolta porta a porta. Anche nei comuni serviti da San Germano si sono ottenuti risultati positivi con circa 214.000 tonnellate di urbani differenziati raccolti. Nelle modalità offerte ai cittadini per accrescere i risultati dalla raccolta differenziata, risulta particolarmente rilevante la presenza di 163 Centri di Raccolta (a cui se ne aggiungono 34 nei territori serviti da San Germano), dove è possibile conferire liberamente il rifiuto all'interno di contenitori di grandi dimensioni. Completano l'insieme dei servizi il ritiro degli ingombranti a domicilio e i servizi dedicati alle imprese 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 ed i Consorzi aderenti al Conai (Consorzio Nazionale Imballaggi), o attraverso operatori privati nel caso in cui i materiali non rientrino tra quelli gestiti dai Consorzi.

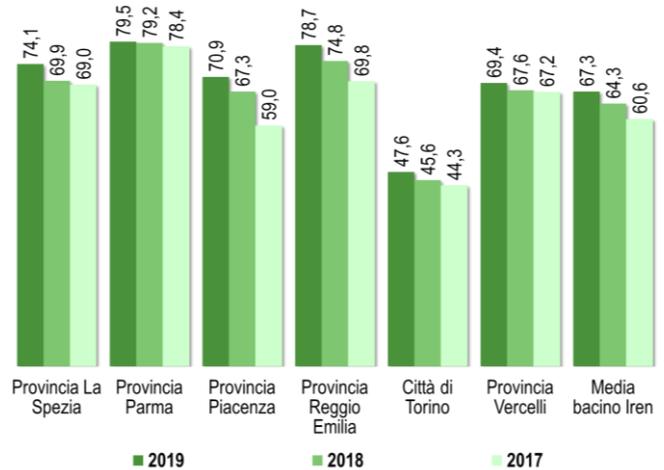
La frazione differenziata dei rifiuti è destinata a diverse modalità di trattamento, nella ricerca della migliore valorizzazione della risorsa rifiuto, al fine di ridurre i quantitativi destinati alla termovalorizzazione e allo smaltimento in discarica.

*Nel 2019 sono state
932.585 le tonnellate di rifiuti differenziati*

Le percentuali di raccolta differenziata ottenute nel 2019 dimostrano un trend molto positivo su tutti i territori. La media sul territorio storico servito dal Gruppo, in crescita rispetto all'anno precedente, raggiunge il 67,3%, contro una media nazionale del

58,1%, superando l'obiettivo del 65% al 2035 del *Circular economy package* dell'Unione Europea.

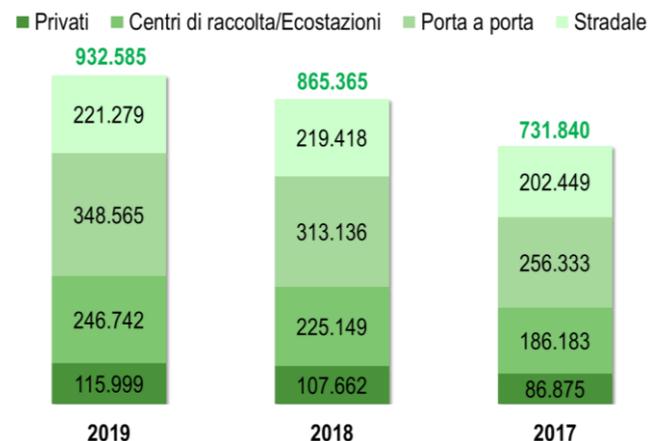
RACCOLTA DIFFERENZIATA PER TERRITORIO (%)



In coerenza con le direttive di settore e le programmazioni territoriali, il Gruppo ha confermato nel proprio Piano Industriale l'impegno a conseguire un'ulteriore crescita della raccolta differenziata, attraverso il continuo sviluppo di servizi di raccolta a domicilio e di sistemi di tariffazione puntuale, puntando a una ancor maggiore diffusione della sensibilità ambientale fra i cittadini, e ad avviare a recupero di materia ed energia la totalità dei rifiuti urbani raccolti. Tali obiettivi si stanno concretizzando nella riduzione dei rifiuti urbani e nell'incremento, rispetto al 2018, delle quantità di rifiuti raccolti separatamente per abitante/anno.



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 un articolato sistema impiantistico.

Nel 2019, attraverso le acquisizioni societarie, sono entrati a far parte del parco impiantistico del Gruppo ulteriori 9 impianti di recupero di materia e due biodigestori.

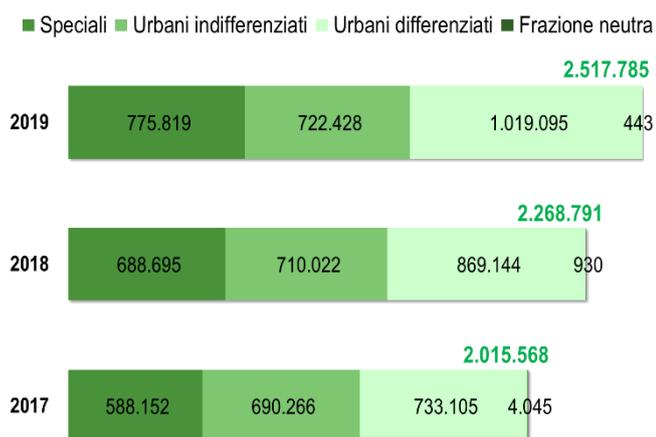
Nella tabella sono elencate le tipologie di impianti di proprietà del Gruppo Iren.

Impianti	Numero
Termovalorizzatori	3
Discariche attive	2
Stoccaggio e trasferimento	18
Trattamento rifiuti liquidi	4
Recupero di materia	10
Trattamento e valorizzazione dei rifiuti organici	3
Trattamento meccanico biologico con produzione di CSS	1

L'incremento della capacità di trattamento dei rifiuti in impianti di proprietà è uno degli obiettivi previsti dal Piano Industriale 2024 in una logica di economia circolare.

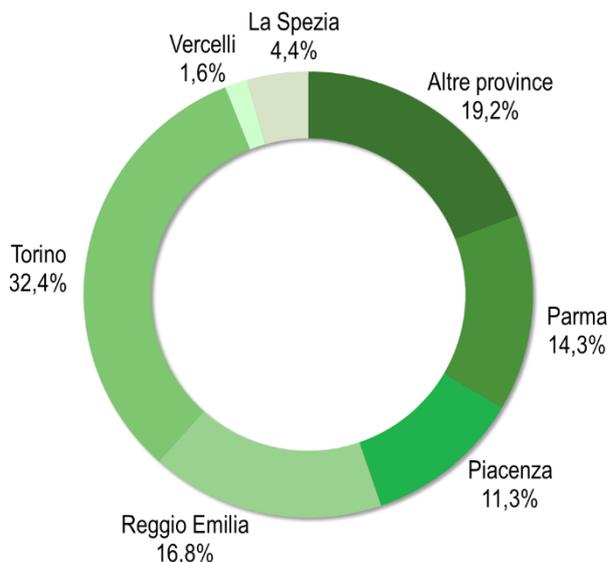


RIFIUTI GESTITI (t)



Nel 2019 sono state gestite complessivamente 2.517.785 tonnellate di rifiuti, a cui si aggiungono le 317.524 tonnellate raccolte da San Germano.

RIFIUTI GESTITI PER TERRITORIO (%)

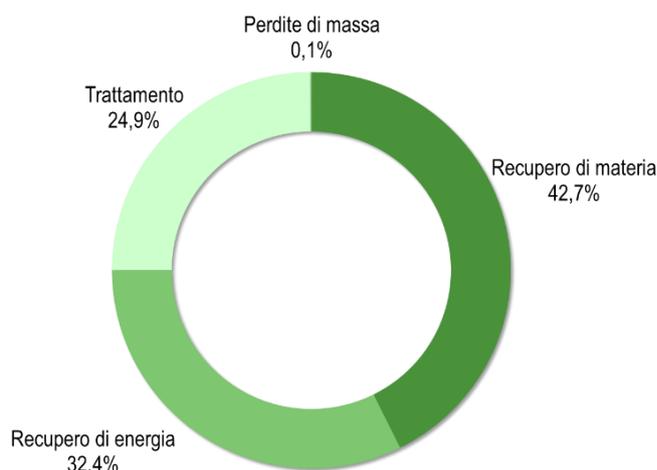


La componente differenziata dei rifiuti può essere inviata direttamente a recupero oppure può transitare da impianti o piazzole di stoccaggio del Gruppo, dove viene selezionata e/o trattata prima della sua destinazione finale.

La componente indifferenziata dei rifiuti raccolti è destinata a diverse modalità di smaltimento, nella ricerca della migliore valorizzazione della risorsa rifiuto che vede nel recupero di energia, attraverso la termovalorizzazione, la soluzione più efficace dal punto di vista ambientale.

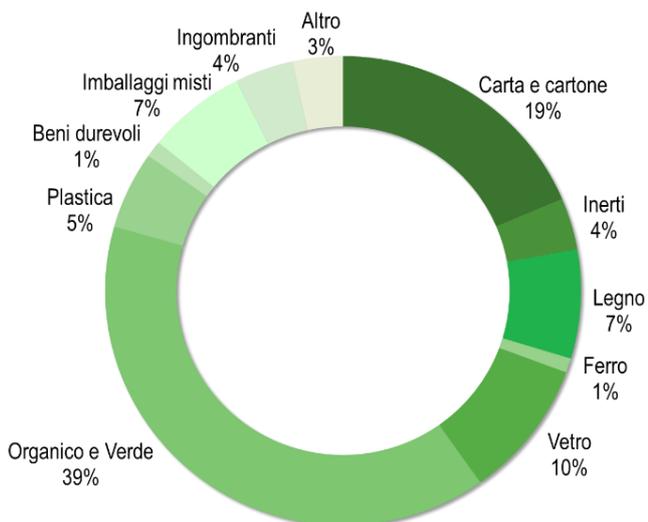
Il Gruppo ha, inoltre, strutturato alcuni impianti per la preventiva selezione meccanica che consente di intercettare una frazione umida, ricca di sostanza organica, da stabilizzare biologicamente.

RIFIUTI GESTITI PER MODALITÀ DI TRATTAMENTO (%)

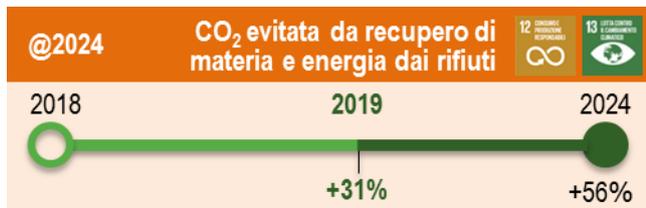


Nel 2019, il 42,7% dei rifiuti gestiti sono stati avviati alle filiere di recupero, in base alla loro tipologia.

RIFIUTI AVVIATI A RECUPERO PER TIPOLOGIA (%)

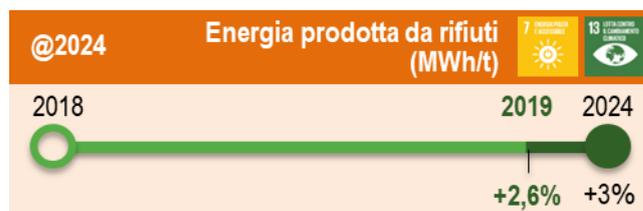


Recuperare materia dai rifiuti produce un duplice vantaggio ambientale: riduzione del consumo di risorse e di emissioni. Anche su questo aspetto il Gruppo ha definito obiettivi che riguardano, appunto, le emissioni di CO₂ evitate da recupero di materia ed energia dai rifiuti.



fonti rinnovabili e da impianti termoelettrici in cogenerazione che producono mediante cicli combinati, che sono tra le tecnologie a più alto rendimento ad oggi disponibili sul mercato. Inoltre, la cogenerazione è collegata al servizio di teleriscaldamento urbano che, rispetto ai sistemi di riscaldamento tradizionali, consente di ridurre i consumi energetici e di migliorare le performance ambientali. Nel 2019 Iren ha prodotto oltre 10.382 GWh di energia elettrica, di cui più del 76% da fonte rinnovabile (idrica o solare) o assimilata (cogenerazione e termovalorizzazione) (rispetto a una media nazionale del 39,8%).

Anche la produzione energetica da rifiuti utilizza fonti assimilabili alle rinnovabili. Rispetto al 2018, nel 2019 gli impianti di termovalorizzazione hanno generato maggiori quantitativi di energia per tonnellata di rifiuto prodotto, in linea con gli obiettivi di sviluppo sostenibile definiti dal Gruppo al 2024.



Per incrementare la produzione idroelettrica, che nel 2019 è stata di oltre 1.330 GWh, proseguono i progetti per la riattivazione degli impianti di Noasca (TO) e di Giffoni (SA) e di installazione del gruppo generatore della traversa di San Mauro (TO) con la contestuale scala di risalita per l'ittiofauna.

La produzione virtuosa del Gruppo Iren comporta un significativo risparmio energetico e, conseguentemente, emissioni di CO₂ evitate che, nel 2019, sono state pari a oltre 2,8 milioni di tonnellate.

PRODUZIONE E SERVIZI ENERGETICI

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

FONTE RINNOVABILI ED ASSIMILATE

Gli impianti di produzione di energia del Gruppo sono costituiti principalmente da impianti, idroelettrici e fotovoltaici, che utilizzano

Nel 2019, il Gruppo ha anche sviluppato diversi importanti progetti per una maggiore sostenibilità dei servizi energetici.

Progetto	Descrizione
Saturazione rete di Torino	allacciamento di 8 milioni di metri cubi, al 2022, che porteranno l'area torinese ad una volumetria di 64 milioni di metri cubi e alla saturazione della capacità del sistema di teleriscaldamento. Nel 2019 sono stati allacciati circa 900 mila metri cubi di volumetria e posati 4,6 km di rete, raggiungendo il valore progressivo di 7,6 milioni di metri cubi.
Estensione Torino Nord fase 1	allacciamento previsto di circa 5 milioni di metri cubi di volumetrie teleriscaldare. La fase 1 (periodo 2017-2020) porterà a saturazione la capacità residua del sistema di teleriscaldamento, mediante l'ottimizzazione dei sistemi di accumulo. Nel 2019 sono stati allacciati 80 mila metri cubi e posati 1,2 km di rete.
Torino San Salvario	estensione della rete di teleriscaldamento e realizzazione di un nuovo sistema di accumulo di calore. Nel 2019 sono stati posati complessivamente 1,7 km di rete.
Termovalorizzatore di Torino per il teleriscaldamento	collegamento del termovalorizzatore di Torino con le reti di teleriscaldamento di Grugliasco e Beinasco. Nel 2019 sono proseguiti i lavori e sono stati posati 2,8 km di rete. E' stato completato il collegamento idraulico tra il termovalorizzatore e la rete di Beinasco, mentre è in corso di completamento il collegamento verso Grugliasco. L'impianto è entrato parzialmente in esercizio provvisorio.
Teleriscaldamento Beinasco	alimentazione della rete di teleriscaldamento di Beinasco mediante il collegamento al termovalorizzatore di Torino e l'interconnessione con la rete torinese, senza necessità di nuovi impianti di produzione. Nel 2019 è stata posata la rete di distribuzione e sono stati allacciati i primi edifici per una volumetria complessiva di circa 80 mila metri cubi.
Termovalorizzatore di Piacenza per il teleriscaldamento	collegamento della rete di teleriscaldamento di Piacenza con l'impianto di termovalorizzazione. L'incremento della volumetria allacciata sarà di circa 1 milione di metri cubi. Nel 2019 sono stati completati i lavori di posa della dorsale di collegamento e della rete di distribuzione.



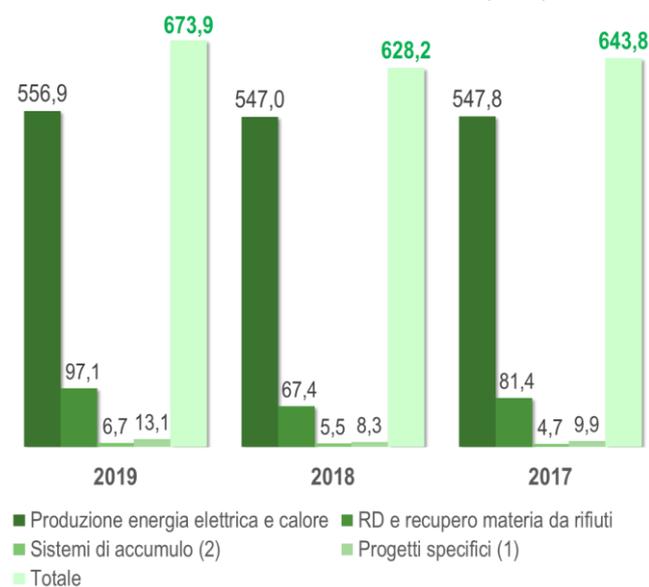
EFFICIENZA E RISPARMIO ENERGETICO

L'uso efficiente dell'energia e il risparmio energetico sono tra i principali obiettivi del Piano Industriale 2024 del Gruppo Iren, perseguiti in tutte le business unit, sia con una sempre maggiore efficienza di processi e servizi, sia attraverso soluzioni per garantire agli stakeholder una riduzione dei consumi energetici, attraverso l'impiego di sistemi tecnologici, il monitoraggio e l'indirizzo di corretti comportamenti. La business unit Energia svolge, all'interno del Gruppo, un'attività analoga per la gestione dei consumi lungo la catena delle attività produttive e il monitoraggio dei target fissati attraverso il Bilancio Energetico.

Il risparmio energetico complessivo generato dal Gruppo nel 2019 si attesta a 673.854 Tep, in crescita rispetto al 2018, con contributi che derivano da diverse aree di intervento. I risultati ottenuti sono allineati con gli obiettivi definiti nel Piano Industriale al 2024.



RISPARMIO ENERGETICO COMPLESSIVO 2019 (kTEP)



(1) Oltre ai progetti di risparmio energetico riportati a pag. 81, sono inclusi i risparmi ottenuti dalla distrettualizzazione delle reti, dalle cassette dell'acqua, dai progetti di riduzione degli impatti legati alla mobilità dei dipendenti (IrenGo, Ecoviaggio, smart working e telelavoro) e i titoli di efficienza energetica ottenuti dalla realizzazione di particolari progetti.

(2) Il dato 2018 ha subito un restatement.

RISPARMIO ENERGETICO DALLA PRODUZIONE

Produzione di energia e risparmio energetico ^{(1) (2)}	u.m.	2019	2018	2017
Produzione da impianti idroelettrici e fotovoltaici				
Energia elettrica prodotta	GWh	1.352	1.528	1.136
Energia risparmiata	Tep/000	235	264	200
Energia risparmiata	GJ	9.822.759	11.068.510	8.370.190
Produzione da impianti di cogenerazione, caldaie e termoelettrico				
Energia elettrica prodotta	GWh	8.392	6.875	7.287
Energia termica prodotta	GWh	2.853	2.799	2.865
Energia risparmiata	Tep/000	255	220	283
Energia risparmiata	GJ	10.676.558	9.195.890	11.860.704
Produzione da termovalorizzatori e discariche				
Energia elettrica prodotta	GWh	634	599	610
Energia termica prodotta	GWh	142	133	131
Energia risparmiata	Tep/000	65	62	63
Energia risparmiata	GJ	2.734.936	2.589.899	2.647.945
Produzione da impianti a biogas				
Energia elettrica prodotta	GWh	4,02	0,03	0,25
Energia risparmiata	Tep/000	1,7	0,9	1,24
Energia risparmiata	GJ	70.357	41.002	51.741

(1) I valori sono calcolati secondo i seguenti criteri:

- produzione idroelettrica e fotovoltaica: assunzione nulla dei consumi di combustibile e confronto con i consumi registrati dal sistema elettrico nazionale per produrre le stesse quantità di energia elettrica;
- cogenerazione, caldaie e termoelettrico: confronto tra la produzione lorda e gli effettivi consumi di combustibile del Gruppo con i consumi che il sistema elettrico nazionale e il sistema "medio nazione" di produzione termica avrebbero registrato per produrre le stesse quantità di energia elettrica e termica;
- termovalorizzatori e discariche: somma della produzione di energia elettrica e termica (per il PAI di Parma il coefficiente di conversione di energia termica in elettrica è pari a 6,88) moltiplicata per il coefficiente per l'energia elettrica (187 Tep/GWh);
- impianti a biogas: moltiplicazione dei metri cubi di metano prodotto (60% del biogas) per il fattore di conversione Smc/Tep 0,836.

In alcuni casi l'energia risparmiata può aumentare/diminuire in modo non direttamente proporzionale alla crescita/diminuzione della produzione, in forza di una variazione nei consumi specifici utilizzati per il calcolo.

(2) L'energia risparmiata viene espressa anche in GJ, utilizzando il fattore di conversione 1 Tep = 41,86 GJ.

PROGETTI DI EFFICIENZA ENERGETICA

Sul fronte del **risparmio energetico** il Gruppo ha sviluppato anche progetti che generano positivi impatti esterni, attraverso i risparmi ottenuti da cittadini e clienti, ed altri che interessano l'efficientamento energetico degli impianti e dei siti aziendali. I progetti sono descritti nella tabella seguente.

Il Gruppo Iren, attraverso i progetti attuati nel 2019, ha consentito un risparmio energetico di oltre 10.700 Tep/annue

Progetto	Descrizione	Risparmi ottenuti
Impatti esterni		
Termostato intelligente	Commercializzazione di termostati per l'efficienza energetica che assicurano l'accensione della caldaia per il tempo minimo necessario a mantenere la temperatura desiderata. Il risparmio energetico è calcolato stimando il consumo medio di gas per famiglia e applicando ad esso una riduzione del 22% dei consumi derivanti dal termostato intelligente.	110 Tep
Caldaia a condensazione	Commercializzazione di caldaie a condensazione di ultima generazione che permettono di risparmiare fino al 25% rispetto ai consumi attuali. Grazie al recupero di parte del calore latente dei fumi e, di conseguenza, al minor utilizzo di combustibile, le caldaie permettono un risparmio e un minor inquinamento ambientale.	29 Tep
Impianti fotovoltaici	Progettazione, realizzazione e installazione di impianti fotovoltaici chiavi in mano per i clienti. L'energia prodotta, pulita e sostenibile, può essere conservata grazie al sistema di accumulo e utilizzata soltanto quando serve. Il risparmio energetico è calcolato stimando i kWh prodotti dagli impianti fotovoltaici venduti.	39 Tep
Centrali termiche di edifici comunali	"Revamping 2 e 3": interventi di riqualificazione sugli impianti termici di edifici del Comune di Torino. Tali progetti, nella stagione termica 2018/2019, hanno consentito un risparmio energetico di circa 1.150 Tep.	1.150 Tep
Illuminazione pubblica a Led	Torino Led – Fase 2: prosecuzione dell'iniziativa avviata nel 2015 con la Città di Torino che ha riguardato, a tutto il 2019, la sostituzione di circa 53.000 lampade tradizionali degli impianti di illuminazione pubblica con apparecchi a Led e prevede di intervenire su ulteriori circa 900 apparecchi di illuminazione ad alta potenza e 6.000 apparecchi presenti nei sottopassi cittadini. Nel 2019 sono stati realizzati interventi di riqualificazione degli impianti di illuminazione pubblica con apparecchi a Led anche a Vercelli, Fidenza, Alba, Biella e in altri 14 comuni della provincia di Biella.	5.689 Tep
Valvole termostatiche e ripartitori	Installazione, a tutto il 2019, di circa 520 valvole termostatiche e ripartitori in contesti condominiali, che consentono la riduzione dei consumi nei singoli appartamenti. Il risparmio è calcolato sulla base dei dati storici dei condomini, confrontando i consumi pre e post intervento.	9 Tep
Gestione calore presso privati	Sostituzione di caldaie a gasolio e tradizionali con caldaie a condensazione ad alto rendimento energetico in centrali termiche in altrettanti condomini. Il risparmio è calcolato con i dati di targa della caldaia obsoleta a confronto con quella ad alto rendimento, oltre a misurazioni fatte prima o dopo l'installazione, a parità di condizioni d'uso e meteorologiche. A tutto il 2019 sono stati realizzati 297 interventi di riqualificazione.	1.505 Tep
Riqualificazione energetica degli edifici	Interventi di riqualificazione energetica sull'involucro degli edifici (cappotto termico, insufflaggio, isolamento). Nel 2019 sono stati contrattualizzati 52 interventi, di cui, a fine 2019, 5 sono già stati conclusi e 7 sono stati avviati, mentre i restanti 40 saranno avviati nel corso del 2020.	3 Tep
Impatti interni		
Efficientamento energetico degli impianti di produzione	Interventi di efficienza energetica realizzati su alcuni impianti del Gruppo (es. depuratori, trasformatori, stabilizzatori di tensione) con un risparmio di 125 Tep nel 2019. A questi si aggiungono gli interventi sui termovalorizzatori. In particolare il nuovo sistema di essiccazione dell'aria compressa installato presso l'impianto di Piacenza, per ridurre lo spreco della stessa e di conseguenza il consumo elettrico dei compressori, prevede un risparmio complessivo di circa 325.600 kWh/anno; nel 2019 sono state risparmiate circa 30 Tep. Il miglioramento del sistema di regolazione delle caldaie e dello scambiatore di calore presso il termovalorizzatore di Parma, per ottimizzare i flussi termici del teleriscaldamento e i consumi di combustibile, nel 2019 ha permesso di risparmiare 1.088.653 Smc di gas metano, pari a circa 1.327 Tep	1.482 Tep
Certificazione UNI EN ISO 50001	Interventi di efficienza energetica nell'ambito della Certificazione ISO 50001 per gli impianti di produzione energetica: nel 2019 il risparmio ottenuto è pari a 740 Tep. A regime, dal 2021, è previsto un risparmio pari a 3.000 Tep/anno.	740 Tep

TITOLI DI EFFICIENZA ENERGETICA (TEE)

Grazie alla cogenerazione ad alto rendimento dell'impianto Torino Nord, nel 2019 si sono ottenuti 106.148 titoli di efficienza energetica (TEE) (equivalenti ad altrettante Tep).

Il Gruppo Iren, inoltre, ha implementato vari progetti che, per il 2019, hanno determinato 197 TEE.

L'obbligo di produrre (o acquistare sul mercato) e fornire al GSE titoli di efficienza energetica è in capo solamente ad Ireti (distributore) e vale per il 2019 (con scadenza 31 maggio 2020). Per adempiere a tale obbligo di annullamento nel 2019 sono stati acquistati circa 42.000 Titoli di Efficienza Energetica (TEE) al prezzo medio di 258,71 euro/TEE.



Nel 2019 sono state acquistate anche circa 3,2 milioni di quote di CO₂ (EUA) per adempiere agli obblighi previsti dalla normativa Emissions Trading Scheme (ETS) relativamente alle emissioni generate dagli impianti del Gruppo.

Nel 2019 il Gruppo Iren ha ottenuto titoli di efficienza energetica equivalenti a 106.345 Tep

INCENTIVI PER RISPARMIO ENERGETICO

I Certificati Verdi sono stati sostituiti da incentivi equivalenti che, nel 2019, sono stati maturati dal Gruppo Iren nei quantitativi indicati nella seguente tabella.

Incentivi per impianti (n.)	2019
Idroelettrici	334.030
Bardonecchia	27.846
Pont Ventoux	26.105
Valsoera - Telesio - Eugio - Ceresole - Rosone	239.009
Brugneto	3.029
Tanagro	13.193
Canate	24.848
Termovalorizzatori (TRM)	222.636
Discarica di Basse di Stura	9.577
TOTALE	566.243



BIODIVERSITÀ

Proteggere la biodiversità a fronte del continuo degrado degli habitat naturali e delle minacce che gravano su talune specie, è uno dei principali aspetti della politica ambientale dell'Unione Europea che cerca di garantire la biodiversità mediante la conservazione degli habitat naturali e seminaturali, della flora e della fauna selvatiche sul territorio degli stati membri. A tale scopo è stata creata a livello europeo la Rete di zone protette "Natura 2000", che interessa diversi territori e aree italiane. Oltre ad habitat naturali pressoché incontaminati, sono compresi nella Rete anche ambienti trasformati dall'uomo che rappresentano aree importanti per la sopravvivenza di numerose specie animali e vegetali. La tutela dei siti della Rete "Natura 2000" è obbligatoria (D.P.R. 357/97

"Regolamento recante attuazione della Direttiva 92/43/CEE relativa alla conservazione degli habitat naturali e seminaturali, nonché della flora e della fauna selvatiche" e D.P.R. 120/2003). La normativa stabilisce che la pianificazione e la programmazione territoriale devono tenere conto della valenza naturalistico-ambientale di Siti di Importanza Comunitaria (SIC) e Zone di Protezione Speciale (ZPS) e che ogni piano o progetto, interno o esterno a tali aree, che possa in qualche modo influire sulla conservazione degli habitat o delle specie tutelate, deve essere sottoposto ad un'opportuna valutazione dell'incidenza che può avere sui siti interessati. Preliminarmente alla fase di realizzazione di nuovi interventi, di sviluppo di nuove reti e di attività manutentive di una certa rilevanza (*revamping/repowering*), che possano determinare impatti di tipo ambientale in aree protette "Natura 2000", occorre sottoporre l'intervento a valutazioni preventive al fine di salvaguardare l'integrità dell'area. Occorre inoltre verificare il possesso dei requisiti ambientali di macchinari, impianti e attrezzature oggetto dell'intervento, nonché la valutazione dei potenziali impatti conseguenti l'utilizzo di sostanze pericolose e l'adozione di adeguate modalità gestionali. In particolare la Valutazione di Incidenza (D.P.R. 357/1997 all'art. 5) è il procedimento che va attivato nei casi in cui un intervento possa avere incidenza significativa su un sito segnalato come SIC o ZPS della Rete "Natura 2000". Il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare pubblica, con propri decreti, le liste dei SIC italiani. Poiché la costruzione della Rete "Natura 2000" è un processo dinamico, le liste dei SIC sono periodicamente aggiornate 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. I prelievi ed i rilasci di acqua sono gestiti in ottemperanza alle Concessioni rilasciate dalle Autorità competenti e alla normativa vigente. Per tutti gli invasi gestiti sono stati predisposti i Piani di Gestione (ai sensi del DM 152) con i relativi studi di incidenza per quelli che interessano aree SIC. Le principali fonti idriche interessate dal prelievo di acqua presso gli impianti di produzione del Gruppo sono il Mar Ligure, il fiume Po, il canale Naviglio Grande e prelievi da falda tramite pozzo per uso industriale. Il quadro completo delle acque derivate (dighe e traverse) per la produzione di energia idroelettrica interessa i fiumi Orco, Dora Riparia, Po, Maira, Brugneto, Secchia, Bussento, Tanagro, Tusciano, Calore, Picentino e Terza. Gli scarichi idrici recapitano nel Mar Ligure, nel bacino dei fiumi Po, Ticino, Dora Riparia e Secchia, nel lago piemontese del Pian Telesio, nei torrenti Chisola e Piantonetto, e nel canale lombardo Naviglio Grande. Tali scarichi, autorizzati e conformi alla normativa, sono costituiti da acque di raffreddamento degli impianti o da acque derivanti dai processi di trattamento delle acque utilizzate presso i

siti produttivi. L'efficiamento degli impianti idroelettrici, effettuato in passato dal Gruppo, ha ricadute positive sull'intero sistema poiché riduce la necessità di produrre energia da fonti fossili e contribuisce a contenere le emissioni. Per tutti i rinnovi effettuati è stata ottenuta la qualifica di impianto alimentato da fonte rinnovabile (IAFR) che identifica i benefici ambientali attesi in termini di mancate emissioni di SO₂, CO₂, NO_x, particolato e metano. Per quanto riguarda l'impatto acustico, tutti gli impianti sono opportunamente insonorizzati in modo da rendere minimo tale impatto sull'ambiente circostante.

Lo sviluppo della **rete elettrica di distribuzione** nella città di Torino può interessare direttamente o essere nelle immediate vicinanze di alcune aree della rete "Natura 2000", tra cui: Collina di Superga (SIC), Meisino (ZPS), Stupinigi (SIC), Lama del Badiotto (ZPS) e Garzaia della Brarola (ZPS). La rete elettrica di distribuzione di Parma non interessa aree SIC o ZPS della rete "Natura 2000".

Le attività di **gestione dei rifiuti e igiene ambientale** svolte dal Gruppo non interessano, nel territorio emiliano, aree protette. Gli impianti di maggiore potenzialità (termovalorizzatori e discariche) sono dotati di un sistema del verde, in armonia con il climax vegetazionale in cui sono ubicati, con funzioni di mitigazione visiva ed ambientale. Annualmente vengono esaminati gli impatti correlati alle attività svolte presso i siti con l'obiettivo di verificare il risultato degli interventi svolti e di avere a disposizione tutti gli elementi necessari per confermare/modificare il sistema implementato, per valutare la conformità con norme e autorizzazioni richieste dalla legislazione ambientale e per verificare lo stato di avanzamento e definire/aggiornare i piani di miglioramento dei sistemi di gestione, compresi quelli legati alle prestazioni ambientali. Il **Polo Ambientale Integrato di Parma (PAI)** opera in una zona prevalentemente industriale ed è dotato di un "sistema verde", che oltre ad ottemperare alla richiesta di mitigazione delle polveri, svolge anche funzione di ripristino di alcuni habitat e di collegamento ecologico tra biotipi diversi che porterà alla creazione di un ecosistema di superficie elevata che può rappresentare una grande risorsa per il recupero complessivo del valore paesaggistico ed ecologico del territorio. Annualmente viene eseguita una campagna di monitoraggio del contenuto di polveri raccolte dalle piante messe a dimora presso il PAI, al fine di stimare i benefici ambientali in termini di rimozione del particolato atmosferico. L'area del **termovalorizzatore di Piacenza** non risulta soggetta ad alcun vincolo urbanistico, paesaggistico, idrogeologico, sismico o territoriale e non sono presenti in tale area tutele a parchi, oasi o ad altre zone protette dalla normativa. Il **termovalorizzatore di Torino (TRM)** ha ottenuto il parere positivo di compatibilità ambientale con un iter che ha previsto uno Studio di Impatto Ambientale le cui conclusioni, in tema di vegetazione, flora, fauna ed ecosistemi, hanno evidenziato che il sito si colloca all'interno di un'area fortemente antropizzata dove, dal punto di vista vegetazionale e faunistico, non sono state rilevate tipologie di particolare pregio naturalistico. Per quanto emerso in fase di Valutazione d'Impatto Ambientale, l'introduzione dell'impianto non fa prevedere la comparsa di significativi sintomi di stress su ecosistemi che hanno già subito un impatto antropico; le emissioni non arrecano alcun disturbo alla fauna presente in area vasta, comprese le aree di particolare interesse naturalistico

rappresentate dal Parco Naturale di Stupinigi e dal sistema delle aree protette della fascia fluviale del Po.

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

Per quanto riguarda il **servizio idrico integrato**, tutti i corpi idrici ricettori delle acque reflue trattate dal Gruppo sul territorio emiliano e piemontese ricadono nel bacino del fiume Po. Il territorio rientra in area dichiarata sensibile, pertanto gli impianti, in funzione delle dimensioni, sono soggetti all'applicazione di limiti più restrittivi per azoto e fosforo. Lo scarico delle acque reflue trattate dai depuratori del territorio ligure avviene nelle acque marine costiere del Mar Ligure (principalmente Golfo di Genova, Golfo del Tigullio e Golfo di La Spezia). Le attività svolte sono per loro natura tese al mantenimento di condizioni ambientali ottimali. In particolare, la tutela delle aree su cui insistono le fonti di prelievo idrico riveste la massima importanza per la gestione del servizio idrico integrato. Allo stesso modo, l'attività di depurazione ha come proprio primario obiettivo che gli scarichi siano opportunamente trattati per essere resi compatibili con gli habitat naturali dei corpi idrici recettori. I principali interventi svolti nel 2019 hanno riguardato le attività di ripristino di impianti di depurazione e delle condotte sottomarine nell'area Ligure, danneggiati dalla mareggiata del 2018. Screening e valutazioni di impatto ambientale sono svolte nei termini previsti dalla normativa vigente, sia sui depuratori sia sui prelievi idrici.

Gli impianti genovesi della diga del Brugneto ricadono nel Parco Regionale dell'Antola (GE), mentre i laghi del Gorzente ricadono, per la parte in provincia di Alessandria, nel Parco Regionale delle Capanne di Marcarolo. In provincia di Piacenza, il Gruppo possiede un bosco di pianura ricompreso nella zona tutelata Conoide del Nure e Bosco di Fornace Vecchia (SIC). I depuratori gestiti nella provincia di La Spezia sono collocati nei pressi del Parco Nazionale delle Cinque Terre/Area Marina Protetta Cinque Terre, del Parco Naturale Regionale di Portovenere, del Parco Naturale Regionale di Montemarcello-Magra-Vara e dell'area di Tutela Marina regionale "Isole di Portovenere".

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

PRINCIPALI AREE E SPECIE PROTETTE

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

La cartina rappresenta i principali Siti di Importanza Comunitaria e Zone di Protezione Speciale nei pressi dei quali sono presenti impianti e/o infrastrutture gestite dal Gruppo Iren. Le specie protette individuate per queste aree, tra quelle elencate nelle liste rosse IUCN nazionale e internazionale (in base alla documentazione disponibile online), sono circa 290. Tra queste specie circa il 25% risulta tra le seguenti categorie della Lista IUCN: estinte nella regione (RE), vulnerabili (VU), in pericolo di estinzione (EN), in pericolo critico (CR) e quasi minacciate (NT).



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

Il Gruppo Iren adotta un Sistema di Gestione Ambientale conforme alla norma ISO 14001: tutti i dipendenti sono tenuti, nell'ambito delle proprie funzioni, a partecipare al processo di prevenzione dei rischi, di salvaguardia dell'ambiente e di tutela della salute e della sicurezza propria, dei colleghi e di terzi.

Tutti i processi sono svolti nel pieno rispetto della legislazione ambientale e il Gruppo contribuisce alla ricerca e allo sviluppo di tecnologie avanzate volte alla salvaguardia delle risorse e alla riduzione dell'impatto ambientale delle attività e dei rischi connessi. Inoltre le attività del Gruppo sono gestite nel pieno rispetto delle normative in materia di prevenzione e protezione dagli infortuni e di sicurezza sul lavoro.

Gli strumenti a disposizione degli stakeholder per le segnalazioni di violazioni in ambito ambientale sono molteplici: comunicazioni scritte via posta, e-mail, fax, canali social. Tutte le comunicazioni vengono prese in carico e trasmesse agli uffici competenti, che provvedono ad eseguire gli opportuni accertamenti e, infine, ogni stakeholder riceve una risposta per quanto segnalato.

Nei confronti dei fornitori, in sede di qualificazione viene richiesto il possesso di certificazioni ambientali ovvero se hanno, comunque, acquisito elementi significativi e tra loro correlati del sistema ambientale (si veda pag. 116).

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 e autorità pubbliche un contact center ambientale al quale possono essere rivolte anche segnalazioni di eventuali violazioni e/o criticità di tipo ambientale. Nelle province di Piacenza, Parma e Reggio Emilia, inoltre, sono attivi gli "Accertatori Ambientali" che presidiano i territori di competenza per la rilevazione di discariche abusive, rifiuti abbandonati, anche pericolosi per l'ambiente. Una volta ricevute le segnalazioni, gli Accertatori Ambientali organizzano le attività di verifica e trattamento necessarie alla risoluzione dei problemi evidenziati, secondo le corrette procedure. Oltre a questo tipo di segnalazioni, gli Accertatori si occupano anche di fornire informazioni ai cittadini sulle corrette modalità di differenziazione dei rifiuti e l'utilizzo del servizio di raccolta dei rifiuti. Inoltre, specifiche procedure forniscono indicazioni agli operatori circa gli interventi da porre in essere per la soluzione e/o limitazione di emergenze ambientali, che dovessero sorgere nell'esecuzione dei servizi.

Per quanto riguarda i **termovalorizzatori**, i dati emissivi sono resi disponibili in tempo reale alle autorità di controllo. I valori sono pubblici e possono essere visionati quotidianamente sui siti web. Per assicurare il rispetto della prescrizione AIA in merito alla comunicazione delle anomalie, è istituito un servizio di reperibilità 24 ore su 24 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.

Nel 2019 il Gruppo ha ricevuto e pagato 42 multe e sanzioni, per un valore complessivo circa 208.061 euro, per mancata rispondenza a leggi e regolamenti obbligatori in materia ambientale. Le violazioni sono per lo più legate a mancate autorizzazioni allo scarico di alcuni impianti di trattamento reflui, il superamento dei limiti tabellari dei reflui in uscita e difformità rispetto alle autorizzazioni nell'esecuzione di alcuni lavori.

Clienti e Comunità



TEMI RILEVANTI

	Efficienza e affidabilità dei servizi	11	12		
	Gestione responsabile delle filiere di business	11	12	13	
	Prassi di marketing	11			
	Qualità del servizio, orientamento al cliente e alla sua evoluzione	1	6	7	11
	Comunicazione interna ed esterna	16			
	Sviluppo delle comunità locali	11	17		
	Educazione ambientale	4			
	Gestione delle emergenze	3	11		
	Gestione dei cantieri	3	9		
	Dialogo con Enti Pubblici	16	17		
	Gestione sostenibile della catena di fornitura	8			
	Ricadute sul territorio (fornitori)	8			



RELAZIONE CON I CLIENTI



CONDOTTA COMMERCIALE

La comunicazione ai clienti si attiene ai principi di chiarezza e trasparenza previsti dal Codice Etico e dal Codice di condotta commerciale, con l'obiettivo di mettere il cliente nelle condizioni di poter effettuare una scelta consapevole.

Il Gruppo Iren accoglie pienamente le direttive del Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica e gas naturale ai clienti finali, formulato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), che disciplina le attività di vendita al di fuori dei locali commerciali, vale a dire sia l'attività delle agenzie porta a porta e presso stand commerciali sia l'attività di *teleselling* e *webselling* per la promozione dei contratti energetici.

Il Gruppo, nell'ambito del rapporto contrattuale, richiede alle società esterne di promozione (agenzie porta a porta, *teleseller* e *webseller*) di attenersi alle norme e procedure del settore o da essa individuate ed elaborate e, più nello specifico richiede il rispetto del Codice di condotta commerciale di ARERA, del Codice del Consumo, del Codice Etico del Gruppo, del Modello 231 di Iren Mercato e della Politica della qualità di Iren Mercato.

Il processo di selezione delle agenzie avviene sulla base di una rigorosa disamina dei requisiti, che devono fra l'altro prevedere:

- Il possesso di tutte le autorizzazioni, licenze e iscrizioni per l'esercizio dell'attività di agente di commercio (compresa l'iscrizione al Ruolo Nazionale);
- la disponibilità di una struttura di *back office* per il controllo e la formazione degli agenti, il controllo preliminare dei contratti acquisiti e la verifica della consapevolezza del cliente, attraverso *check-call*;
- la conoscenza del mercato locale e le capacità tecnico-organizzative.

Solo a esito positivo delle verifiche formali e tecniche, si provvede alla stipula del contratto di agenzia o di collaborazione commerciale.

Tutti i collaboratori delle agenzie ricevono un'adeguata formazione sulle norme regolanti il settore e sui codici di comportamento da adottare. Tale formazione è suddivisa in diverse unità (mercato gas, mercato elettrico, tipologie di offerta, codice di condotta

commerciale) e la prima sessione avviene in presenza di personale commerciale del Gruppo.

L'attività delle agenzie è supervisionata e controllata a diversi livelli e in modo differente in funzione della tipologia di attività svolta. I sistemi di controllo relativi alle attività di promozione dei contratti, sono più stringenti rispetto a quanto previsto dalla normativa di settore.

La verifica del corretto operato dei fornitori, come previsto dal mandato, viene effettuata attraverso *quality call* sull'attività svolta dalle agenzie porta a porta, per confermare l'avvenuto contatto con l'agente e l'adesione alla proposta contrattuale. In alternativa è stata introdotta, dal 2018, la cosiddetta *instant call*, cioè una *quality call* effettuata mediamente entro 2 ore dalla contrattualizzazione, per un controllo più tempestivo ed efficace dell'attività di vendita. Per quanto riguarda i *teleseller* e attività derivanti da *webselling*, un soggetto terzo è incaricato di effettuare telefonate di verifica della consapevolezza dei clienti, relativamente alla proposta telefonica accettata (*welcome call* e *confirmation call*).

Inoltre, secondo la politica di trasparenza del Gruppo e a tutela dell'effettiva volontà del cliente, viene offerto al cliente sottoscrittore di un ordine vocale, la possibilità di riascoltare la propria registrazione telefonica, accedendo ad una sezione dedicata del sito aziendale con credenziali personali.

Infine, per verificare che l'operato delle agenzie sia conforme agli obblighi contrattuali ed in particolare, alla documentazione di autoregolazione aziendale (Codice Etico, Modello 231 e procedure operative) sono periodicamente effettuate visite presso le strutture commerciali, i cui risultati sono presentati e discussi in occasione del comitato di processo.

L'organizzazione di Iren Mercato prevede una struttura dedicata all'analisi dei reclami dei clienti relativi alle attività dei canali esterni di vendita. Tali reclami possono comportare l'addebito di penali e, nei casi più gravi, l'allontanamento dell'agente, con interdizione ad operare per Iren anche tramite altre agenzie, sino alla possibile chiusura del mandato di agenzia.

Le attività commerciali e di marketing sono condotte secondo principi di correttezza e trasparenza e nel pieno rispetto delle disposizioni del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e di ogni norma in materia di protezione dei dati personali applicabile. In particolare, al fine di garantire il rispetto della normativa in materia di privacy:

- è garantito il trattamento dei dati personali dei clienti e dei potenziali clienti in conformità ai consensi liberamente prestati e raccolti dagli stessi;
- è consentito il trattamento dei dati personali dei clienti e/o dei potenziali clienti per conto di Iren Mercato esclusivamente a soggetti nominati, con atto scritto, responsabili esterni del trattamento (art. 28 GDPR);
- vengono svolte azioni commerciali o promozionali esclusivamente nei confronti di soggetti che abbiano espresso consenso informato a seguito della presa visione di specifica informativa privacy (artt. 13-14 GDPR).

Inoltre, per garantire agli interessati l'esercizio dei diritti previsti dal GDPR sono stati predisposti canali di comunicazione e strutture dedicati alla ricezione e gestione delle richieste in merito ad

accesso, rettifica, cancellazione, limitazione del trattamento, portabilità e opposizione al trattamento dei dati personali.

Nel rispetto dei principi di tutela della concorrenza, Iren Mercato non svolge alcun tipo di azione commerciale o promozionale nei confronti dei clienti della maggior tutela, limitando i propri interventi a contatti *prospect* o ai propri clienti del mercato libero, acquisiti in conformità alla normativa.

SALUTE E SICUREZZA DEL CLIENTE

Il Gruppo Iren mette in campo azioni 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: il Gruppo ha sviluppato strumenti per il monitoraggio delle prestazioni, quali la valutazione degli aspetti e degli impatti ambientali, i controlli analitici, gli audit interni e le verifiche di conformità legislativa, che sono esplicitati anche nella Politica adottata in materia di Qualità, Ambiente e Sicurezza.

Energia e smart solution: il modello di gestione adottato tiene conto della salute e sicurezza dei clienti, valutandone gli aspetti ambientali, di analisi e di misura del rischio, in tutte le fasi dei servizi erogati dalla progettazione alla manutenzione degli impianti, dall'attivazione di nuovi servizi fino alla scelta, stoccaggio e smaltimento di materiali e prodotti, per i quali vengono richieste specifiche certificazioni ed effettuate prove di laboratorio mirate. Inoltre la pianificazione e gestione delle emergenze è un livello di servizio reso al cliente per garantirne la sicurezza in caso di guasti e interventi di riparazione. In tal senso, per il servizio di illuminazione pubblica e semaforica di Torino, è attiva anche una app attraverso la quale il cittadino può segnalare eventuali guasti o malfunzionamenti in tempo reale. Per il servizio di global service sugli edifici della città di Torino è previsto un dettagliato processo per la segnalazione del guasto/malfunzionamento, la gestione delle chiamate e la risoluzione del problema, con tempi di risposta per ogni tipo di istanza, analisi e valutazione del livello di servizio. Infine per il servizio di conduzione-manutenzione delle centrali termiche condominiali è previsto un servizio di reperibilità 24 ore su 24 con intervento entro 3 ore dalla segnalazione.

Servizio idrico integrato: nell'ambito della fornitura idrica ad uso idropotabile, la salute e la sicurezza del cliente sono una priorità assoluta. Tale finalità viene perseguita attraverso la verifica costante, anche oltre gli obblighi di legge, della qualità dell'acqua lungo tutto il ciclo di fornitura: captazione, trattamento, disinfezione, distribuzione.

Distribuzione gas: la sicurezza del cliente è il tema dominante nella gestione del servizio di distribuzione gas. L'impiego di risorse competenti e adeguatamente formate, insieme ad un continuo monitoraggio della rete, sono elementi che contribuiscono in maniera determinante alla prevenzione degli incidenti. Questi elementi sono oggetto di continua analisi e miglioramento al fine di aumentare la loro efficacia nel rispetto dell'efficienza.

Distribuzione energia elettrica: per la salvaguardia della salute dei clienti vengono attuate iniziative volte a garantire il rispetto dei limiti dei campi elettromagnetici (CEM) sia negli impianti di produzione sia negli impianti di distribuzione, con particolare

attenzione alle cabine elettriche (si veda pag. 71). Per quanto riguarda l'illuminazione pubblica, i parametri monitorati che impattano sulla sicurezza e sulla salute dei cittadini sono l'inquinamento luminoso e il rischio fotobiologico (si veda pag. 110).

Teleriscaldamento: nel 2019, il Dipartimento di Ingegneria dell'Ambiente, del Territorio e delle Infrastrutture del Politecnico di Torino, ha realizzato uno studio volto alla valutazione delle conseguenze in termini di qualità dell'aria dei sistemi di teleriscaldamento delle città di Parma e Piacenza. L'analisi è stata condotta mediante la comparazione tra gli impatti ambientali del sistema di teleriscaldamento riferito al completamento dell'attuale piano di estensione (anno 2022) rispetto ad uno scenario pregresso caratterizzato dall'assenza di teleriscaldamento. I risultati hanno evidenziato una sostanziale riduzione degli impatti ambientali sull'atmosfera conseguente all'esercizio del teleriscaldamento alimentato da centrali di cogenerazione. L'entità di tale riduzione, oltre che in termini di concentrazioni medie, è stata calcolata in termini economici: sono stati stimati i costi sociali evitati conseguenti ad effetti negativi sulla salute, confermando il vantaggio apportato dal sistema di teleriscaldamento, anche da un punto di vista economico. Analoghe indagini, con analoghi positivi risultati, sono state condotte negli anni scorsi su Torino e Reggio Emilia.

Mercato: tutta la gamma di prodotti resi disponibili nelle offerte commerciali ai clienti, vengono verificati, prima di essere lanciati sul mercato, in termini di impatto sulla salute e sicurezza del cliente.



COMUNICAZIONE ESTERNA E RELAZIONE CON I CLIENTI

Il Gruppo Iren dedica grande attenzione alla comunicazione relativa ai propri piani di sviluppo, ai prodotti e servizi offerti, favorendo un'informazione puntuale e trasparente mediante una pluralità di canali di contatto.

Nel 2019 il Gruppo ha rafforzato la comunicazione attraverso una crescente e costante produzione di contenuti diffusi sui diversi mezzi: siti internet, principali social network, media cartacei e online. In generale va evidenziato come per la comunicazione siano sempre più importanti i social media, dove si è registrato un aumento dei followers (+6,5%) in particolare per Facebook e LinkedIn, che vengono utilizzati anche per vere e proprie campagne di informazione e sensibilizzazione su argomenti sensibili per l'azienda e per il pubblico.

In campo ambientale, nei territori in cui sono stati attivati nuovi servizi (porta a porta, tariffazione puntuale, Centri di raccolta informatizzati, ecc.) sono stati realizzati piani di comunicazione



dedicati, mirati ad agevolare l'avvio del servizio, a spiegarne le logiche e ad incentivare buone pratiche di sostenibilità. Dal punto di vista della strategia comunicativa, si è aperto un canale diretto per intercettare in modo capillare la comunità attraverso mailing dirette, incontri pubblici e un servizio di informazione, anche domiciliare. Agli strumenti comunicativi tradizionali (brochure, Ecocalendario di raccolta, Rifiutologo, pieghevoli multilingue, manifesti, locandine), realizzati con linguaggio comprensibile da un vasto pubblico, si sono aggiunti quelli più innovativi, come i social network, video e canali multimediali. Specifiche campagne di comunicazione hanno riguardato la promozione del servizio gratuito di raccolta rifiuti ingombranti a domicilio, il conferimento dei rifiuti contenenti mercurio presso i Centri di raccolta, la corretta raccolta dei rifiuti in vetro, con l'ausilio di spazi sulle principali testate e materiale informativo distribuiti ai punti ambiente, agli Urp e agli sportelli pubblici dei Comuni.

Per sostenere il piano di sviluppo del teleriscaldamento sono stati diversi i materiali e le strategie di comunicazione utilizzati. In particolare è stato organizzato a Torino un convegno sull'economia circolare che ha evidenziato il ruolo di rilievo del teleriscaldamento in questo ambito.

Nei rapporti con la clientela il Gruppo Iren ha trasformato il proprio ruolo da semplice fornitore a esperto di servizi legati all'energia, prodotti innovativi per la casa e soluzioni per la mobilità elettrica, adottando un nuovo modello di relazione orientato al dialogo e alla consulenza. Nella relazione con il cliente, che evolve nel tempo e che cambia per adeguarsi ai diversi stili di vita, il Gruppo propone *customer experience* sempre più adeguate alle esigenze del mercato e svolge un'intensa attività di *customer care* volta e a creare un filo diretto, con l'obiettivo di programmare azioni mirate a fasce di clienti, con proposte commerciali e comunicazioni modulate a seconda dei bisogni.

Per questo il Gruppo persegue l'integrazione dei canali di contatto fisici e digitali per garantire al cliente un'esperienza fluida, continua e coerente, sia all'interno sia all'esterno degli spazi aziendali, anche attraverso strumenti *web* e *mobile*, fino ad arrivare a casa del cliente con prodotti che contribuiscono a semplificare la vita quotidiana.

Nel 2019, in continuità con l'anno precedente, sono state realizzate diverse iniziative rivolte al miglioramento dei canali di comunicazione.

Numero verde unico per i servizi commerciali. Nel 2019 si è lavorato sulla razionalizzazione dell'organizzazione e sul miglioramento della reattività di risposta, con una riduzione del tempo di attesa di 30 secondi e un livello di servizio (chiamate risposte rispetto al totale delle chiamate entrate) del 94,3%.

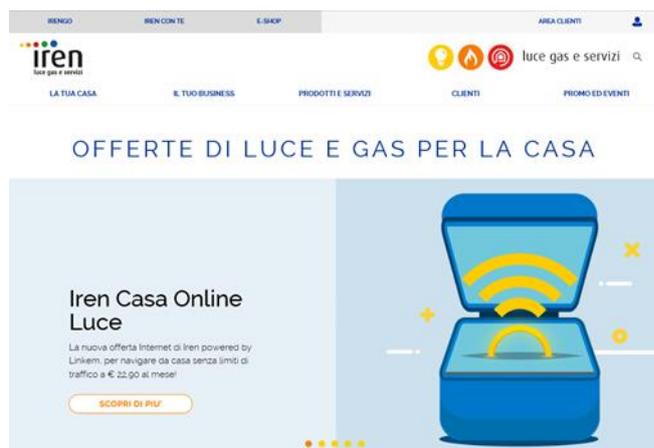
È stato anche introdotto lo strumento del *call back* che, nel caso di attesa telefonica superiore ad una determinata durata, propone al cliente la possibilità di essere ricontattato dall'operatore in un secondo momento. Questo ha determinato un miglioramento dell'indicatore quantitativo dei tempi di attesa e di quello qualitativo rilevato dalle valutazioni dei clienti sui call center, nell'imminenza della chiamata.

Contact center servizi ambientali. Il Gruppo offre un servizio di *contact center* per fornire informazioni ai clienti sui servizi di

raccolta e gestione dei rifiuti. Nel 2019 sono stati più di 467.000 i contatti presso il call center e 80.846 i contatti mail e web. L'87% dei clienti che hanno contattato telefonicamente il servizio ha parlato con un operatore con tempi di attesa medi di circa 53 secondi. Le segnalazioni e le richieste di servizio vengono automaticamente trasmesse ai Servizi Ambientali territoriali di competenza. Il servizio di customer care viene svolto su un bacino di quasi tre milioni di abitanti che, dal 2019, includono i cittadini dei comuni della provincia di Torino gestiti dalla società SETA.

Sistema integrato di customer relationship management (CRM).

Il nuovo sistema di CRM integra molteplici canali di contatto, consentendo la raccolta, registrazione e gestione in un unico sistema di tutte le informazioni relative alle interazioni con il cliente. Prevede inoltre l'invio di comunicazioni multicanale di tipo proattivo (email, sms, posta), consentendo ai clienti di ricevere aggiornamenti sullo stato di avanzamento delle loro pratiche/ricieste in modo continuativo, fino alla risoluzione delle stesse, e di ricevere notifiche riguardo le forniture. Al fine di agevolare l'autonomia del cliente nella gestione dei propri contratti, il CRM è integrato con il portale ClickIren, che espone su web e app funzionalità *selfcare* per l'ottenimento di informazioni, la risoluzione di problematiche, la comunicazione di letture, nonché per la sottoscrizione di offerte. Per il 2020 è prevista una nuova versione della app, completamente trasformata e ricca di nuove funzionalità per semplificare l'interazione e andare sempre più incontro alle esigenze dei clienti.



Sportello: spazio Iren per i clienti. È proseguito il piano di ottimizzazione del canale Sportello con l'obiettivo di garantire efficienza e riposizionamento commerciale, trasformandolo da puro canale di accoglienza e gestione, in uno strumento per il rafforzamento del brand, in grado di massimizzare le opportunità per promuovere prodotti e servizi pensati per il cliente, mantenendo fermo l'obiettivo di miglioramento continuo della qualità del servizio. Lo sportello si è di conseguenza evoluto a luogo di consulenza che favorisce il dialogo e la vicinanza ai clienti, capitalizzando il rapporto umano come veicolo di fiducia, supporto ed esperienza specializzata. Il 2019 ha visto l'apertura di un nuovo punto a Savona, dello store IrenGo e di un nuovo spazio a Torino.

Nel 2019 Iren ha servito 607.469 clienti nei 65 punti fisici dislocati sul territorio di riferimento e ha accompagnato i clienti nella lettura e corretta interpretazione delle fatture e degli impatti generati dalla normativa, come su ogni altra tipologia di richiesta. L'incremento delle visite a sportello (+4% circa rispetto al 2018) è dovuta, in

particolare, all'intensificazione delle attività di promozione e vendita dei prodotti New Downstream e all'attività di caring per la fidelizzazione dei clienti. Anche alcune novità normative (es. fatturazione elettronica, nuovo metodo di calcolo della bolletta del servizio idrico) e l'introduzione della raccolta puntuale in alcuni comuni emiliani, hanno attratto un maggior numero di clienti alla ricerca di consulenze specializzate.

*Una rete di 65 punti fisici
per la gestione delle richieste
e la consulenza professionale ai clienti*

È inoltre disponibile 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	2019	2018	2017
Sportelli (n.)	65 ⁽¹⁾	73	77
Clienti serviti (n.)	607.469	584.508	429.744
Tempo medio attesa (min.)	12,0	13,9	17,5

⁽¹⁾ Il numero è diminuito a seguito della cessione del servizio idrico in alcuni comuni serviti in cui erano presenti sportelli.

Canali di contatto diretti. Nel 2019 sono stati sviluppati canali di contatto per favorire l'interazione sia con gli amministratori di condominio, attraverso le loro associazioni, sia con le Associazioni dei consumatori per le richieste provenienti dai loro associati. Il Gruppo si è fatto anche promotore di sessioni di incontro, principalmente con le Associazioni consumatori, per discutere tematiche di particolare rilevanza (es. nuovo conguaglio tariffario del settore idrico, interpretazione regolamenti su perdite occulte e la nuova delibera sulla morosità).

Siti web. Per consentire una sempre maggiore fruibilità del sito Irenlucegas.it, sono stati rivisti i menù e i contenuti, semplificando la navigazione e offrendo al cliente un maggior numero di informazioni in modo ordinato e chiaro. È stata ottimizzata la *live chat*, per offrire in maniera sempre più efficace assistenza nella ricerca di informazioni o nel percorso di acquisto di servizi e prodotti. Al fine di ottenere una maggiore visibilità sulla rete, con un buon posizionamento nei principali motori di ricerca, tutte le pagine del sito sono state ottimizzate in ottica SEO. Sul sito Gruppoiren.it, nel 2019, sono state prodotte numerose landing page legate ad attività commerciali (Smart Solutions, Iren-GO, collaborazione con Linkem) ed è implementata la sezione dedicata ai Green-bond.

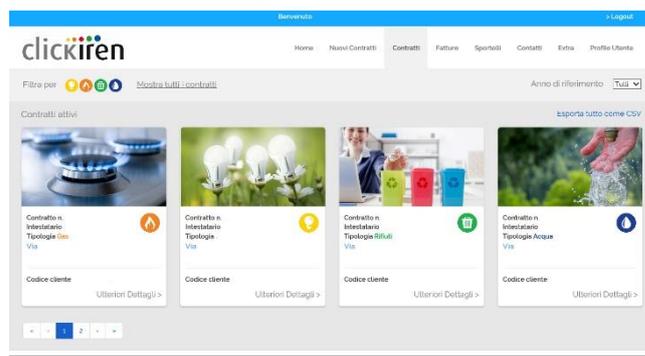
Social network. Puntando sull'innovazione dei canali di *customer care*, da agosto 2018 il Gruppo Iren ha reso disponibile una nuova modalità di interazione con i propri clienti attraverso le pagine social "Iren luce, gas e servizi" che nel 2019 hanno consolidato la presenza su Instagram e Facebook. In particolar modo attraverso Facebook, il Gruppo offre il servizio di *customer service* in modo rapido e agevole e diffonde messaggi sul mondo dell'energia e dei servizi, non trascurando anche aspetti legati all'evoluzione della normativa.

APP mobile. Sono due le applicazioni per smartphone che il Gruppo Iren mette a disposizione dei propri clienti.

ClickIren offre numerosi servizi e la possibilità di visionare in un unico ambiente tutti i rapporti contrattuali attivi con le società del Gruppo: energia elettrica, gas, acqua, servizio di igiene urbana e teleriscaldamento. Attraverso ClickIren è possibile attivare il servizio bolletta digitale e contestuale rinuncia al formato cartaceo. A fine 2019 sono circa 357.600 i clienti che hanno scelto di utilizzare ClickIren (+10% rispetto al 2018), anche con l'obiettivo di tenere monitorato il proprio profilo di consumi, per un totale di 308.700 visualizzazioni e 99.200 download della bolletta a settimana.

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

Piattaforma IrenCollabora.it. È uno strumento, nato nell'ambito dei Comitati Territoriali Iren (se ne parla a pag. 120), per attivare un innovativo canale di dialogo, confronto e progettazione partecipata tra il Gruppo Iren e i portatori di interesse delle comunità locali. La piattaforma raccoglie idee, proposte, commenti e osservazioni per sostenere ed avviare progetti di sostenibilità ambientale e sociale.



ATTIVITÀ COMMERCIALI

Il Gruppo Iren propone ai propri clienti un portafoglio d'offerta completo che, partendo dalle attività storiche del Gruppo, integra nuove soluzioni e tecnologie per rispondere a tutte le esigenze di gestione energetica e benessere dei cittadini, delle imprese e delle pubbliche amministrazioni.

Il servizio è caratterizzato da un'efficiente rete di vendita a supporto della clientela, costituita da una capillare rete di sportelli e call center a servizio delle famiglie e delle piccole attività, oltre che da specialisti dedicati alle grandi imprese, in grado di affiancare alla fornitura di energia anche tutta l'attività di consulenza e assistenza in materia tariffaria e contrattuale. Il Gruppo offre inoltre ai propri clienti energia elettrica pulita certificata, assicurata con l'approvvigionamento da fonti rinnovabili.

Nel settore Ambiente, il Gruppo opera secondo una logica di trasversalità sui territori di interesse, attraverso una rete utile ad individuare e valutare opportunità di business presenti sul mercato, anche al di fuori dei territori di riferimento (gare a valenza nazionale).



CLIENTI RETAIL

Per quanto riguarda il segmento retail, le attività commerciali sono volte sia alla fidelizzazione dei clienti, sia allo sviluppo sulle aree prospect. Nel 2019 è stata particolarmente significativa l'attività svolta nei territori di riferimento delle società di nuova acquisizione, con una progressiva omogeneizzazione del portafoglio offerte e dei servizi al cliente. Oltre al lancio di nuove offerte per il mercato libero, in ottemperanza alle direttive di ARERA sono state predisposte le offerte Placet.

Sono state consolidate le attività di vendita attraverso i canali già attivi (*teleselling* e agenzie fisiche), con attenzione massima al monitoraggio e controllo dei partner di vendita attraverso *quality call* e *confirmation call* eseguite sul 100% delle proposte contrattuali, al fine di garantire un approccio commerciale corretto e rispondente ai codici di condotta vigenti e alle procedure e regolamenti aziendali.

Nel 2019 il canale di vendita web, disponibile in modalità self e in modalità assistita tramite chat, è cresciuto considerevolmente, arrivando a coprire una rilevante quota delle contrattualizzazioni totali. Inoltre le campagne pubblicitarie sul motore di ricerca Google sono state affiancate anche da attività cosiddette di SEO (Search Engine Optimization), con lo scopo di migliorare il posizionamento del sito internet irenlucegas.it nei risultati dei motori di ricerca. A fine 2019, il sito irenlucegas.it è comparso in prima posizione nelle ricerche su oltre 1.000 parole chiave del settore energia. Ne è conseguito un notevole impatto sulle vendite e sulla brand awareness: le visite organiche al sito sono raddoppiate. Inoltre, Iren Mercato ha consolidato la partnership con i principali siti comparatori di tariffe energetiche, promuovendo le proprie offerte e proponendo online nuovi servizi e operazioni commerciali.

NEW DOWNSTREAM

Nel 2019 si è consolidata l'attività di commercializzazione di prodotti e servizi extra-commodity, *New Downstream*, che contribuendo al posizionamento innovativo e di qualità del Gruppo ha consentito di raggiungere elevati numeri di vendita, in relazione alla dimensione della base clienti. Lo sviluppo della gamma di offerta è continuato con l'obiettivo di proporre soluzioni di prima qualità nell'ambito della casa che consentano di semplificare la vita del cittadino, con forte attenzione all'efficiamento energetico, alla razionalizzazione dei consumi e alla sostenibilità ambientale. I prodotti e servizi *New Downstream* sono stati proposti mediante i canali di vendita tradizionali (*teleselling* e agenzie fisiche), *e-commerce*, call center e sportelli, con allestimenti e corner dedicati e una rete vendita di agenti dedicati ai prodotti come il fotovoltaico e le caldaie.

Nel 2019 è cresciuta la gamma di prodotti offerti dal Gruppo per l'**efficiamento energetico**, la **domotica** e l'**e-mobility**, che si affiancano a quelli più consolidati.

Connettività: l'offerta "Iren Casa On Line" ha coinvolto diversi canali di vendita. Grazie alla fornitura di Linkem, Iren si propone come punto di accesso per i clienti che desiderano avere un unico fornitore di connettività e luce e che possono, in questo modo, avere un accesso privilegiato al *customer care* di Linkem, oltre che un'installazione del modem in tempi certi.

Live Control: è un prodotto composto da un set di quattro dispositivi domotici, estendibile su richiesta, per il controllo remoto della propria casa. Grazie ad un dispositivo centrale che comunica con sensori porta finestra, prese intelligenti, telecamere, rilevatori di fumo, attraverso l'app dedicata è possibile controllare la sicurezza della propria casa in maniera semplice e immediata. I dispositivi e l'app di assistenza remota, sono forniti dal partner Live Protection, player di rilievo riconosciuto nel mercato della domotica.

Una casa Smart: grazie all'app dedicata, i clienti possono gestire in autonomia e in remoto l'illuminazione della casa, abbattendo i costi per le inefficienze e controllando anche eventuali fughe di gas ed acqua. I dispositivi, gestibili a distanza in maniera semplice, permettono anche un controllo dell'abitazione in modo da aumentare il tasso di sicurezza dalle intrusioni.

Per il lancio di ogni nuovo prodotto sono stati svolti un'accurata fase di scouting (indagine di mercato, selezione dei fornitori, logistica, definizione dei processi operativi per la tracciatura e la trasparenza di ogni fase di ciclo di vita) e un market test prima della commercializzazione che ha permesso di mettere a punto gli elementi distintivi dell'offerta, verificare la qualità del prodotto e degli eventuali servizi accessori, controllare la filiera produttore/cliente. Durante la fase di *procurement*, sono stati applicati standard qualitativi e quantitativi per la definizione dei parametri di selezione dei fornitori, con particolare attenzione alla presenza di certificazioni ambientali, legate alla sicurezza del prodotti e alla conformità ai principali standard normativi relativi alla mobilità elettrica. Per quanto riguarda l'attività di post sales è stato scelto un unico canale di assistenza e un'unica rete di tecnici per le attività di installazione, fornitura dei servizi e supporto contrattuale.

Contestualmente al lancio dei nuovi prodotti, il Gruppo ha consolidato le offerte già esistenti: le caldaie Biasi, gli impianti fotovoltaici con pannelli solari TecnoLario, il sistema di purificazione dell'aria di Vitesy (brevetto che si basa sulle proprietà di purificazione delle radici delle piante), il termostato intelligente Tado.

Le offerte *New Downstream* rispondono alla crescente esigenza dei cittadini di adottare comportamenti sostenibili anche a livello domestico. In particolare l'offerta per l'installazione di impianti fotovoltaici produce significativi risultati in termini di decarbonizzazione, in linea con gli obiettivi definiti dal Gruppo Iren nelle proprie strategie di sviluppo.



IRENGO (E-MOBILITY)

Nel 2019 il Gruppo ha ampliato la gamma di prodotti per la mobilità elettrica con nuove biciclette a pedalata assistita e nuove stazioni di ricarica per vetture elettriche, e ha avviato la selezione di ulteriori prodotti che si concluderà nel 2020. Le biciclette a pedalata assistita sono prodotte da Gruppo Five e Armony, utilizzando diversi brand commerciali (tra i quali Italwin e Garelli). Le stazioni di ricarica sono costruite da Ensto, Circontrol e Alfen, fabbricanti europei leader del settore. Inoltre, grazie alla partnership con l'operatore di monopattini DOTT, il Gruppo a fine 2019 ha avviato un servizio di sharing a Torino e ha investito nella start-up RIDE che ha avviato, sempre nel 2019, un servizio di sharing ibrido con biciclette muscolari a pedalata assistita nella città di Parma. Per rafforzare la coerenza col progetto di mobilità sostenibile, sono state sviluppate offerte di fornitura di energia elettrica da fonti rinnovabili che il cliente può abbinare direttamente ad offerte di servizi e prodotti di mobilità elettrica come la formula "Ricarica l'auto Luce Verde".

TELERISCALDAMENTO

Nel 2019 nell'area della città metropolitana di Torino, l'attività commerciale di sviluppo della base clienti, è proseguita sia sulle nuove zone di estensione della rete (Torino Nord e San Salvario) sia sulle zone già raggiunte dal servizio. Nell'area emiliana è proseguita l'attività di consolidamento e incremento delle volumetrie allacciate ed è proseguita la campagna di commercializzazione a Piacenza, dove le prime nuove utenze sono state alimentate dalla stagione di riscaldamento 2019-2020.

Il piano di ampliamento delle volumetrie teleriscaldate consentirà, anche nei prossimi anni, di offrire ai cittadini l'opportunità di contribuire al miglioramento della qualità dell'aria in ambito urbano.



CLIENTI BUSINESS

Nonostante lo scenario del mercato delle commodity sia stato caratterizzato da estrema volatilità, il Gruppo Iren, anche nel 2019, ha consolidato la propria presenza sul segmento dei grandi clienti gas ed energia elettrica, grazie allo sviluppo di nuove offerte dedicate e sostenendo la promozione delle "offerte verdi", per la fornitura di energia elettrica prodotta interamente da fonti rinnovabili, che consentono ai clienti business di promuovere il proprio impegno ambientale.

Iren si conferma anche per il 2019 come fornitore di riferimento in ambito Consip per le Pubbliche Amministrazioni di Piemonte e Val D'Aosta a cui è offerta la possibilità di approvvigionarsi sia a prezzi fissi sia a prezzi variabili legati al prezzo "spot" dell'energia nella borsa elettrica e, grazie anche agli asset produttivi da fonte rinnovabile del Gruppo, dare forza e sostanza alle proprie politiche di sostenibilità acquistando energia "100% verde" certificata

attraverso l'uso del marchio "Iren Verde" e della relativa certificazione di Garanzia d'Origine.

Demand side management

La partecipazione attiva della domanda al dispacciamento, ovvero quella serie di interventi e comportamenti del cliente finale volti a modificare le sue modalità di consumo per ottimizzare la curva di carico in funzione delle necessità delle rete elettrica (**demand side management**), rientra in uno scenario più ampio di revisione delle modalità di bilanciamento della rete che gli Stati membri dell'Unione stanno portando avanti in coerenza con il codice europeo di bilanciamento. Dal 2019, sono state predisposte delle aste di approvvigionamento a termine delle risorse per le UVAM (Unità Virtuali Abilitate Miste: un aggregato di unità di consumo, di produzione e sistemi di accumulo che rispettano alcuni requisiti specifici, ad esempio risiedere nel medesimo perimetro di aggregazione, avere i punti di prelievo non inseriti nel contratto di dispacciamento dell'Acquirente Unico, essere dotate di una unità periferica di monitoraggio e di un misuratore almeno orario e che non risultino qualificate ai fini della partecipazione al Mercato della Capacità) abilitate secondo il regolamento per la partecipazione al Mercato dei Servizi di Dispacciamento, tramite le quali Terna si assicura una determinata capacità disponibile a fornire servizi di dispacciamento. Per il 2019 è stato individuato un contingente pari a 1.000 MW diviso in due aree: 800 MW per le aree Nord e Centro-Nord e 200 MW per il Sud, Centro Sud, Sicilia e Sardegna. L'obiettivo per una UVAM è quello di mettere al servizio della rete la propria flessibilità tramite un soggetto aggregatore. Il Gruppo, avendo sviluppato apposita architettura tecnologica, si è proposto quindi come soggetto aggregatore di UVAM per carichi interni al Gruppo e per clienti finali, ed è risultato assegnatario per il quarto trimestre 2019 di 1,2 MW di capacità assegnata sfruttando la sinergia tra un proprio impianto di produzione e la flessibilità offerta da due clienti industriali di Iren Mercato.

Nel **settore Ambiente** le offerte di servizio sono segmentate per tipologia di clienti:

- piccoli, medi e grandi produttori di rifiuti speciali delle aree territoriali nelle quali il Gruppo ha la disponibilità di impianti di stoccaggio e/o smaltimento;
- medi e grandi produttori di rifiuti speciali, dislocati in tutto il territorio nazionale, per i quali il Gruppo opera principalmente in qualità di intermediario, grazie ad accordi commerciali con impianti di trattamento di società terze.

La ricerca di nuovi clienti viene svolta utilizzando una strategia consolidata che prevede un costante monitoraggio del territorio, una classificazione dei potenziali clienti, una fase di analisi dei bisogni seguita dalla fase di costruzione di un'offerta di servizi specifici. Il segmento dei piccoli clienti ha a propria disposizione vari canali istituzionali per richiedere servizi di igiene ambientale di natura occasionale o continuativa; in quest'ultimo caso il Gruppo offre ritiri programmati cadenzati nel corso dell'anno a fronte di convenzioni e/o contratti quadro negoziati anche con le pertinenti associazioni di categoria. Tutto il ciclo commerciale, dalla ricerca del cliente fino all'esecuzione del servizio ed alla successiva fatturazione, compresa la gestione di eventuali reclami, avviene nel



rispetto delle diverse procedure aziendali coerenti con le normative dei sistemi certificati Qualità, Ambiente e Sicurezza.

Nel 2019 sono stati realizzati, per clienti business, diversi interventi di **efficienza energetica**: impianti fotovoltaici, impianti di cogenerazione e sistemi di monitoraggio permanente, finalizzati alla raccolta di misure utili alla redazione della diagnosi energetica prevista dalla normativa (D.Lgs. 102/2014). Le diagnosi energetiche sono obbligatorie, devono essere eseguite ogni 4 anni dalle grandi imprese o da imprese energivore, e permettono di individuare interventi di efficienza energetica implementabili sulla base di un'analisi costi-benefici.

Il 2019 è stato l'anno dello sviluppo della linea di business della **mobilità elettrica** che ha permesso di posizionare il Gruppo Iren, attraverso il brand IrenGO, nello scenario di questi servizi innovativi. IrenGO propone non solo prodotti e servizi ma anche una consulenza completa in questo settore a tutti i clienti in target: consumer, business e pubblica amministrazione.

Grazie a partnership e accordi con fornitori di primo piano operanti su questo mercato, IrenGO ha costruito un'ampia gamma di infrastrutture di ricarica (wall box e colonnine) di varie performance e potenze e di servizi chiavi in mano di progettazione, installazione e manutenzione sull'intero territorio nazionale. Inoltre si sta dotando di una propria piattaforma di gestione e di una app attraverso le quali interagire con i sistemi di ricarica. Ai diversi clienti target - imprese, pubbliche amministrazioni e cittadini - vengono proposte anche auto elettriche a noleggio, grazie alla collaborazione con Arval, e biciclette a pedalata assistita. Il Gruppo è anche partner di MiMoto nel servizio di scooter sharing operante a Torino e attivo a Genova dal 2019. IrenGO è anche il marchio che appare sulle infrastrutture di ricarica pubblica che il Gruppo sta installando nelle principali città in cui opera e che andranno a costituire un'importante parte della rete di stazioni di ricarica pubblica, in particolare a Torino, Genova, Parma e La Spezia, dove i progetti di infrastrutturazione sono in corso di autorizzazione, e a Vercelli dove le stazioni di ricarica sono già state installate. L'energia che alimenta i mezzi elettrici e i sistemi di ricarica è certificata 100% da fonti rinnovabili.

IrenGO è un progetto in linea con i valori espressi dal Gruppo in termini di sostenibilità e innovazione e si affianca in maniera molto coerente alle soluzioni New Downstream.



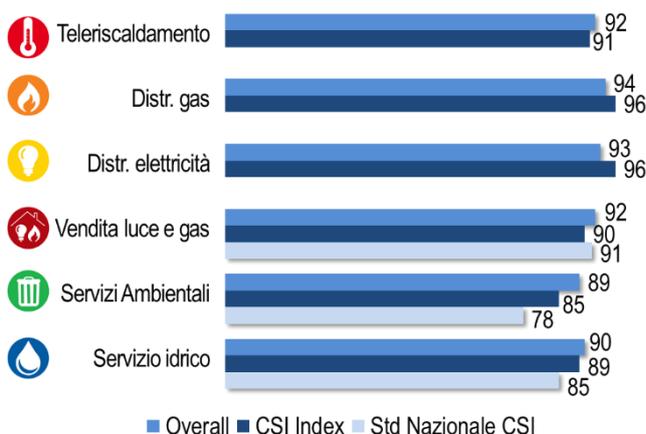
CAMPAGNE DI MARKETING E CARING

Nel 2019 sono state realizzate e condotte nuove campagne di comunicazione sui nuovi prodotti legati all'e-mobility e alla domotica.

In particolare, è stata realizzata una serie di nuovi spot televisivi, trasmessi su emittenti locali con copertura multicanale su Liguria, Piemonte, Emilia Romagna e Lombardia. Per promuovere la linea New Downstream è stata, inoltre, rafforzata l'attività condotta all'interno degli Spazi Iren presenti sul territorio, con la creazione di corner espositivi dedicati. Parallelamente è stato ideato un nuovo format per l'allestimento dei locali commerciali di nuova apertura, focalizzato sulla vendita dei prodotti e-mobility e per l'efficientamento energetico, il primo dei quali è stato inaugurato a Torino a novembre 2019. Nel 2019 si è inoltre proceduto al consolidamento del progetto social media, con lo sviluppo di nuove attività finalizzate ad iniziative di *caring*, all'incremento della *fan base* con pubblicità e post sponsorizzati, al coinvolgimento dei clienti mediante dirette e narrazioni di eventi e all'aumento delle vendite attraverso campagne di prodotto su specifici target. Sono state inoltre condotte campagne di *caring* e promozione di servizi specifici (upgrade alla bolletta digitale e alla domiciliazione bancaria, iscrizioni al programma di loyalty e all'area clienti ClickIren, recupero dell'anagrafica completa e raccolta consensi). Nell'ambito delle campagne di *caring* è stata implementata la piattaforma "Solo con Iren" per l'erogazione diretta dei vantaggi riservati a target specifici di clienti (gift card elettroniche, voucher omaggio), anche nell'ottica di incentivare l'uso dei canali digitali e di migliorare l'esperienza da parte del cliente. Nel 2019 il programma di fidelizzazione "Iren con Te" ha visto un completo rinnovo del concept creativo, l'inserimento di nuove funzionalità, oltre alla creazione e implementazione di un nuovo piano complessivo di coinvolgimento.

SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

Il Gruppo Iren ha strutturato un sistema di rilevazione annuale della valutazione della qualità dei servizi erogati, al fine di individuare azioni di comunicazione e interventi operativi di miglioramento continuo. Le indagini di *customer satisfaction* sono affidate alla Direzione Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali, che si rapporta con le business unit aziendali per la definizione delle aree di indagine e l'analisi dei risultati conseguiti.



L'indagine sulla soddisfazione dei clienti fornisce per i diversi settori:

- un indicatore complessivo (CSI index) che rappresenta la soddisfazione del cliente in termini di differenza tra il valore

percepito nel servizio e le sue aspettative, rispetto a diversi aspetti tecnici e relazionali tra loro ponderati;

- un indicatore di soddisfazione complessiva sintetica (overall) che viene rilevato attraverso una domanda diretta al cliente per evidenziare il livello di soddisfazione globale percepita. In questa domanda sono determinanti gli elementi d'immagine e reputazione aziendale;
- il confronto dei CSI con standard nazionali di settore presenti nel "Barometro Italiano dei Customer Satisfaction Index" (BICSI) frutto delle indagini condotte da Cerved Group.

L'indagine 2019 mostra complessivamente risultati positivi, che si mantengono sostanzialmente superiori rispetto ai corrispondenti standard di riferimento nazionale.

RECLAMI E VIOLAZIONI

Il monitoraggio dei reclami costituisce non solo obbligo nei confronti degli Enti di regolazione, ma è anche strumento gestionale fondamentale per individuare criticità, definire e implementare azioni correttive. Il numero e la tipologia dei reclami costituisce, quindi, elemento di forte attenzione per il Gruppo e attesta, contemporaneamente, l'aumentata consapevolezza dei clienti e il livello crescente delle loro aspettative.

Nel 2019 il Gruppo Iren ha ricevuto complessivamente 29.107 reclami, di cui 10.472 relativi ai servizi ambientali, 14.228 per i servizi energetici (gas, energia elettrica e teleriscaldamento) e 4.407 per il servizio idrico integrato. Nei servizi energetici il numero dei reclami risulta in crescita rispetto al 2018, e i motivi più frequenti sono legati a temi di fatturazione e contrattualizzazione. Anche nel servizio idrico

il numero di reclami è in aumento rispetto al 2018 e i temi ricorrenti sono relativi a: importi delle fatture, pagamenti, rimborsi, gestione del credito, rilevazione letture, continuità del servizio e problemi generati da interventi tecnici su impianti o su rete.

Nei servizi ambientali la numerosità dei reclami risulta in considerevole riduzione rispetto al 2018, nonostante la crescita del numero di abitanti serviti, anche con sistemi di tariffazione puntuale.

Con l'entrata in vigore del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), con il termine reclamo devono intendersi anche le richieste inoltrate da persone fisiche interessate dal trattamento di dati personali, rivolte al Garante per la protezione dei dati personali, a fronte di una possibile violazione della normativa in materia. Nel 2019 sono stati 11 i reclami presentati da soggetti esterni e riconosciuti dall'organizzazione, nessuno dei quali ha riguardato perdite e furti di informazioni relative ai clienti.

Il Gruppo Iren non ha registrato nel 2019 violazioni in materia di pratiche discriminatorie verso i clienti. Parimenti, non sono stati registrati casi di non conformità, con relative sanzioni, per quanto riguarda l'informazione, la fornitura di prodotti e servizi, la relativa sicurezza e le attività di sponsorizzazione. Risulta ancora pendente il giudizio avviato, a seguito del ricorso presentato da Iren Mercato, relativo al procedimento attivato dall'Antitrust nel 2016, per presunte pratiche commerciali scorrette riguardanti l'acquisizione di alcuni clienti energia elettrica e gas. Inoltre nel 2019 è stato proposto da un concorrente, presso il Tribunale Civile, un ricorso per presunte condotte anticoncorrenziali che è stato accolto e rispetto al quale Iren Mercato ha presentato reclamo, respinto dal Tribunale. Il ricorrente ha quindi citato in giudizio Iren Mercato per ottenere risarcimento danni. L'udienza è fissata nell'aprile 2020.

CLIENTI E SERVIZI

	2019	2018	2017
Clienti retail energia elettrica ⁽¹⁾	910.830	876.190	820.450
Clienti retail gas	904.971	906.376	896.950
Abitanti serviti teleriscaldamento	879.070	868.130	871.000
Abitanti servizio idrico integrato	2.791.927	2.829.798	2.640.754
Comuni servizio idrico integrato	242	265	242
Abitanti serviti igiene urbana ⁽²⁾	3.057.857	2.320.687	2.096.232
Comuni serviti igiene urbana ⁽²⁾	297	165	145

⁽¹⁾ Il dato 2018 ha subito un restatement per esclusione di clienti non gestiti direttamente.

⁽²⁾ La consistente variazione del dato 2019 è determinata dall'ingresso nel Gruppo della società San Germano.

ENERGIA ELETTRICA

TARIFFA ENERGIA ELETTRICA

Le tariffe elettriche sono composte dai costi relativi alla quota energia (approvvigionamento e commercializzazione), dai costi di rete e misura, dagli oneri generali di sistema e dalle imposte. Tale composizione vale per tutte le categorie di clienti: a **mercato libero**, del servizio di **maggior tutela** e in regime di **salvaguardia**

(clienti che non hanno scelto un venditore e non hanno i requisiti per rientrare nel servizio di maggior tutela).

La composizione media, nel 2019, di una bolletta nel servizio di **maggior tutela** è data per il 45% dalla quota energia, per il 19% dai costi di rete e misura, per il 23% dagli oneri di sistema (componente parafiscale) e per il 13% dalle imposte (accise e IVA). Nel **mercato libero** il venditore esprime la propria offerta differenziandosi dalla concorrenza nella quota dei costi di approvvigionamento e commercializzazione (quota energia) in



quanto le altre componenti sono normate e soggette a tariffe uniche nazionali stabilite da ARERA e dallo Stato. Il costo globale del quarto trimestre 2019 per cliente tipo (contatore da 3 kW e consumo annuo di 2.700 kWh) si è attestato a 0,205 €/kWh (Fonte: ARERA).

BONUS SOCIALE ELETTRICO

Il bonus elettrico è stato introdotto dal Governo, e reso operativo da ARERA con la collaborazione dei Comuni, per garantire alle famiglie in condizione di disagio economico e/o alle famiglie numerose, un risparmio sulla spesa per l'energia elettrica. È previsto anche per i casi in cui una grave malattia costringa all'utilizzo di apparecchiature elettromedicali indispensabili per il mantenimento in vita (disagio fisico). Per accedere al bonus, le famiglie che rientrano nei previsti parametri di reddito e/o socio-sanitari, devono presentare richiesta al Comune. Il bonus, nel 2019 ha consentito una riduzione del 30% sulla bolletta. I valori sono stati:

- 132 euro per una famiglia di 1 o 2 persone;
- 161 euro per una famiglia di 3 o 4 persone;
- 194 euro per una famiglia con più di 4 persone.



QUALITÀ DEL SERVIZIO ENERGIA ELETTRICA

STANDARD DI QUALITÀ PER LA VENDITA

Gli standard di qualità commerciale sono dettati da ARERA (Del. 413/2016 Testo Integrato Qualità Vendita - TIQV) e si riferiscono alla tempestività nell'esecuzione, da parte del venditore, di alcune prestazioni richieste dai clienti (risposta a reclami e a richieste scritte di informazioni, rettifiche di fatturazione, ecc.).

Il venditore deve rispettare standard specifici (il cui superamento comporta l'erogazione automatica al cliente di un indennizzo) e standard generali (per i quali è richiesto il rispetto 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. Il dato relativo al Gruppo Iren per il 2019 mostra un significativo miglioramento rispetto al 2018:

Risposta a reclami scritti (gg.)	2019	2018	Tempo max ARERA
Tempo medio di risposta	16,7	25,8	30

La percentuale di risposte a richieste scritte di informazioni entro il tempo massimo di 30 giorni solari si è attestata al 95%.

Per il costante monitoraggio della qualità commerciale, il Gruppo Iren considera strategica anche la rilevazione della soddisfazione della propria clientela (si veda al proposito pag. 92).

STANDARD DI QUALITÀ PER LA DISTRIBUZIONE

La qualità dei servizi di distribuzione dell'energia elettrica è definita da ARERA (Del. 646/2015/R/eel) che 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 e la promozione selettiva degli investimenti nelle reti di distribuzione.

Di seguito si rendicontano alcuni indicatori che misurano la qualità del servizio del Gruppo Iren, considerati rilevanti per gli impatti che possono avere sui clienti finali o sull'ambiente.

Il Gruppo Iren mantiene un livello di **perdite di rete** costantemente al di sotto della media nazionale. ARERA fissa convenzionalmente le perdite standard della rete elettrica, definendo un valore percentuale sull'energia prelevata in funzione della tensione, con l'obiettivo di incentivare la riduzione delle perdite in rete, mettendo a confronto le perdite standard e le perdite effettive.

Perdite di rete energia elettrica	2019	2018	2017
Gruppo Iren	4,23%	4,17%	3,91%
Media nazionale ⁽¹⁾	6,40%	6,40%	6,50%

⁽¹⁾ Ultimo dato disponibile da Bilancio energia elettrica GSE del 31 dicembre 2018.

Il numero medio di interruzioni per cliente BT (bassa tensione)

(N1) è l'indicatore relativo alle interruzioni senza preavviso, lunghe o brevi (superiori a 1 secondo e inferiori ai 3 minuti), imputabili al distributore. La **durata cumulata (D1)** misura il numero medio di minuti di interruzione, per cliente in bassa tensione, delle interruzioni senza preavviso lunghe imputabili al distributore.

ARERA fissa per tali indicatori dei valori obiettivo in relazione alla dimensione delle aree servite (concentrazione): alta concentrazione (comuni con più di 50.000 abitanti), media concentrazione (comuni con più di 5.000 abitanti) e bassa concentrazione (comuni con meno di 5.000 abitanti).

Se il distributore consegue miglioramenti degli indicatori, rispetto all'anno precedente, riceve un premio da parte di ARERA, in caso contrario può incorrere in una sanzione con relativa penalità.

Numero medio interruzioni per cliente BT - N1 ⁽¹⁾	2019	2018	2017	Obiett. ARERA
Torino alta concentrazione	1,43	1,37	1,69	1,00
Parma alta concentrazione	0,98	1,80	1,04	1,00
Parma bassa concentrazione	2,23	2,59	3,94	4,00
Vercelli media concentrazione	0,75	1,25	0,57	2,25

⁽¹⁾ I dati 2019 sono stimati. Sono oggetto di verifica e subordinati alla consegna ad ARERA il 31/03/2020 per l'esercizio 2019.

Durata cumulata - D1 (min./utente) ⁽¹⁾	2019	2018	2017	Obiett. ARERA
Torino alta concentrazione	25,70	28,70	25,39	25,00
Parma alta concentrazione	23,00	34,21	17,89	25,00
Parma bassa concentrazione	48,06	36,61	51,18	60,00
Vercelli media concentrazione	8,12	11,23	5,96	45,00

⁽¹⁾ I dati 2019 sono stimati. Sono oggetto di verifica e subordinati alla consegna ad ARERA il 31/03/2020 per l'esercizio 2019.

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 medio di arrivo su luogo di chiamata pronto intervento (min.) ⁽¹⁾	2019	2018	2017
Torino	72	68	75
Parma	70	69	74
Vercelli	60	42	40

⁽¹⁾ I dati 2019 sono stimati. Sono oggetto di verifica e subordinati alla consegna ad ARERA il 31/03/2020 per l'esercizio 2019.

Il Gruppo Iren, nell'ambito delle procedure di controllo creditizio, monitora le disconnessioni di rete ai clienti a causa del mancato pagamento delle fatture, tuttavia ritiene opportuno non indicare tale numero, considerandolo un dato sensibile.

RETE DI DISTRIBUZIONE ENERGIA ELETTRICA

Il Gruppo Iren gestisce gli impianti della rete di distribuzione dell'energia elettrica nel Comune di Parma, nella Città di Torino – oltre a porzioni di rete in alcuni comuni dell'area metropolitana, della Valle Orco e della Valle Dora – e nella Città di Vercelli.

La consistenza degli impianti di proprietà del Gruppo al 31 dicembre 2019 è sintetizzata nella tabella seguente:

Impianti rete distribuzione	u.m.	Parma	Torino	Vercelli
Stazioni AT/MT	n.	5	9	1
Cabine primarie MT/MT	n.	-	21	1
Cabine secondarie MT/BT	n.	1.173	3.203	187
Trasformatori AT/MT	n.	13	21	2
Trasformatori cabine secondarie MT/BT	n.	1.408	3.200	301
Linee AT	km	-	22	11
Linee MT (aeree e non)	km	911	2034	194
Linee BT (aeree e non)	km	1.618	2.621	330
Contatori elettronici	n.	137.983	589.562	31.496

Il piano annuale di manutenzione, sulle reti secondarie di distribuzione dell'energia elettrica, prevede l'ispezione delle cabine e delle linee aeree in media tensione (MT), con articolazione differente per i territori di riferimento:

- per le cabine elettriche, l'ispezione ogni tre anni per Parma, ogni due anni per Torino e ogni anno per Vercelli. Nel 2019 sono state ispezionate 2.178 delle 5.142 cabine totali, pari al 42%;

- per le linee aeree in media tensione (MT), il controllo visivo ogni tre anni per Parma, ogni tre mesi per Torino e una volta all'anno per Vercelli. La rete elettrica è circa 1.381 km e nel 2019 ne è stato ispezionato circa il 16%.

Integralmente eseguito nel 2019, il piano di ispezione prevede controlli trimestrali degli impianti ad aria compressa nell'area di Torino, l'ispezione generale di ogni impianto con frequenza quadrimestrale, il controllo termografico delle parti attive degli impianti con frequenza semestrale, il controllo di apparecchiature elettriche contenenti olio con PCB>50 ppm e dello stato dei manufatti in amianto con frequenza annuale.

GAS

TARIFFA GAS

Le tariffe gas sono conformi alla normativa ARERA (Testo Integrato Vendita Gas – TIVG e dal Testo Unico - TUDG / RTDG), a quanto stabilito dalla normativa dello Stato in merito alle Accise Gas e IVA ed 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 e 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

Le famiglie numerose hanno il diritto di accedere, secondo criteri e procedure deliberate da ARERA, ad un contributo che mitighi l'onere economico derivante dall'uso del gas. L'accesso al bonus viene generato dall'istanza presentata dal cliente al Comune di residenza, attestando la propria condizione di disagio economico. A fronte di una verifica positiva da parte del Comune, si avvia una segnalazione al distributore, il quale accredita al venditore un determinato importo che quest'ultimo provvede a versare al cliente finale. Il bonus gas è previsto per le famiglie in condizioni di disagio economico (individuato in funzione dell'indicatore ISEE) e vale esclusivamente per il gas metano distribuito a rete per i consumi dell'abitazione di residenza e non per il gas in bombola o per il GPL.

QUALITÀ DEL SERVIZIO GAS

STANDARD DI QUALITÀ PER LA VENDITA

Come per l'energia elettrica gli standard di qualità per la vendita gas sono dettati da ARERA (Del. 413/2016 Testo Integrato Qualità Vendita - TIQV) e prevedono il rispetto, da parte del venditore, di standard specifici e standard generali nell'esecuzione di alcune prestazioni richieste dal cliente. Il dato relativo al Gruppo Iren per il 2019 mostra una conferma del trend di miglioramento:

Risposta a reclami scritti (gg.)	2019	2018	Tempo max ARERA
Tempo medio di risposta	20,0	28,7	30



STANDARD DI QUALITÀ PER LA DISTRIBUZIONE

Il servizio di distribuzione consiste nel prelievo del gas metano dai gasdotti di Snam Rete Gas, attraverso i punti di prelievo di primo salto, e nel trasporto, attraverso le reti dei gasdotti locali, per la consegna agli utenti finali. Un impianto di distribuzione del gas è composto tipicamente da:

- punti di interconnessione (cabine RE.MI.) con la rete nazionale o regionale dei metanodotti, attraverso i quali viene alimentata la rete di distribuzione, dove viene effettuata la consegna, la filtrazione, il preriscaldamento, la regolazione della pressione, la misura e l'odorizzazione del gas;
- rete di distribuzione del gas;
- impianti di derivazione d'utenza per la consegna del gas alle utenze finali e la sua misurazione mediante contatori.

La distribuzione del gas è svolta dal Gruppo Iren secondo le regole di separazione funzionale per le imprese verticalmente integrate nel settore, nel rispetto dei principi di economicità e redditività e della riservatezza dei dati aziendali allo scopo di promuovere la concorrenza, l'efficienza ed adeguati livelli di qualità del servizio.

L'impiego di tecnologie innovative per la posa e la manutenzione delle reti consente di effettuare le necessarie attività riducendo al minimo tempi, costi e disagi alla cittadinanza. La sicurezza è garantita dai sistemi di telecontrollo degli impianti, un servizio di pronto intervento h24, la protezione catodica delle reti in acciaio, l'utilizzo di gas odorizzato e l'ispezione sistematica e programmata della rete.

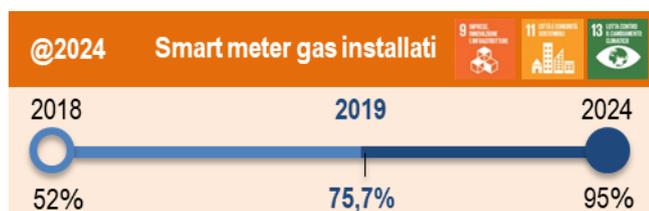
La rete di distribuzione del gas del Gruppo Iren è costituita:

- a Genova, da un unico impianto alimentato da 7 cabine RE.MI.;
- in area emiliana, da più impianti ciascuno alimentato da una o più RE.MI.;
- nel vercellese, da un unico impianto interconnesso, alimentato da 2 cabine RE.MI., che rifornisce anche alcuni comuni al di fuori della provincia.

Nel 2019 è stata metanizzata una frazione del Comune di Caresanablot, in provincia di Vercelli.

Il Gruppo sta inoltre procedendo alla progressiva installazione dei contatori elettronici che, oltre a mettere a disposizione dati reali per la fatturazione dei corrispettivi dovuti e a velocizzare alcune attività (attivazione o disattivazione di una fornitura, voltura, ecc.), contribuiscono a rendere i cittadini più consapevoli dei propri consumi, favorendo comportamenti tesi alla riduzione e a un migliore utilizzo del gas, con conseguenti benefici ambientali.

Contatori gas installati (n.)	2019	2018	2017
Totale contatori gas	809.899	807.479	808.521
- di cui elettronici	613.303	476.869	261.191
% contatori elettronici	75,7%	59,0%	32,3%



Il Gruppo Iren gestisce anche il servizio di distribuzione e vendita di GPL. La distribuzione è svolta per mezzo di 21 centrali: 14 ubicate in alcuni comuni di montagna della provincia di Reggio Emilia e 7 ubicate in tre comuni della provincia di Genova. I fornitori consegnano il GPL già odorizzato nei serbatoi ed il Gruppo lo distribuisce ai clienti alla pressione di 30 mbar. La sicurezza è garantita per mezzo del telecontrollo degli impianti.

Per i parametri di qualità commerciale della distribuzione gas, ARERA ha definito standard per cui sono previsti indennizzi automatici al cliente in caso di mancato rispetto.

Standard qualità commerciale (gg. lavorativi)	2019	2018	Tempo max ARERA
Preventivazione lavori semplici	9,9	7,7	15
Preventivazione lavori complessi	10,4	12,5	30
Esecuzione lavori semplici	6,5	6,2	10
Attivazione fornitura	5,4	3,7	10
Disattivazione fornitura	4,4	3,0	5
Riattivazione a seguito di disattivazione per morosità	2,3	1,1	2 feriali

INTERRUZIONI E DISPERSIONI DEL SERVIZIO SULLA RETE GAS

Le interruzioni della fornitura gas avvengono prevalentemente durante l'esecuzione dei lavori di rinnovo della rete, in occasione della commutazione delle derivazioni d'utenza dalla vecchia alla nuova condotta. Il Gruppo interviene, in misura sempre maggiore quando possibile, utilizzando un'apparecchiatura che consente la commutazione senza interrompere l'erogazione del gas.

Le interruzioni si dividono in **interruzioni programmate**, se i lavori sono preventivati ed è possibile comunicare tempestivamente al cittadino l'interruzione, e **interruzioni senza preavviso**, ovvero quelle per cui non è possibile avvisare tutti i clienti coinvolti, almeno tre giorni prima dell'interruzione.

Le interruzioni con preavviso vengono limitate, utilizzando sistemi che permettono le lavorazioni senza sospensione del flusso di gas.

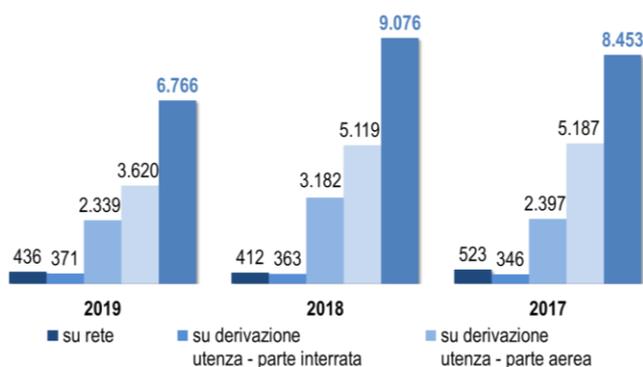
Interruzioni del servizio rete gas (n.)	2019	2018	2017
Interruzione senza preavviso	1.266	990	1.486
Interruzione programmate	1.376	1.652	1.531
TOTALE	2.642	2.642	3.017

In accordo con quanto previsto da ARERA, le principali iniziative per ridurre le dispersioni gas in rete prevedono la progressiva messa in protezione catodica della rete in acciaio non protetta e la sostituzione delle reti in ghisa grigia con giunto canapa e piombo.

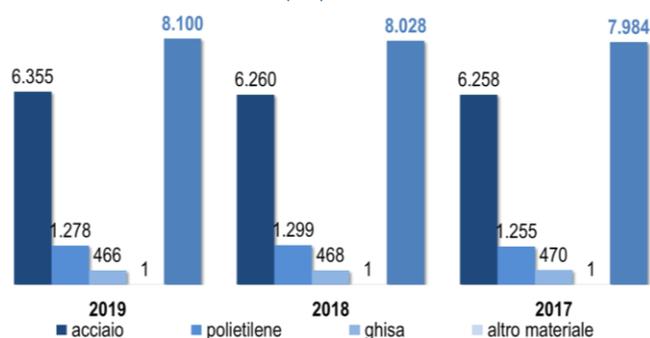
Nel 2019 oltre alla ricerca delle dispersioni sulla rete interrata, imposta da ARERA, è stata estesa la ricerca sistematica delle dispersioni anche ai gruppi di misura nell'area emiliana così come già effettuata in Liguria.

In riferimento alle perdite di gas, si può notare dal grafico seguente la consistente riduzione delle perdite rispetto al 2018 e che, anche nel 2019, le perdite numericamente più significative provengono dal gruppo di misura.

PERDITE DI RETE (n.)



COMPOSIZIONE RETE GAS (km)



Anche nel 2019 è proseguita l'attività di sostituzione della rete gas con nuova rete in acciaio e polietilene.

Rete gas sostituita (km)	2019	2018	2017
Rete in acciaio	16	16	19
Rete in polietilene	0	0	0
Rete in ghisa	4	3	5
TOTALE	20	19	24

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. ARERA stabilisce gli obblighi di servizio relativi alla sicurezza, tra cui l'ispezione delle reti.

Nel 2019 il Gruppo Iren ha ispezionato 7.170 degli 8.099 km di rete gas gestita. L'ispezione programmata ha come effetto anche un maggior controllo sulle dispersioni

Rete gas ispezionata	2019	2018	Obbligo ARERA
Rete di bassa pressione	84%	78%	almeno 25%
Rete di media e alta pressione	95%	84%	almeno 33%
Rete totale ispezionata	88%	81%	

Nel 2019 è stato ispezionato l'88% delle reti gas: più del doppio di quanto previsto da ARERA

ARERA impone anche livelli minimi di odorizzante per la sicurezza del servizio e la salvaguardia di persone e cose. Nel 2019 il Gruppo Iren ha immesso nella rete più di 45 mg di odorizzante (tetraidrotiofene) per metro cubo di gas distribuito, quantitativo superiore al livello imposto da ARERA (32 mg/mc), che permette di far avvertire maggiormente la sua presenza nell'aria ai fini di una rapida individuazione di eventuali dispersioni di gas.

Il servizio di Pronto Intervento è fondamentale per garantire la sicurezza dei cittadini e dei luoghi. Le performance del Gruppo Iren in questo ambito sono significativamente migliori rispetto a quanto stabilito da ARERA.

Pronto intervento	2019	2018	Obbligo ARERA
Tempo medio di arrivo sul luogo di chiamata (min.)	26,8-35,0	27,7-38,0	60
Rispetto del tempo medio di arrivo sul luogo di chiamata (%)	97,6%	96,0%	90,0%

Nel 2019 il Pronto Intervento gas ha gestito 9.632 chiamate, con un tempo medio di arrivo sul luogo che varia nel range indicato, in relazione ai diversi territori serviti.



TELERISCALDAMENTO

Con il servizio di teleriscaldamento il Gruppo Iren, produce e fornisce ai clienti l'energia termica necessaria per il riscaldamento degli ambienti e per la produzione di acqua calda igienico sanitaria.

ARERA ha definito la regolazione (Del. 661/2018) della qualità commerciale del teleriscaldamento e teleraffrescamento, valida fino alla fine del 2021, rispetto a cui il Gruppo ha provveduto ad adeguare i processi tecnico-amministrativi e ad aggiornare la Carta del servizio Teleriscaldamento, presente sul sito irenlucegas.it dove sono state integrate anche le apposite sezioni informative. La Carta del servizio costituisce l'impegno a soddisfare le esigenze del cliente e a garantire l'affidabilità della prestazione, la sicurezza nell'utilizzo del servizio, la correttezza e l'equità nei rapporti contrattuali. I parametri in essa contenuti consentono valutazioni oggettive circa il rispetto degli standard garantiti. Il Gruppo Iren monitora costantemente il livello di qualità e di efficienza dei servizi con l'obiettivo di adattare le scelte strategiche alle aspettative del cliente, in una logica di miglioramento continuo (si veda pag. 92).



TARIFE DEL TELERISCALDAMENTO

Le tariffe del teleriscaldamento non sono attualmente regolate da normativa nazionale e sono storicamente costruite secondo il principio del “costo gas evitato”, cioè rapportate al costo che il cliente avrebbe sostenuto utilizzando gas metano (espresso in euro/Smc). Le tariffe sono dunque rapportate al costo finale del gas metano che viene aggiornato in funzione delle normative di ARERA, per quanto riguarda le tariffe gas del mercato retail, e dello Stato per quanto riguarda le imposte e l’IVA.

RETE SOTTOPOSTA AD ISPEZIONE

La rete del teleriscaldamento gestita dal Gruppo Iren, nei comuni di Torino, Nichelino, Grugliasco, Collegno, Rivoli, Genova, Reggio Emilia, Piacenza e Parma è lunga circa 1.041 km e nel 2019 ne sono stati ispezionati 947 km, circa il 91% del totale.

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

TARIFFA SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

L’organizzazione del servizio idrico integrato per Ambiti Territoriali Ottimali comporta regole per la determinazione delle tariffe che devono assicurare la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio. Le tariffe sono approvate da ARERA e determinate per gli anni 2016-2019 (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. Sono previste tipologie di uso che variano da territorio a territorio (ad esempio: domestico residente, domestico non residente, zootecnico, commerciale, industriale, artigianale, diverso, non potabile, temporaneo, cantieri, agricolo, frantoi). Nella tabella seguente sono riportate le tariffe medie, definite dalle Autorità di regolazione, relativamente alle aree dove il Gruppo gestisce l’intero servizio idrico integrato (distribuzione dell’acqua potabile, collettazione fognaria e depurazione).

Tariffa media SII (euro/mc) ⁽¹⁾	2019
Provincia di Asti ⁽²⁾	2,55
Provincia di Cuneo ⁽³⁾	1,77 - 1,79
Provincia di Genova	2,19
Provincia di La Spezia ⁽³⁾	2,09
Provincia di Parma ⁽³⁾	1,46 - 2,28
Provincia di Piacenza ⁽³⁾	1,71- 2,22
Provincia di Reggio Emilia	2,04
Provincia di Vercelli ⁽³⁾	0,48-1,73

⁽¹⁾ La tariffa media è calcolata sommando la tariffa base uso domestico del servizio acquedotto, la tariffa di fognatura e la tariffa di depurazione.

⁽²⁾ Il dato si riferisce alla tariffa applicata nei Comuni di Canelli e Nizza Monferrato.

⁽³⁾ Valore minimo e massimo delle differenti tariffe presenti sul territorio.

Nelle aree servite in provincia di Savona, Imperia e Mantova la gestione del Gruppo Iren è parziale e riguarda prevalentemente il servizio acquedotto.

FONDI SOCIALI ACQUA

ARERA ha introdotto a partire dal 2018 (Delibera 897/2017) il bonus sociale idrico a favore delle utenze in condizione di disagio economico. Per sostenerne il costo, è stata introdotta una specifica componente tariffaria (UI3) pari a 0,005 euro/metro cubo venduto, per l’anno 2019. Hanno diritto a chiedere il bonus i cittadini con ISEE inferiore a 8.107,5 euro (o inferiore a 20.000 euro in caso vi siano più di 3 figli a carico) e altre specifiche categorie. Il bonus copre il consumo di 50 litri al giorno pro capite di acqua potabile. A questo bonus, gli Enti di Governo dell’Ambito possono sovrapporre un bonus aggiuntivo finanziato dalla tariffa dell’Ambito ed erogato secondo modalità stabilite dall’Ente stesso. 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 il 2019 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 2019 è stato confermato l’importo di 800.000 euro. Nel comune di Asti, l’Autorità d’Ambito ha messo a disposizione l’importo di 12.053 euro.

QUALITÀ NEL SERVIZIO IDRICO

Le Carte del servizio idrico integrato del Gruppo Iren recepiscono gli indicatori e tempistiche definite da ARERA (Determina 655/15). Nel 2019 è stata effettuata la rendicontazione dei dati relativamente all’annualità 2018 che conferma un rispetto molto elevato delle tempistiche previste, mediamente oltre il 90% delle prestazioni.

Per un costante monitoraggio della qualità dei propri servizi, inoltre, il Gruppo Iren considera strategica la rilevazione della soddisfazione della propria clientela. La raccolta periodica di tali valutazioni è inserita, quale parte integrante e indispensabile, nel sistema di gestione della qualità (si veda pag. 94).

QUALITÀ DELL’ACQUA

Il controllo della qualità dell’acqua consiste nell’analisi dei parametri previsti dal D.Lgs. 31/2001, effettuata sui punti di campionamento, codificati dall’Ente responsabile del controllo (ASL), lungo la rete di distribuzione e presso i punti ubicati all’uscita dei grandi impianti di potabilizzazione. Qualora le acque prelevate contengano sostanze indesiderate in misura superiore ai livelli indicati dalla normativa, sono sottoposte a trattamento prima della distribuzione. I trattamenti maggiormente utilizzati per la potabilizzazione delle acque profonde sono normalmente finalizzati alla rimozione di ferro, manganese e ammoniaca, elementi naturalmente presenti nelle falde captate. La qualità dell’acqua è quindi assicurata da controlli su tutto il percorso: dalle fonti ai processi di trattamento, filtrazione e potabilizzazione, alla rete di distribuzione, fino alla consegna al cliente. I campioni effettuati vengono analizzati, presso i laboratori del Gruppo Iren,

relativamente alle caratteristiche chimiche e microbiologiche. Nel settore della depurazione, vengono effettuati controlli analitici sulle acque reflue in ingresso e uscita dagli impianti, nonché sugli step di trattamento intermedi, sui fanghi prodotti e sugli scarichi in fognatura degli utenti produttivi. La numerosità dei campioni e dei relativi

parametri analizzati deriva da piani di campionamento predisposti per tutti i territori gestiti. I controlli interni sono più numerosi rispetto a quanto previsto dalle norme vigenti e dai protocolli siglati con Autorità d'Ambito, ARPA e Province.

Controlli effettuati su acque potabili e reflue (n.) ⁽¹⁾	2019		2018		2017	
	Campioni	Parametri	Campioni	Parametri	Campioni	Parametri
Emilia Romagna	36.159	426.542	36.325	424.060	37.006	405.545
Piemonte/Valle D'Aosta	5.199	64.046	5.132	66.615	5.161	71.153
Liguria	14.216	279.693	12.883	275.437	13.474	236.652
Lombardia ⁽²⁾	485	7.925	994	21.078	953	21.064
TOTALE	56.059	778.206	55.516	791.662	56.758	738.440

⁽¹⁾ Dal 2019 non sono più inclusi i territori di Aosta, Alessandria, Novara, Brescia, Pavia e Verona in cui il Gruppo ha cessato la gestione del servizio

⁽²⁾ Il dato è relativo alla provincia di Mantova e solo a campioni e parametri effettuati su acque potabili poiché il Gruppo non gestisce il servizio acque reflue.

Oltre 56.000 campioni e 778.000 parametri analizzati su acque potabili e reflue per la sicurezza dei cittadini



DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA

A seguito dei necessari controlli e verifiche dei requisiti di potabilità, l'acqua prelevata dalle diverse fonti viene immessa nella rete di distribuzione che raggiunge tutte le utenze. Gli interventi di controllo, estensione e manutenzione delle reti, sono eseguiti con l'obiettivo di minimizzare, per quanto possibile, il disagio per i cittadini. Prioritaria, infatti, è l'attenzione alla protezione dell'ambiente urbano e alla sostenibilità della vita di ogni giorno, in particolare per quanto riguarda l'impatto sulle strade cittadine.

Nel 2019, sono state effettuate 807 interruzioni programmate nei territori gestiti, vale a dire sospensioni della fornitura idrica necessarie per l'esecuzione di lavori precedentemente pianificati.

In questi casi, vengono diffusi avvisi tramite stampa e televisioni locali sulla durata degli interventi, in quanto interessano una parte consistente della popolazione. Negli altri casi i cittadini vengono avvisati con cartelli affissi nella zona interessata indicanti la data dei lavori. Per gli interventi in emergenza, come ad esempio la rottura improvvisa di tubazioni, vengono messe in atto tutte le procedure necessarie a ripristinare l'erogazione dell'acqua nel minor tempo possibile, secondo quanto previsto dalle norme

vigenti. Nel 2019 le rotture di rete sono state complessivamente 7.950 con riparazioni eseguite a seguito di segnalazioni e ricerca perdite. Il tempo di arrivo medio sul luogo di chiamata in caso di pronto intervento per il Gruppo Iren è di 119,7 minuti. Nel 2019 su circa 19.263 km di rete idrica gestita, sono stati controllati 2.486 km, pari al 13%.

SERVIZI AMBIENTALI

SISTEMA TARIFFARIO

Il tributo TARI è composto da una **parte fissa**, determinata dai costi dello spazzamento, dai costi generali, da parte dei costi del personale e da altre componenti essenziali del costo del servizio, riferite in particolare agli ammortamenti ed ai costi amministrativi, e da una **parte variabile**, rapportata alle quantità di rifiuti conferiti, al servizio fornito e all'entità dei costi di gestione. La TARI è applicata alle utenze tenendo conto delle superfici occupate ed in parte, per quanto riguarda le utenze domestiche, tenendo conto del numero dei componenti il nucleo familiare. Con la TARI, il Gruppo Iren fattura al Comune il proprio servizio ed il Comune emette gli avvisi di pagamento verso l'utenza. Nel calcolo della TARI il Comune tiene conto dell'IVA passiva a suo carico per cui si può dire che nel tributo applicato alle utenze l'IVA non viene espressa ma è annessa al tributo stesso. Nella normativa generale della TARI non sono previste tariffe cosiddette sociali. A livello regolamentare ogni Comune può inserire clausole di agevolazione o riduzione a favore di determinate categorie di utenze.

Nel 2019 il Gruppo ha emesso la TARI in nome e per conto di alcuni Comuni serviti, applicando alle utenze le norme regolamentari vigenti, comprese quelle relative alle eventuali riduzioni o agevolazioni/esenzioni sociali, se espressamente deliberate dai singoli Comuni. L'importo medio delle tariffe raccolta rifiuti e igiene ambientale per La Spezia, Parma, Piacenza, Reggio Emilia, Torino e Vercelli è in linea con quelle degli anni passati. Di seguito la tabella che riporta la media TARI 2019 per i principali comuni serviti.



Anno 2019

TARI media capoluogo di provincia

Tipo utenza domestica	La Spezia	Parma	Piacenza	Reggio Emilia	Torino
	euro/anno	euro/anno	euro/anno	euro/anno	euro/anno
Famiglie di 1 componente	173,48	131,03	123,79	176,58	132,25
Famiglie di 2 componenti	224,58	212,70	218,46	268,02	243,99
Famiglie di 3 componenti	239,37	244,59	271,00	345,46	291,47
Famiglie di 4 componenti	252,30	284,99	299,74	395,18	322,47
Famiglie di 5 componenti	265,24	333,32	359,15	446,60	376,10
Famiglie di ≥ 6 componenti	276,02	378,44	404,80	468,36	424,14



EFFICIENZA ENERGETICA

Il Gruppo Iren svolge attività di gestione e manutenzione di impianti di riscaldamento, condizionamento e tecnologici in generale ed attualmente gestisce oltre 1.500 impianti in condomini privati, edifici pubblici, complessi polisportivi, presidi ospedalieri, centri commerciali e siti del terziario. Il Gruppo fornisce servizi energetici per realtà civili ed industriali, finalizzati alla più elevata efficienza e 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).

TELECOMUNICAZIONI

Nel 2019 sono proseguiti i test per ricevere dati provenienti da sensori IoT (Internet of Things) sul territorio ed è stata installata una rete sperimentale LoraWan nell'area di Torino, in grado di acquisire dati legati allo smart parking e alla sensoristica ambientale.

Sono inoltre stati avviati, e sono tutt'ora in corso, i test per sperimentare sensori smart da installare sulle reti gas del Gruppo e per acquisire dati dai contatori dell'acqua, oltre alle attività per attivare nuovi servizi di connettività in tecnologia FTTH (Fiber To The Home) e FTTC (Fiber To The Cabinet) in modo da ampliare la gamma di offerte rivolte ai clienti finali e alle società del Gruppo Iren.



ATTENZIONE ALLE COMUNITÀ E AL TERRITORIO

La grande importanza che le comunità locali rivestono per il Gruppo Iren è evidenziata anche nel Piano Industriale al 2024 che destina una parte rilevante degli investimenti allo sviluppo territoriale sulle province in cui opera, generando un importante volano di crescita sulle economie locali, con ricadute positive in termini sociali, economici e ambientali. Inoltre più del 60% degli investimenti previsti nel Piano sono destinati a iniziative di sostenibilità.

COMITATI TERRITORIALI IREN

Nelle strategie del Gruppo volte a generare impatti positivi sul territorio si inseriscono i Comitati Territoriali, organismi costituiti per rafforzare i rapporti con i territori, analizzarne e anticiparne i bisogni, stimolare iniziative innovative in ambito ambientale e sociale, accrescere la conoscenza diffusa delle strategie e dei servizi offerti, garantendo un'ampia rappresentatività alle diverse realtà della società civile e coinvolgendo direttamente i vertici del Gruppo Iren nel confronto con i propri stakeholder. I Comitati sono anche uno strumento di lavoro per raccogliere, attraverso

Irencollabora.it – primo esempio a livello nazionale di piattaforma di progettazione partecipata – le idee e le proposte dei cittadini per progettare nuove soluzioni di sviluppo sostenibile, valorizzando le esperienze, i saperi e le competenze delle comunità locali per creare valore condiviso e generare sviluppo per il Gruppo e per i territori in cui è presente.

I Comitati sono costituiti da 15/18 componenti, rappresentanti di Enti e Associazioni territoriali, che offrono una partecipazione volontaria e gratuita. A questi si aggiungono 5 componenti di diritto: un rappresentante del Comune capoluogo, un rappresentante dei Comuni della provincia, un rappresentante dell'Università locale, il Vice Presidente ed il Presidente di Iren.

All'interno di ciascun Comitato si costituiscono gruppi di lavoro che seguono le attività per la miglior attuazione dei progetti, proposti dagli stessi componenti dei Comitati o dai cittadini attraverso Irencollabora.it.

Nel 2019 i progetti incubati dai Comitati di Piacenza, Parma, Reggio Emilia, Torino e Genova sono stati 21 e hanno riguardato temi di natura ambientale, sociale ed educativa, di cui due realizzati nel corso dell'anno e gli altri in fase di sviluppo. Attualmente i Comitati territoriali hanno realizzato 41 progetti visibili su Irencollabora.it.

PROGETTI REALIZZATI NEL 2019

Progetto (attuatore)	Comitato Territoriale	Descrizione
Accompagnamento Protetto (Auser Genova)	Genova	Acquisto e allestimento di un veicolo elettrico per offrire un servizio gratuito di accompagnamento a persone che non sono in grado di muoversi in modo autonomo, per garantire la frequenza presso centri o strutture socio-sanitarie e per mantenere un livello accettabile di socializzazione e di inclusione di persone che diversamente sarebbero costrette alla solitudine e all'isolamento. Un servizio che coniuga sostenibilità ambientale e sociale.
La Tribù (Fondazione Bet She Can)	Piacenza	Empowerment di 20 bambine, tra gli 8 e i 10 anni, per sviluppare la consapevolezza di sé e delle proprie potenzialità e sensibilizzare famiglie, istituzioni e comunità. 12 tappe attraverso laboratori, workshop, esplorazione del territorio, interazione con la cittadinanza, incontri-testimonianze di donne con percorsi professionali o personali innovativi in contesti comunemente ritenuti "maschili". Il progetto ha ottenuto menzione speciale nella categoria GED - Gender Equality and Diversity - nell'ambito del Premio Er.Si Innovatori Responsabili della Regione Emilia Romagna.
Progetto Dilemma (Rete Cibobertutti – Kuminda)	Parma	Un progetto formativo rivolto a ragazzi over 14, basato sul gioco per stimolare la riflessione sulla relazione fra competizione e cooperazione, sia a livello personale che sociale, e favorire l'approfondimento di tematiche sociali, ambientali ed economiche, grazie all'incontro con organizzazioni e reti territoriali. I temi del gioco sono coerenti con gli obiettivi ONU al 2030 per lo sviluppo sostenibile. Per la diffusione del progetto sono stati formati 30 tutor e coinvolti 215 ragazzi nella sperimentazione del gioco. Il progetto sarà proposto alle scuole superiori di Parma in collaborazione con Edulren nel 2020.
#conosceregestireilterritorio. Le Riserve MaB UNESCO: piattaforme per l'evoluzione sostenibile delle comunità (Engim Piemonte)	Torino	Sono state realizzate azioni di avvicinamento e sensibilizzazione per favorire la crescita di consapevolezza degli abitanti del territorio del MaBCollinaPo (Torino) sul valore dei patrimoni paesaggistici, territoriali ed ecologici dell'area: corsi formativi rivolti a gestori e collaboratori delle strutture di accoglienza del territorio (coinvolgendo 110 soggetti), 4 tour sul territorio e attività di comunicazione (brochure, sito web e pagina Facebook).
Chiomonte S.M.A.R.T. - Domotica al servizio del territorio (Comune di Chiomonte – Associazione Chiomonte Imprend'Oc)	Torino	Il progetto intende assicurare una gestione efficace e responsabile del patrimonio culturale e ambientale, di favorire lo sviluppo del turismo e di migliorare la qualità della vita del territorio. Dopo la creazione di un sistema informativo territoriale (GIS) per l'esplorazione di scenari di pianificazione urbanistico-gestionale e la validazione tecnico-economica delle iniziative più significative, la piattaforma è stata integrata rendendo disponibili i dati relativi a 4 scenari di trasformazione: riqualificazione e recupero del patrimonio immobiliare, riqualificazione agricola e di recupero della viticoltura, piano d'azione per l'energia sostenibile e il clima, piano integrato di sviluppo turistico.



Progetto (attuatore)	Comitato Territoriale	Descrizione
L'Ultimo Diogene (Chiara Comunicazione)	Parma	Realizzazione di un docufilm su Enzo "Màt" Sicuri, figura originale di Parma che ha vissuto "sotto le stelle" dagli anni Cinquanta agli Ottanta, svolgendo un'attività ante litteram di raccolta e riciclo della carta e altri materiali. Il docufilm è stato diffuso anche attraverso laboratori educativi allo scopo di proporre una riflessione e raccogliere suggerimenti su stili di vita e di consumo sostenibili, uso dell'energia e dei trasporti, raccolta differenziata. Sono stati coinvolti nei laboratori 500 studenti di scuole primaria e secondaria. Il docufilm è stato proiettato al Cinema Astra, con 900 spettatori ed è stato selezionato per partecipare a varie rassegne e festival in tutta Italia.
Uscire dalla povertà. Con dignità, con l'aiuto di tutti (Emporio Solidale Dora)	Reggio Emilia	Contrastare le nuove povertà grazie all'offerta di servizi e beni alimentari, allargandola anche con prodotti freschi all'interno del paniere dell'Emporio Dora, contribuendo contestualmente a ridurre gli sprechi alimentari freschi di esercizi commerciali e aziende. Il progetto ha permesso di fare rete con altri soggetti di territori limitrofi, permettendo di ricevere eccedenze anche da altri empori e redistribuendo prodotti freschi alla Caritas reggiana e ad altre realtà del sociale con le quali collabora quotidianamente. Nel 2019 sono state 249 le persone aiutate e 65 le famiglie assistite.
Educational di economia circolare (Centro agroalimentare di Genova)	Genova	Avvio di un programma per educare i più piccoli all'economia circolare, dimostrando attivamente, per mezzo di un percorso all'interno del Centro Agroalimentare di Genova e poi nelle scuole primarie, come sia possibile trasformare l'invenduto dell'ortofrutta (lo "scarto") in bioplastica. Nel 2019 il Mercato Ortofrutticolo di Genova ha celebrato i primi 10 anni nella nuova sede in Valpolcevera con l'open day "lanuensis ergo mercator - La città si ritrova al Mercato". In questa occasione sono state aperte le porte a bambini e adulti, illustrando il percorso di economia circolare da scarto ortofrutticolo a bioplastica.
Musica da camera con vista (Amici del Quartetto)	Reggio Emilia	Diffondere in rete il grande repertorio della musica classica, attraverso l'esecuzione di brani per quartetto d'archi in luoghi di interesse culturale e naturalistico e sostenere le valenze turistiche del territorio aprendo al vasto pubblico internazionale del web. L'iniziativa/concerto "Variazioni sul tema dell'acqua" offre spunti per svolgere, attraverso la musica, progetti di sensibilizzazione ambientale, attraverso la distribuzione ai partecipanti del "Glossario semiserio sul tema dell'acqua e della musica" sotto forma di programma di sala.
2008-2019 Tra resilienza e bisogno di cambiamento (Consorzio 45)	Reggio Emilia	Iniziativa rivolta alle cooperative sociali di tipo B con la finalità di produrre, in modo partecipato e condiviso, una analisi di scenario attraverso la realizzazione di 4 workshop con indicazioni operative a supporto delle scelte che le singole cooperative dovranno assumere nei prossimi anni, a salvaguardia del valore sociale e produttivo dell'esperienza di tale tipologia d'impresa.
RicibiAMO 2.0 (Piace Cibo Sano)	Parma Piacenza	RicibiAMO mette in rete 60 ristoranti di Parma e Piacenza che partecipano allo sviluppo di un protocollo di buone pratiche per contrastare lo spreco di cibo dall'acquisto, alla conservazione e preparazione, fino alla dispensazione e consumo. RicibiAMO 2.0 nel 2019 ha ampliato il numero di ristoranti aderenti alla rete, arrivando a 87, incentivando la diffusione delle family bag per portare a casa il cibo non consumato al ristorante. La rete ha inoltre realizzato la 2ª edizione del concorso Miglior Ricetta RicibiAMO, ha partecipato al programma regionale per la certificazione della ristorazione sostenibile, al Festival del Cibo di Mantova e al Gola Gola Festival di Piacenza.

PROGETTI IN ELABORAZIONE NEL 2019

eXnovo fragole - frutti del lavoro dal carcere di Piacenza (attuatore: Orto Botanico di Piacenza). Progetto biennale di agricoltura sociale e sostenibile che prevede la coltivazione di fragole all'interno del carcere di Piacenza. L'attività offre opportunità lavorative ad alcune persone detenute, prossime alla scarcerazione, allo scopo di consentire loro di apprendere un mestiere, ottenere una fonte di reddito, essere accompagnati in un percorso di riabilitazione sociale e morale, ma anche di rieducazione alla legalità e alla responsabilità, attraverso il lavoro.

Un Chiosco per Orti Generali (attuatore: Associazione Coefficiente Clorofilla). Realizzato nell'ambito del Bando AmbientAzioni 2019 di Torino, il progetto propone il recupero energetico e architettonico per l'utilizzo per iniziative socio-culturali della Cascina comunale situata nel Parco Piemonte nel quartiere di Mirafiori Sud, creando un cantiere partecipato per valorizzare volontari e persone svantaggiate e sensibilizzare la cittadinanza sui temi dello sviluppo sostenibile. Il progetto rappresenta un valido

esempio di collaborazione tra associazioni, istituzioni e cittadini per la conservazione e il miglioramento di beni comuni.

Arcipelago Torino (attuatore: Associazione Culturale Faust). Un progetto di marketing territoriale condiviso su 3 quartieri pilota della città di Torino (Borgo Vittoria, Barca Bertolla e Aurora) che mira a rafforzare l'identità e i rapporti con il territorio, analizzare e anticipare i bisogni, stimolare iniziative innovative in ambito ambientale e sociale, attraverso la lettura di dati e la loro sistemazione su base sociale (individuazione delle dinamiche in atto e delle loro eventuali evoluzioni, acquisizione di dati statistici per i temi mappati, confronto tra realtà percepita dai cittadini e realtà derivata dai dati), utile per l'elaborazione di una proposta progettuale da parte della Città di Torino.

Partecipazione e creatività per il benessere delle comunità (attuatore ACER Reggio Emilia). Rivolto ai residenti di due villaggi ACER di Reggio Emilia, il progetto rappresenta uno strumento strategico per attuare un processo di riqualificazione dei quartieri di edilizia pubblica, non soltanto nell'aspetto urbanistico o edilizio, ma

soprattutto per perseguire una migliore qualità sociale, grazie alla promozione di attività di coesione e di cura degli spazi comuni. Gli incontri con gli adolescenti e le loro famiglie mirano ad approfondire tematiche quali: rifiuti e raccolta differenziata, buone pratiche di civile convivenza, scambio di beni e riuso, economia domestica.



Laboratori di teatro – educazione (attuatore: Associazione Ermo Colle di Parma). Percorso biennale rivolto ad adolescenti portatori di “fragilità” in carico ai servizi sociali, per realizzare un’azione educativa orientata alla cittadinanza attiva, capace di valorizzare l’intreccio sociale e culturale e un’effettiva integrazione basata sul “fare insieme” attraverso il teatro. I laboratori teatrali vertono su temi che permettono una crescita culturale e soprattutto civile degli adolescenti (intercultura, questioni di genere, relazioni tra pari, legalità, questione ambientale).

La manna dal cielo (attuatore: Istituto scolastico G. Raineri di Piacenza). Progetto selezionato nel Bando AmbientAzioni di Piacenza che ha l’obiettivo di recuperare l’acqua piovana dai tetti per alimentare i sistemi irrigui dell’azienda agricola dell’Istituto G. Raineri. Il progetto, che ha visto nel 2019 l’avvio della realizzazione dei lavori, coniuga la logica dell’economia circolare con la dimensione sociale della formazione e del coinvolgimento di studenti e docenti. Il know-how e le tecniche applicate dall’Istituto verranno diffusi e messi a disposizione alle aziende agricole del territorio.

TooRNA® per famiglie a basso impatto (attuatore: Associazione tRiciclo Bimbi a Basso Impatto). Percorso info-formativo ludico-pratico finalizzato al miglioramento dello stile di vita di genitori e figli, con particolare attenzione al risparmio delle risorse, alla sostenibilità ambientale e sociale, alla salute e al benessere della famiglia. Attraverso una campagna di comunicazione e l’organizzazione di micro-eventi per genitori e bambini si intende diffondere le buone pratiche del riuso, del risparmio, dell’autoproduzione e del consumo critico.

Pensa che Mensa (attuatore: Slowfood Piacenza). La mensa scolastica rappresenta un’importantissima occasione attraverso la quale parlare di educazione all’alimentazione, di consumo sostenibile e consapevole, di lotta agli sprechi alimentari. Per questo è stata realizzata una mappatura delle mense scolastiche in provincia di Piacenza, al fine di individuare linee guida per valutarne i criteri di sostenibilità, le zone di criticità e gli spazi di miglioramento. La mappatura è la base per l’elaborazione di un “Vademecum per la mensa buona e giusta” che fungerà da supporto a tutti gli attori della ristorazione scolastica e che verrà realizzata nel 2020.

Il Sentiero dei Ducati. Camminando nella natura lungo la valle dell’Enza (attuatore: CAI Reggio Emilia). Iniziativa per rilanciare il Sentiero dei Ducati orientandolo a divenire uno strumento utile per uno sviluppo sostenibile dei territori che attraversa, contribuendo così a promuoverne la conoscenza a livello locale, nazionale ed internazionale. Il progetto prevede la revisione di tutta la segnaletica e la manutenzione del sito, l’inserimento del Sentiero dei Ducati nel contesto dei cammini storici e naturalistici di interesse regionale, e la realizzazione di un sito web dedicato, completo di cartografia e guide digitali.

Volo con te (attuatore: Fondazione Bet She Can). Implementazione a Torino, partendo dal libro-progetto “Volo con te”, di un percorso di consapevolezza e scoperta di sé, rimettendo in discussione etichette e stereotipi, rivolto a bambine e bambini tra i 7 e 11 anni. Attraverso il racconto di un viaggio alla ricerca di un amico, si scopre la forza dell’amicizia, la bellezza e la ricchezza della diversità e si sperimenta che le esperienze e il confronto possono togliere le “etichette” condizionanti e portare alla scoperta di chi si è veramente e di chi si vuole diventare. Il percorso si sviluppa in 10 laboratori didattici realizzati in spazi comunali o associativi di Torino.



CertOSA in verde #coltiviamoci il futuro (attuatore: Chanceeventi-Suggenova). Nell’ambito del Progetto “CertOSA Quartiere Condiviso”, è prevista una rassegna di attività laboratoriali-educative e di scambio tra cittadini genovesi e nuovi cittadini provenienti da diversi paesi di origine, per favorire la socialità e la conoscenza di buone pratiche di comportamento. I percorsi educativi sono incentrati sul tema dell’ecologia circolare per un patto intergenerazionale e interculturale a favore di un futuro sostenibile.

Ciclo-riciclo. Uno strumento per amico (attuatore: MUS-E di Reggio Emilia). Il progetto di durata triennale si rivolge alle scuole primarie in cui vi è un’alta percentuale di bambini di paesi e culture diverse e, più in generale, situazioni di difficoltà sociale; è diretto anche ai bambini portatori di disabilità che, attraverso l’arte, imparano a comunicare attraverso il linguaggio universale della musica in cui le differenze diventano ricchezze. Il progetto prevede il coinvolgimento della Banda Rulli Frulli nella realizzazione di strumenti musicali con materiale riciclato.

RileggiAmo (attuatore: Scuola Primaria “San Lazzaro Alberoni” di Piacenza). Lo scambio fra rifiuti riciclabili (plastica e alluminio) e libri diventa il modo per diffondere la consapevolezza che qualsiasi gesto, anche piccolo, ripetuto con costanza, può modificare l’ambiente e la qualità della vita. Alunni ed alunne della scuola raccoglieranno il



materiale riciclabile a casa e lo consegneranno a scuola, ricevendo così uno "scontrino di cortesia ambientale" per ritirare a scuola un libro o una piantina o una bomba di semi per far fiorire il territorio.

Green Generation (attuatore: Liceo Scienze Umane – Polo Mattei di Fiorenzuola). Docenti e studenti della classe 2 A del Liceo Scienze Umane hanno elaborato un calendario in carta riciclata su tematiche relative al risparmio energetico, con fotografie che illustrano comportamenti green da promuovere o non-green da combattere. I beneficiari del progetto sono prima di tutto gli studenti e le loro famiglie che saranno sensibilizzati a praticare piccoli gesti quotidiani per essere veramente testimoni di una Rivoluzione Green; associazioni ed enti supporteranno la divulgazione del calendario, promuovendo una sensibilità green presso la comunità.

Genova Cultura restaura (attuatore: Genova Cultura). Il progetto, volto a sensibilizzare la cittadinanza sui temi del restauro e valorizzazione del patrimonio artistico genovese, prevede il recupero della Fontana marmorea di Boccadasse attraverso un approccio conservativo, con particolare attenzione al recupero funzionale dell'opera e alla valorizzazione e tutela delle risorse idriche in un contesto di forte significato storico e culturale. All'opera di recupero sarà affiancata un'attività di comunicazione sul tema del ciclo dell'acqua.



Un "ponte" tra Genova e l'Africa Sub Sahariana (attuatore: ConsorzioSPeRA). Il progetto, attraverso un laboratorio creativo, getta un "ponte" tra Genova e l'Africa Sub Sahariana, basato sullo scambio culturale, sociale e gastronomico/alimentare, in una sorta di gemellaggio tra scuole africane e scuole genovesi. Attraverso scambi di elaborati grafici, messaggistica e social network viene veicolata la narrazione delle abitudini alimentari e culturali dei ragazzi italiani e africani, con una restituzione grafica di quella che rappresenta la giornata tipo di un ragazzo/a dei due paesi, raccontata attraverso il cibo.

Celocelo Food (attuatore: Agenzia per lo Sviluppo Locale San Salvario Onlus). Celocelo Food sperimenta un sistema di recupero di eccedenze di cibo, attraverso l'uso della piattaforma digitale celocelo.it, che consente di raccogliere e ridistribuire in maniera razionale ed efficiente eccedenze di cibo fresco e secco, donate da imprese di piccola dimensione operanti nel settore alimentare. Il cibo raccolto viene redistribuito ad una rete ampia e flessibile di soggetti no-profit che erogano supporto a persone in difficoltà economica: mense, Case di Ospitalità notturne, strutture di ospitalità in alloggio, ecc. Il progetto coniuga la sensibilizzazione

alla riduzione dello spreco alimentare con una finalità sociale di supporto alle fasce deboli della popolazione.

Fatti i fatti tuoi - Rendi l'ambiente digitale più sostenibile (attuatore: Fact Checkers di Genova). Progetto di educazione che mira a far familiarizzare i ragazzi con i principi della verifica delle informazioni digitali e l'analisi della veridicità dei contenuti. Il progetto si articola in un laboratorio rivolto ai ragazzi di terza media e tenuto all'interno della scuola, utilizza come materiali didattici una guida interattiva per introdurre i ragazzi alla verifica delle informazioni digitali e una serie di altri strumenti gratuiti e disponibili in Rete.

Centro Polifunzionale di via Ferro (attuatore: Comunità di S. Egidio di Genova). La Comunità di S. Egidio ha ricevuto dal Comune di Genova un immobile da destinare ad attività di sostegno per le fasce deboli della popolazione (in particolare persone in condizioni di disagio economico), quali mensa sociale, raccolta deposito e distribuzione di coperte, giacche, scarpe. Il progetto prevede una collaborazione per gli interventi strutturali necessari ad ampliare i servizi offerti e per dare avvio a nuove iniziative da realizzare presso il Centro Polifunzionale.

Orto Urbano di Villa Ronco (attuatore: Arci Genova). Il progetto intende riqualificare i Giardini di Villa Ronco a Genova, attraverso la creazione di un orto urbano e didattico, grazie all'assegnazione di appezzamenti di terreno alla cura dei cittadini, e di attivare collaborazioni con le scuole circostanti, il Centro Servizi per la Famiglia Centro-ovest e i servizi (asilo e centro diurno) presenti a Villa Ronco per progettare percorsi didattici e incontri di scambio e socializzazione tra giovani, anziani e quartiere. L'obiettivo è attivare una rete di soggetti che si occupi e viva attivamente i giardini di Villa Ronco, garantendo così la manutenzione dello spazio, la coltivazione del terreno, le attività di carattere sociale, di diffusione di "buone pratiche" e di educazione alla sostenibilità.

Segnaletica a misura di bambino per l'acquedotto storico di Genova (attuatore: Fondazione Luzzati). La valorizzazione dell'acquedotto storico di Genova è l'obiettivo del progetto che si basa sulla progettazione partecipata, che vede come protagonisti i più piccoli, di un itinerario a misura di bambino con una segnaletica, realizzata in collaborazione con la Facoltà di Architettura dell'Università Genova, composta da pannelli esplicativi e pannelli gioco da fruire lungo il percorso. Nel 2019 sono stati realizzati i pannelli dai bambini della scuola primaria (disegni dei punti di interesse, flora e fauna), le elaborazioni dei ragazzi delle scuole medie (logo e testi) ed i tre progetti grafici selezionati tra quelli presentati dagli studenti del Dipartimento di Architettura e Design dell'Università. L'allestimento del percorso è previsto per la primavera 2020.

C = Come Borgo Campidoglio (attuatore: S.&T. Società Cooperativa). Il progetto si pone l'obiettivo di rilanciare il Borgo Vecchio Campidoglio – zona storica di Torino – attraverso il coinvolgimento attivo delle diverse realtà della zona, per promuovere l'artigianato, valorizzarne la storia e, conseguentemente, l'intero Borgo. Le linee di azione fino al 2020 prevedono la realizzazione di una campagna di comunicazione e la progettazione di un piano marketing partecipato. Nel 2019 sono stati realizzati gli eventi ideati nel corso degli incontri di co-progettazione: due giornate in cui la cittadinanza ha potuto

partecipare gratuitamente a laboratori creativi e a numerosi eventi, un progetto fotografico nel quale, attraverso la storia di 10 abitanti/commercianti/artigiani del Borgo, il quartiere viene rappresentato per il suo profilo umano.

Ripristino del Bosco di Fornace Vecchia (attuatore: Comune di Podenzano). Il bosco riveste particolare interesse naturalistico per l'adiacenza al torrente Nure (provincia di Piacenza) e per la presenza di specie rare e/o protette come le orchidee indigene e le querce nello strato arboreo dominante. L'intervento proposto è quello di salvaguardare aree boschive, praterie e cespuglieti aridofili, ripristinando boschi, sentieri, strade e di recuperare gli immobili presenti nell'area per usi educativi e museali. L'area recuperata sarà messa a disposizione dei cittadini e delle scuole che vorranno approfittare dei luoghi per passare qualche ora in un'area fluviale naturale. Un collegamento ciclo pedonale, in parte già realizzato, collegherà Podenzano all'area naturale. Nel 2019 Iren ha concesso il comodato gratuito dell'area per l'avvio dei lavori.

ALTRE INIZIATIVE DEI COMITATI TERRITORIALI

Bando AmbientAzioni. Due sono state le edizioni del Bando AmbientAzioni lanciate nel 2019: Piacenza e Torino.

Il Bando piacentino, che scadrà a marzo 2020, è rivolto a tutti i cittadini e gli studenti del territorio, mentre il Bando torinese, alla sua prima edizione, si è rivolto a un target di giovani tra i 18 e i 26 anni. In entrambi i territori il Bando ha come oggetto la

progettazione di strumenti, azioni e iniziative di risparmio di risorse idriche ed energetiche, di riduzione della produzione di rifiuti, di riduzione della CO₂ in ambito mobilità e di mitigazione dei cambiamenti climatici a cui il territorio è esposto.

Ai partecipanti è richiesto di proporre elaborati innovativi, replicabili in altri contesti, con dimostrabili benefici economici e sociali per la collettività.

I Comitati Territoriali Iren anche nel 2019 sono stati luogo di approfondimento e confronto con gli stakeholder su: Bilancio di Sostenibilità 2018, aggiornamento del Piano Industriale Iren, valutazione dei temi rilevanti al fine di effettuare l'analisi di materialità per la stesura del Bilancio di Sostenibilità. Sono state inoltre affrontate varie tematiche di interesse per i diversi territori, quali: la politica di relazione con i clienti del Gruppo Iren, la situazione idrica nella provincia di Parma, il teleriscaldamento, la raccolta differenziata e la Tari, l'impianto di trattamento della frazione organica dei rifiuti con produzione di biometano e compost di qualità di Reggio Emilia.

PROGETTI PER IL TERRITORIO

Nel 2019, Iren ha realizzato o contribuito alla realizzazione di importanti progetti di carattere ambientale, sportivo e culturale. Alcuni di essi hanno avuto una significativa rilevanza sui territori ove si sono svolti.

PROGETTI AREA CULTURALE	
Luci d'artista	Nuova illuminazione artistica di tre ponti sul Po a Torino e della Mole inaugurata nelle festività natalizie
50 anni di Amiat	È stata allestita, presso la sala conferenze Regione Piemonte, la mostra multimediale con l'archivio storico di video, foto e strumenti d'epoca. Poste italiane ha dedicato ai 50 anni di Amiat due cartoline con timbro commemorativo e sono stati organizzati diversi laboratori didattici e creativi per i piccoli visitatori della mostra organizzata presso il Museo A come Ambiente. Per le celebrazioni è stato realizzato il seminario nazionale "Le aziende di igiene ambientale e il pubblico: il ruolo dei media e il servizio ai cittadini" , in collaborazione con l'Ordine dei Giornalisti del Piemonte, con la partecipazione dei vertici di Iren e Amiat, delle principali aziende del settore e di noti esponenti del mondo dell'informazione. Infine, è stata diffusa la campagna "Amiat è..." che ha rappresentato le attività svolte dall'azienda attraverso 6 icone esemplificative
Iren Storia	Per valorizzare il patrimonio storico archiviato e digitalizzato del Gruppo, oltre al portale www.irenstoria.it , è stato pubblicato il libro "Iren, protagonista della storia industriale italiana. Dal primo novecento ad oggi"
Innovazione	Terza edizione di Iren Start Up Award , il contest volto a selezionare le migliori start up italiane ed internazionali con le quali creare future collaborazioni. Il Gruppo ha anche sostenuto il Premio Nazionale Innovazione 2019 , ritenendo che lo sviluppo dei propri business non possa che trarre giovamento dal confronto e dalla collaborazione con startup innovative e supportate da solidi progetti imprenditoriali, e le Start Cup regionali svoltesi in Emilia Romagna e Liguria
Photomathon	Iren ha sostenuto l'iniziativa a Genova, La Spezia e Torino, proponendo tra i temi del concorso argomenti riguardanti i business che l'azienda svolge nelle varie città
Iren mecenate	Iren condivide i valori della cultura e dell'importanza che hanno nello sviluppo del territorio. Per questo 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 e, dal 2019, il Teatro degli Impavidi di Sarzana e il Teatro Civico di La Spezia . Di rilievo anche la collaborazione con la Fondazione Palazzo Magnani di Reggio Emilia . Inoltre il Gruppo ha collaborato a numerosi progetti culturali tra i quali: Festa dei Diritti di Correggio, Cibo e Genti dell'Emilia, Comitato "Reggio Città Universitaria", Archivio Osvaldo Piacentini, Fotografia Europea, 100° anniversario della nascita di Federico Fellini (Reggiolo), nuova illuminazione della Basilica della Ghiara di Reggio Emilia e partecipazione al bando del Comune di Genova per la riqualificazione, tramite opere di street art, degli edifici del quartiere Certosa, area pesantemente coinvolta dai disagi conseguenti al crollo del Ponte Morandi. Alla fine del 2019 è stato dato avvio al ricco calendario di iniziative organizzate per Parma Capitale Italiana della Cultura 2020 , manifestazione che può contare su Iren in qualità di sponsor ufficiale.



PROGETTI AREA AMBIENTALE

Raccolta differenziata	<p>Iren ha ideato e promosso campagne per sensibilizzare cittadini e imprese dei territori di Piacenza, Parma e Reggio Emilia, La Spezia, Genova, Torino e Vercelli alla corretta gestione e raccolta differenziata dei rifiuti, in particolare a supporto dell'avvio o dell'estensione di nuove modalità di raccolta differenziata o dell'introduzione dei sistemi di tariffazione puntuale. In collaborazione con le amministrazioni locali, sono stati inoltre organizzati numerosi incontri informativi pubblici rivolti a diversi target di cittadini. In tutti i territori emiliani, in occasione dell'informatizzazione dei centri di raccolta o dell'installazione delle mini-ecostation, sono state realizzate iniziative di comunicazione per favorire il loro utilizzo e ridurre gli errati conferimenti. A Reggio Emilia, con il raggiungimento dell'80% di raccolta differenziata, è stata realizzata una campagna di riconoscimento dell'impegno profuso dai cittadini. In provincia di La Spezia, a Parma e a Torino, sono state attivate le campagne di sensibilizzazione per il ritiro dei rifiuti ingombranti e l'utilizzo dei centri di raccolta, anche tramite l'app Ecolren. Amiat ha concluso, in collaborazione con la Città di Torino, il "Progetto Organico Porta Palazzo", finalizzato alla raccolta differenziata dell'organico, al recupero e alla ridistribuzione delle eccedenze alimentari, ha promosso con Co.Re.Ve il progetto "Sei di cocchio? Il vetro è un'altra cosa", nato per sensibilizzare al corretto conferimento dei rifiuti in vetro, e ha avviato la sperimentazione delle ecoisole ad accesso controllato, una modalità alternativa di raccolta differenziata nel quartiere Lingotto Filadelfia che ha coinvolto circa 8.000 abitanti. Nel Comune di Vercelli, anche nel 2019 è stato proposto l'Ecocassone Itinerante, un ulteriore strumento a disposizione dei cittadini per la raccolta dei rifiuti ingombranti al fine di contrastare l'abbandono in strada.</p>
Riduzione dei rifiuti	<p>Insieme al Comune di Genova e al Porto Antico di Genova è stato realizzato un progetto per la progressiva eliminazione della plastica dall'area turistica del porto e per la fornitura di acqua di rete nei locali pubblici. Con il supporto di Andrea Barbi, noto presentatore televisivo e con i ragazzi dell'Istituto Alberghiero Motti di Castelnuovo Monti (Reggio Emilia) è stata realizzata la partecipazione alla trasmissione televisiva di Tele-Reggio Hello Barbi che ha premiato la creatività dei ragazzi in tema di "cucina degli avanzi". Per l'iniziativa è stato ristampato il Ricettario degli Avanzi, prodotto da Iren, che raccoglie ricette di piatti creati con gli avanzi di cucina</p>
Qualità ambientale	<p>Il progetto Po d'Amare, a cui ha partecipato Amiat, ha intercettato e raccolto, tramite l'installazione di barriere galleggianti, i rifiuti nel fiume Po per poi conferirli in impianti specializzati per la valorizzazione dei materiali, con una notevole risonanza mediatica nazionale. Anche l'evento Un Po meno inquinato a Torino ha rappresentato un'occasione di sensibilizzazione sui temi della qualità dell'ambiente. Da ricordare anche il supporto agli eventi realizzati dai comuni reggiani che hanno coinvolto bambini e ragazzi in attività di pulizia del territorio e giornate ecologiche organizzate con la cittadinanza e con le scuole. Infine, in occasione della Zanzara Tigre Day, è proseguita nella provincia di Reggio Emilia, l'ormai tradizionale distribuzione gratuita di materiale larvicida.</p>
Mobilità Sostenibile	<p>Iren ha sostenuto il progetto del Politecnico di Milano VENTo Bici Tour 2019, per la costruzione di una dorsale cicloturistica che corre per oltre 700 km lungo gli argini del fiume Po che attraversa i territori storici del Gruppo. Nella sede dell'Automobile Club di Torino è stato inaugurato il nuovo Spazio IrenGO, primo showroom dedicato a coloro che sognano di muoversi in modo smart, innovativo e a zero emissioni. È proseguita la collaborazione tra Iren e MiMoto per lanciare attraverso IrenGo il primo servizio di scooter sharing elettrico Made in Italy. A Torino sono 150 i mezzi messi a disposizione dei cittadini, mentre è stato fornito alla Polizia Municipale uno scooter elettrico in comodato d'uso gratuito per i servizi nelle aree verdi e centrali. A Genova, in accordo con il Comune e l'ente Fiera, sono stati forniti motorini elettrici per la mobilità sostenibile degli espositori e dei visitatori del Salone Nautico 2019</p>
Acqua	<p>Nelle province di Piacenza, Parma e Reggio Emilia è proseguita l'installazione di impianti fissi di distribuzione gratuita di acqua pubblica (cassette dell'acqua), con contestuali campagne di sensibilizzazione all'uso consapevole della risorsa idrica (si veda pag. 74). Inoltre, sono stati più di 50 gli eventi e le manifestazioni emiliane nelle quali Iren è stata presente con i propri erogatori mobili di acqua pubblica ("Caraffone" e "Fontanone")</p>
Risparmio energetico	<p>Si è sviluppata l'attività comunicativa di Fratello Sole Energie Solidali, la ESCO che realizza l'efficientamento energetico di immobili del terzo settore. È stato presentato il progetto "Vercelli a Led – Una nuova luce per la città" un importante intervento per la sostenibilità della città</p>
Impianti aperti	<p>A Mancasale di Reggio Emilia è nato il Parco Acque Depurate (si veda pag. 108), un percorso all'interno di un impianto operativo, ideato per far conoscere la depurazione anche attraverso materiale informativo in italiano e in inglese per i visitatori. La Centrale idrica di Reggio Emilia è stata aperta al pubblico il 26 giugno, in occasione della Notte Blu che ha visto la partecipazione di oltre 2.000 persone. Un'opportunità per molti cittadini di vedere da vicino il funzionamento del sistema che gestisce quotidianamente l'acqua potabile distribuita in città e un'opportunità "ludica" di parlare dei temi della sostenibilità legati all'uso dell'acqua. Il Gruppo ha, inoltre, completato il progetto di riqualificazione della Centrale Idrica di Luzzara (Reggio Emilia), inaugurata i primi giorni di giugno facendola diventare un luogo aperto per i cittadini e le scuole, completo di aula didattica/laboratorio che si affianca al percorso didattico già attivo presso l'Impianto idroelettrico sul fiume Secchia in confine tra Castellarano e la frazione di San Michele di Sassuolo, che ha accolto numerose scolaresche e cittadini. Al termovalorizzatore di Torino sono state organizzate due giornate di porte aperte, a cui hanno preso parte circa 500 persone per conoscere il funzionamento dell'impianto attraverso l'esperienza diretta e l'interazione con gli operatori che vi lavorano</p>
Città sostenibili	<p>Insieme ad altri soggetti imprenditoriali e al Comune di Genova, il Gruppo ha realizzato due manifestazioni: Eurocities Environment Forum e Genova Smart Week, legate alle tematiche della smart city e della sostenibilità. In occasione della conclusione dei lavori di allaccio del termovalorizzatore di Torino alla rete di teleriscaldamento, è stato organizzato un convegno sull'economia circolare e sulle sue applicazioni. Nel periodo estivo Acam Ambiente ha supportato numerose manifestazioni green nei comuni della provincia di La Spezia</p>

PROGETTI AREA SPORTIVA

Maratone	Tra le numerose iniziative a carattere sportivo sostenute dal Gruppo Iren sui territori, di particolare rilievo sono state la Stratorino, corsa non competitiva dall'anima green organizzata da La Stampa, con la presenza della mascotte Taurino Netturbino, la mezza maratona di Castelnovo Sotto (Reggio Emilia), la manifestazione Castelsport, che da dieci anni coinvolge giovanissimi atleti di cinque comuni reggiani e ha adottato un approccio plastic free, la gara podistica Vivicità, la maratona del Tricolore, la quinta in Italia per numero di partecipanti, e la giornata "Sport per tutti" a Sarzana.
Altri sport	Sono stati inoltre avviati i progetti di sostenibilità ambientale con Pallacanestro Reggiana e Reggio Audace/Reggiana Calcio con il coinvolgimento delle società, degli atleti e delle scuole del territorio. Inoltre il Gruppo ha contribuito agli interventi e ai progetti promossi da Fondazione per lo Sport del Comune di Reggio Emilia, società sportive GiSport, Reggiana Nuoto, CSI Nuoto, Asd Baseball, Asd Skating Club Albinea, Volley Tricolore, Memorial Marconi VVFF Volley

PROGETTI AREA SOCIALE

Babbo Natale in Forma	Iren ha sostenuto il consueto appuntamento natalizio, promosso dalla Fondazione dell'Ospedale "Regina Margherita" di Torino, che vede la partecipazione di migliaia di persone vestite da Santa Claus davanti all'Ospedale infantile
Just the woman I am	Iren ha collaborato alla realizzazione dell'evento fornendo energia elettrica e partecipando con i suoi dipendenti alla corsa organizzata dal CUS Torino, in occasione della Festa della donna e finalizzata alla raccolta fondi per la ricerca universitaria sul cancro. La squadra Iren formata da 280 runner è stata tra le più numerose
Flags4Rights – 100 bandiere per i diritti	Iren ha supportato la mostra a cielo aperto promossa da Unimore, Fondazione Reggio Children, Comune di Reggio Emilia e Associazione Yesterday Today Tomorrow, con 100 bandiere disegnate da bambini e ragazzi in occasione del 60° anniversario della Dichiarazione Onu dei Diritti del Fanciullo e del trentennale della convenzione Onu sui diritti dell'infanzia

LIBERALITÀ, DONAZIONI E SPONSORIZZAZIONI

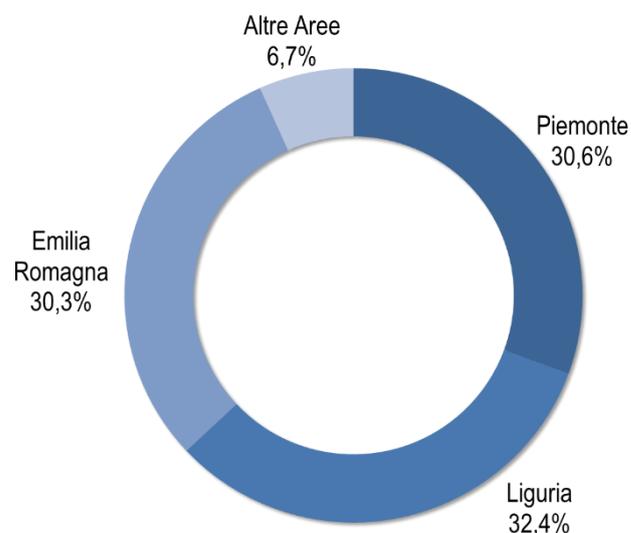
Il Gruppo Iren presta molta attenzione a eventi culturali, ambientali e sportivi con caratteristiche distintive a livello nazionale o che sono radicati nella tradizione locale dei territori di riferimento. Nel 2019 Iren ha erogato complessivamente **273 sponsorizzazioni**, di cui 74 liberalità, per circa 11.500.000 euro.

Gli interventi hanno riguardato:

- **73 progetti (27%) in ambito cultura e innovazione** 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, il Premio Nazionale dell'Innovazione, le Start Cup Emilia e Liguria, il Festival della Scienza di Genova e il Festival della Tecnologia a Torino, l'evento Fotografia Europea a Reggio Emilia e il Festival Verdi a Parma, l'illuminazione della Basilica della Ghiara di Reggio Emilia, il Gola Gola Festival a Piacenza;
- **68 progetti di animazione territoriale (25%)** tra cui eventi in occasione delle festività natalizie a Torino (Luci d'Artista), Genova (illuminazione, videomapping e Capodanno in piazza), Reggio Emilia (casa di Babbo Natale e Capodanno in piazza) e Vercelli (illuminazione), l'Estate Spezzina e i Venerdì Piacentini;
- **89 progetti legati alla sostenibilità (33%)** tra i quali il sostegno a progetti ambientali di numerosi Comuni Emiliani, VEnTO Bici Tour 2019, CinemAmbiente a Torino, il Centro Remida di Reggio Emilia, Slow Fish a Genova e Giocampus a Parma;
- **43 progetti in ambito sportivo (15%)** fra i quali il sostegno alle stagioni di alcune squadre di sport minori come l'hockey, lo sledge hockey, il football americano, la pallacanestro maschile e femminile, la pallanuoto e a grandi manifestazioni nazionali come gli European Master Games e le finali del Grand Prix di figure skating.

Nell'ambito delle erogazioni liberali è stato utilizzato l'Art Bonus, per il sostegno della cultura (per oltre 4.000.000 di euro), che permette di godere di importanti benefici fiscali sotto forma di credito di imposta.

LIBERALITÀ E SPONSORIZZAZIONI PER TERRITORIO





EDUCAZIONE ALLA SOSTENIBILITÀ

Nel 2019 è proseguito il percorso di trasformazione del progetto Eduiren. Dalla tradizionale attività di educazione, basata sul catalogo di offerte formative gratuite per le scuole, ad una modalità inclusiva, partecipativa e creativa per comunicare a tutti il mondo dei servizi e strutturare rapporti istituzionali con il territorio sui temi della sostenibilità. Un approccio all'educational fatto di progetti, interventi, iniziative speciali, incontri, giochi, focus, tarati per target e per aree geografiche precise. È stato svincolato il catalogo dall'anno scolastico, per rendere evidente che Eduiren si muove a 360° per 365 giorni.

L'educazione è per Iren **mantenere un dialogo continuo e fare rete** con tanti soggetti, trasformando i propri impianti in luoghi dove toccare con mano la sostenibilità. Impianti che nel 2019 sono entrati nel progetto **"Emilia Romagna Open"**, promosso dalla Regione Emilia Romagna, per illustrare le migliori realtà produttive del territorio. **Impianti aperti** dove si può assistere alla presentazione del libro **"Greta e il Pianeta da salvare"** di Christiana Ruggeri, come avvenuto al termovalorizzatore di Torino. Luoghi accoglienti dove trovare comitive di ciclisti FIAB in visita alle storiche **Gallerie di Marano** o al **termovalorizzatore di Parma** oppure 200 auto d'epoca al **PAD** di Mancasale a **Reggio Emilia**. È proprio il **PAD**, con la sua presentazione ufficiale alla città durante la **Giornata Mondiale dell'Acqua**, a raccontare quello che sta diventando Eduiren. È possibile trasformare un depuratore in un luogo da visitare con calma ed in sicurezza, insieme ai tecnici, dove scoprire filmati inediti della storia cittadina, in collaborazione con le istituzioni culturali, e progettare nuove modalità sempre più accessibili per conoscere la tecnologia. Un format che ha visto l'inaugurazione dello **"Spazio Goccia"** a Luzzara (Reggio Emilia), una struttura polivalente, all'interno dell'acquedotto, dedicata al ciclo dell'acqua, ma pronta ad ospitare le iniziative che il territorio vuole costruire sulla sostenibilità, grazie alla pluralità di soggetti che si sono messi in rete: Iren, il Comune, una Fondazione Culturale e l'Istituzione che gestisce le scuole.

*L'educazione alla sostenibilità
per Iren è dialogo continuo e costruzione di reti
con soggetti del territorio*

L'altra caratteristica della nuova Eduiren sono i tanti progetti sul territorio e con il territorio, tra i quali **"Plastica si scrive con 3 R"** che per un mese ha mobilitato tutto il comune di Castelnovo Monti (Reggio Emilia) meritandosi uno spazio a **Caterpillar Radio2** e il **premio Vito Scafidi**, quelli con Coop Alleanza 3.0, valutati e votati dai soci Coop a Parma e Reggio Emilia, il progetto a Torino con l'Ospedale Regina Margherita e Forma Onlus, dedicato ai piccoli pazienti e alle loro famiglie o l'iniziativa presso il **Mausoleo della Bela Rosin** a Torino, insieme a Centro Scienza Onlus, che ha permesso di parlare di sostenibilità fuori dagli spazi tradizionali.

Ad aprire le proprie porte sono stati anche la **Centrale Arbarello** a Torino, il **depuratore di Rapallo** e la **Diga di Ceresole**.

Nel 2019 è stato possibile trovare sempre più Eduiren nei Centri Estivi, nei Centri provinciali per l'istruzione degli adulti (CPIA), nei

doposcuola (uno tra i tanti quello di ASAI di Torino), nelle parrocchie e negli oratori, ma anche in iniziative più istituzionali come **La Notte dei Ricercatori 2019** durante la quale con l'Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia, i visitatori del Tecnopolo di Reggio Emilia hanno scoperto le professioni e i servizi che hanno a che fare con l'ambiente, a Torino su di un vecchio tram si è parlato di energia e a Chieti si è giocato con l'ambiente.

Il gioco e l'approccio non consueto hanno continuato a trovare nuovi percorsi come il nuovo exhibit di **"Sei Eco-logico?"** presso la Città dei Bambini e dei Ragazzi di Genova. Un totem con 36 ecogiochi interattivi, nati dalla collaborazione con l'Istituto Calvino, Fondazione AMGA e Liguria Digitale, che valorizza un progetto di **Alternanza Scuola Lavoro**.

Il teatro utilizzato come canale per parlare di sostenibilità è un'esperienza consolidata del Gruppo Iren. Nel 2019 il progetto Rifiutando di Piacenza è stato rinnovato con uno spettacolo di Manicomics **"Rifiutando lo Spreco"**, tutto dedicato alla Agenda 2030, mentre al **Festival Andersen** è andato in scena **"Cacche Spaziali"**, il primo spettacolo in Italia dedicato alla depurazione, promosso da Eduiren insieme al Teatro dell'Ortica. Sempre il palcoscenico ha ospitato al Teatro Colosseo di Torino **"Riciclo e Riuso? AMBO"**, un evento che ha fatto giocare i più piccoli con la tavola periodica degli elementi, grazie alla collaborazione di CentroScienza, il Dipartimento di Chimica dell'Università di Torino e il Museo A come Ambiente. **"Yes, I can"** di Luca Pagliari è stato messo in scena nelle scuole a Scandiano (Reggio Emilia) e Torino, in partnership con Ricrea.

I corsi per docenti hanno caratterizzato negli anni la ricerca di Iren di modalità diverse per **insegnare la sostenibilità** (Teatro Ambiente e Centro Remida). Nel 2019 è stata realizzata la seconda edizione di un corso dedicato ai cambiamenti non solo climatici, progettato insieme ad Arpa Emilia Romagna ed il Centro Italiano di Ricerca ed Educazione Ambientale dell'Università di Parma, suddiviso in tre giornate per affrontare i principali nodi teorici, unitamente all'analisi di alcune esperienze/attività pratiche nel contesto scolastico. Oltre alla formazione docenti, si è rafforzata quella ai nuovi cittadini italiani, ai migranti ed ai richiedenti asilo, al fine di contribuire ad una maggiore integrazione degli stessi.

Nell'alleanza educativa Giocampus si è ulteriormente strutturata la **Casa Ecologica**, una casa ideale dove imparare sin da bambini a essere sostenibili, grazie a specifici momenti di approfondimento ed esperienziali. Una struttura che ha lasciato l'area che ospita l'edizione estiva di Giocampus per essere accolta all'interno dell'edificio della Provincia a Parma con moduli formativi dedicati a tutti gli ordini di scuole.

Eduiren ha affiancato anche i progetti messi in campo per ridurre la produzione di rifiuti di plastica attraverso l'uso delle **borracce di alluminio**. In particolare il progetto con l'Istituto Parentucelli di Sarzana (SP), l'iniziativa Castelsport (Castelnovo Sotto in provincia di Reggio Emilia), promossa da 30 società sportive di base che ha interessato un migliaio di persone, e quella del Comune di Reggio Emilia che ha avviato una distribuzione capillare in tutte le scuole primarie per un totale di **8.000 borracce**. L'iniziativa ha visto anche la collaborazione della Pallacanestro Reggiana, con cui Eduiren ha messo in campo il progetto **"lo tifo pulito"**, per portare i valori dello

sport e della sostenibilità nelle scuole, grazie alla presenza dei giocatori.

Continuo è anche l'impegno di Iren nel fornire supporto alle scuole nello svolgimento dell'**Alternanza Scuola Lavoro** con esperienze aziendali che nel 2019 sono state presentate al Salone Orientamenti di Genova.

Per i cittadini più piccoli (5-6 anni) sono stati messi in campo un percorso all'interno del termovalorizzatore di Torino e laboratori specifici a Spazio Goccia è stato rieditato "**La mia prima raccolta differenziata**", un libro a figurine autoadesive per spiegare la raccolta dei rifiuti e lo staff di Eduiren si è arricchito della **maschietta Taurino** nata per raccontare i 50 anni di AMIAT.

Eduiren: 80.144 persone e 529 scuole in 59 progetti di educazione alla sostenibilità

Nel 2019 il progetto Edu.Iren ha toccato **80.144** persone, partecipato e supportato **59** progetti, promossi dalle scuole e dai singoli Comuni, interessando più di **529** scuole delle aree emiliana, ligure, piemontese e campana.



RIDUZIONE DEGLI IMPATTI SUL TERRITORIO E LE COMUNITÀ

Tutte le attività del Gruppo sono pianificate e svolte nella consapevolezza della responsabilità sociale verso le comunità e i territori: produrre ricchezza tutelando l'ambiente e rispettando le aspettative degli stakeholder. Il Gruppo Iren ha infatti sviluppato strumenti per il monitoraggio delle prestazioni quali la valutazione degli impatti ambientali, i controlli analitici, gli audit interni e le verifiche di conformità legislativa. Negli impianti vengono effettuate misure delle emissioni acustiche verso l'esterno, al fine di verificare l'assenza di situazioni di inquinamento verso la popolazione. Anche i prodotti offerti, prima di essere immessi nel mercato, sono sottoposti a verifiche e controlli di qualità. In caso di guasti il Gruppo adotta specifiche procedure per la tempestiva ed efficace comunicazione, interruzioni del servizio o disagi arrecati alla cittadinanza entro i tempi previsti dalle normative di settore. Per le attività nei settori energia elettrica, gas, acqua, teleriscaldamento, il Gruppo si attiene inoltre alle indicazioni specificate da ARERA. Oltre alla gestione della conformità legislativa, il Gruppo Iren ha sviluppato regolamenti, codici volontari (requisiti interni e

procedure) e adottato iniziative che mitigano gli impatti derivanti dalle attività svolte, sulla salute e sicurezza della popolazione. Le principali attività del Gruppo che impattano sulla comunità e sul territorio sono:

- **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 sono proceduralizzate e condotte nel rispetto delle norme. Le emissioni sono costantemente monitorate e controllate. Gli investimenti per ottimizzare l'efficienza energetica degli impianti sono costanti. Gli impianti di produzione energetica sono tutti dotati di protocolli di controllo, sia nel rispetto delle normative ambientali (ISO, EMAS), sia nel rispetto delle prescrizioni degli Enti di controllo. Iren inoltre, intende estendere ulteriormente il suo sistema di teleriscaldamento per superare i 100 milioni di metri cubi di volumetrie riscaldate al 2024. 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. Per tutte le attività appaltate sono effettuati controlli sull'operato del personale delle imprese nel rispetto delle direttive adottate nell'ambito del Sistema Integrato (Qualità, Ambiente, Sicurezza);
- **raccolta e gestione rifiuti.** Il Gruppo Iren gestisce il rifiuto in tutte le sue fasi: raccolta, selezione, trasporto, trattamento e smaltimento, contribuendo al recupero di materia e alla produzione energetica derivante da tali risorse, riducendo così l'impiego di risorse naturali non rinnovabili. Come evidenziato nel Piano Industriale al 2024, il Gruppo è impegnato nell'implementazione di sistemi di raccolta differenziata particolarmente evoluti e nella realizzazione di nuovi impianti per incrementare il recupero di materia;
- **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 dai continui controlli analitici effettuati, anche oltre gli obblighi di legge, su tutto il percorso: dalle fonti di captazione ai processi di trattamento, di filtrazione e disinfezione, dai serbatoi di accumulo e stoccaggio ai vari punti della rete di distribuzione. Nella depurazione delle acque, il Gruppo si impegna al mantenimento di elevati standard di funzionamento degli impianti, nel rispetto delle autorizzazioni, e a informare costantemente la comunità locale in merito al funzionamento degli stessi. Come esplicitato nel Piano Industriale al 2024, il Gruppo si pone l'obiettivo di ridurre i prelievi di acqua dall'ambiente e a ridurre le perdite di rete;
- **distribuzione gas.** Il Gruppo si impegna a ridurre il numero delle dispersioni, attraverso il rinnovamento progressivo della rete. La corretta gestione degli impianti e delle reti gas, l'impiego di risorse competenti e l'utilizzo di strumentazione idonea, insieme al continuo monitoraggio, sono gli elementi principali di prevenzione dei potenziali impatti e incidenti. Si tratta di elementi oggetto di continua analisi e miglioramento



per aumentare costantemente la loro efficacia, nel rispetto dell'efficienza. Inoltre, al fine di ridurre il disagio per le comunità locali in occasione dell'apertura di cantieri, vengono coinvolti cittadini, associazioni economiche e Comuni per la definizione di tempistiche e orari degli 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;
- **illuminazione pubblica.** Per gli impianti di illuminazione pubblica, i fattori che impattano sulla sicurezza e sulla salute dei cittadini sono l'inquinamento luminoso notturno, dovuto alle irradiazioni di luce artificiale al di fuori delle aree a cui è funzionalmente dedicata (in particolare verso la volta celeste), e il rischio fotobiologico, legato alla possibilità che la visione diretta delle sorgenti luminose possa arrecare danno all'occhio umano. Tali fattori vengono monitorati mediante l'inserimento di requisiti costruttivi stringenti nelle specifiche tecniche di acquisto degli apparecchi di illuminazione (percentuale di flusso luminoso emesso dall'apparecchio di illuminazione nell'emisfero superiore minore o uguale a 1% e assenza di rischio fotobiologico RG=0).

Nel 2019 nel comprensorio savonese si sono registrati due sinistri: uno causato da condizioni meteo straordinarie del 23 e 24 novembre e l'altro provocato dall'autocombustione di un automezzo sull'autostrada Genova-Ventimiglia. Inoltre un guasto alla rete del sistema idrico integrato ha prodotto un disservizio per i cittadini. Si rilevano, inoltre, 7 cause perse nei confronti della comunità o di cittadini, per un importo monetario complessivo di 11.364 euro.

■ GESTIONE DEI CANTIERI

Nella gestione di cantieri legati ad attività programmate che possono creare disagio alla cittadinanza, il Gruppo opera per ridurre al minimo l'impatto sul territorio, concordando con gli stakeholder tempi di realizzazione dei lavori, orari, modalità operative e individuando periodi dell'anno strategici (esempio mese di agosto), al fine di minimizzare l'impatto sulla popolazione, con particolare attenzione alle fasce deboli e alle attività economiche. Inoltre vengono adottati tutti gli accorgimenti necessari per garantire la massima sicurezza dei cantieri per i cittadini, soprattutto nel caso di lavori svolti su sedimi stradali. Nella progettazione e realizzazione degli impianti di illuminazione pubblica e semaforici, vengono predisposte specifiche stringenti per la scelta dei materiali che sono vincolanti e tengono conto del riesame delle criticità emerse nella precedente realizzazione di impianti analoghi, inoltre vengono costantemente analizzati e monitorati gli impatti sulla sicurezza e salute dei cittadini.

La costruzione di nuovi impianti oltre a essere una necessità per lo sviluppo del Gruppo Iren, è un'opportunità di crescita per il territorio nel medio/lungo termine; è necessario quindi che il dialogo tra il Gruppo Iren e gli stakeholder avvenga in una logica di trasparenza e correttezza. Prima di intraprendere l'iter autorizzativo per la costruzione di nuovi impianti o infrastrutture, il Gruppo ritiene fondamentale effettuare incontri informativi con le comunità locali, illustrando l'utilità, l'impatto sul territorio e il progetto nel suo

dettaglio. Un esempio di cooperazione tra amministrazioni pubbliche, cittadini, imprese ed enti locali è la Conferenza dei Servizi, nella quale è garantito il dialogo con la cittadinanza e le istituzioni. Per i progetti di una certa rilevanza, il soggetto deputato a rilasciare l'autorizzazione convoca la Conferenza dei Servizi (composta dai vari attori interessati), che deve esprimersi sulla fattibilità dello stesso indicando le condizioni necessarie per ottenere sul progetto definitivo le intese, i pareri, le concessioni, le autorizzazioni, le licenze, i nullaosta, gli assensi richiesti dalla normativa. Per l'esercizio di alcune tipologie di installazioni produttive, che possono generare impatti ambientali significativi, è necessaria l'AIA, autorizzazione integrata, nella quale si verifica che l'esercizio da autorizzare abbia impatti ambientali limitati, conformi con le condizioni prefissate dall'Unione Europea.

Non si segnalano trasferimenti di popolazioni, neppure temporanei, a seguito della costruzione di nuovi impianti.

■ GESTIONE DELLE EMERGENZE

Le società del Gruppo Iren sono dotate di procedure e/o prassi che definiscono:

- l'organizzazione e i centri di coordinamento predisposti per fronteggiare le situazioni di emergenza che potrebbero verificarsi nell'ambito delle attività svolte dal Gruppo;
- la gestione dell'informazione e dei rapporti con Prefetture, Protezione Civile, Autorità, Regioni, Province e Comuni, incluse le relative sale operative.

Questo per rispondere a potenziali incidenti e situazioni di allarme, che potrebbero determinarsi in seguito a calamità naturali, esplosioni e incendi, e per prevenire e attenuare i danni conseguenti verso il personale e verso l'ambiente. Per facilitare l'accesso alle informazioni relative ad eventuali situazioni di allerta meteo, gli smartphone aziendali, forniti a tutti i dipendenti, sono dotati di un'apposita applicazione per il collegamento diretto ai siti ufficiali deputati all'emissione delle allerta meteo di tutte le regioni dove il Gruppo Iren è presente. Per il personale che opera prevalentemente all'esterno sono previste specifiche procedure che definiscono gli indirizzi operativi a cui attenersi in relazione alla presenza o meno di situazioni di allerta meteo.

Per tutte le sedi e gli impianti presidiati sono stati redatti specifici piani d'emergenza che contemplano gli scenari più probabili di emergenze di sicurezza e ambientali. Presso ogni sede e impianto sono stati individuati gli addetti all'emergenza che sono formati e aggiornati periodicamente.

Annualmente sono effettuate prove di evacuazione che coinvolgono tutto il personale presente. I piani di emergenza aziendali sono costantemente aggiornati secondo gli indirizzi condivisi per tutte le Società del Gruppo in materia di organizzazione delle emergenze.

Le situazioni di emergenza legate al possibile inquinamento ambientale in fase di esercizio degli impianti, oppure dovute all'avaria della strumentazione di controllo e misura di parametri chimico fisici di funzionamento, vengono gestite secondo criteri di intervento immediato sul guasto, con personale specializzato, 24

ore su 24, tramite richiesta e chiamata dei tecnici in situazione di reperibilità.

L'intervento teso al ripristino delle avarie avviene nel tempo minimo necessario all'esecuzione dei lavori.

AIUTI ALLE COMUNITÀ

Il Gruppo da sempre dimostra la propria vicinanza alle Comunità colpite da gravi calamità, dando sostegno alle Amministrazioni locali e alle Istituzioni di soccorso e prevenzione, anche attraverso la disponibilità di uomini e mezzi.

A seguito dell'evento del crollo del Ponte Morandi a Genova, una volta conclusa la gestione della fase emergenziale di messa in sicurezza e sistemazione delle famiglie sfollate, il Gruppo ha assicurato anche nel 2019 la collaborazione con la Struttura Commissariale per la ricostruzione, per la predisposizione di quanto necessario per preservare la continuità del servizio e la sicurezza dei cittadini durante la fase di demolizione con gli esplosivi, gestendo tutte le problematiche di interferenza con le condutture sotterranee e gli impianti durante la fase di ricostruzione del nuovo ponte.

Nel comprensorio Savonese, i fatti alluvionali del 23 novembre 2019, hanno determinato danni consistenti alla rete idrica. Il Gruppo Iren per ripristinare il servizio idrico è intervenuto prontamente, realizzando dorsali esterne provvisorie e supportando le Amministrazioni locali nei momenti di emergenza.



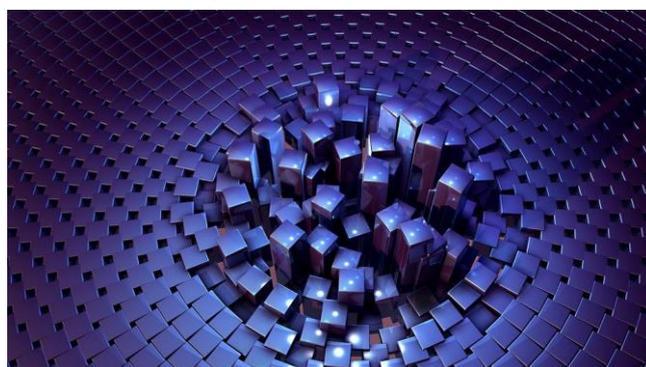
RAPPORTI CON LE ISTITUZIONI

Il Gruppo Iren, così come previsto anche nel Codice Etico, collabora attivamente e pienamente con le Autorità Pubbliche, persegue gli obiettivi indicati dalle Istituzioni Pubbliche di riferimento e collabora efficacemente con gli organismi preposti alle attività di regolazione e controllo dei servizi pubblici locali. Azioni che il Gruppo persegue, coniugandole con la propria missione e con l'esigenza di autonomia organizzativa e gestionale propria di qualsiasi operatore economico.

RAPPORTI CON AUTORITÀ D'AMBITO

Il costante confronto con gli Enti Locali e con gli enti d'Ambito, nel 2019 si è sviluppato in particolare sulle seguenti tematiche:

- messa a norma degli impianti di depurazione nell'area della città metropolitana di Genova (Area Centrale, Rapallo, Recco, Sestri Levante, Tigullio orientale e Arenzano) per il pieno adeguamento alla Direttiva 91/271 CEE sul trattamento dei reflui e la realizzazione degli impianti di depurazione di Ronco Scrivia e Torrighia;
- distrettualizzazione delle reti idriche e attuazione del Piano d'Ambito genovese, realizzazione della adduttrice acquedottistica montana che collega il sistema dei grandi invasi genovesi con tutti i comuni della Valle Scrivia e interventi sulla rete acquedottistica del Golfo Paradiso e del Tigullio orientale, finalizzati al superamento delle situazioni di emergenza idrica verificatesi negli ultimi anni;
- ripristino e messa a norma degli impianti e delle reti fognarie e acquedottistiche gravemente danneggiati dalle alluvioni del 2014, 2016 e 2019 in area genovese;
- raggiungimento di un giusto equilibrio tra gli incrementi tariffari e le necessità di investimento sul territorio, rispettando i requisiti richiesti dalla normativa, in vigore del secondo periodo regolatorio 2016/2019 per la tariffa del servizio idrico integrato;
- funzionamento delle 70 cassette dell'acqua che ogni anno riforniscono migliaia di cittadini presso i distributori delle provincie di Parma, Piacenza e Reggio Emilia di acqua a chilometro zero e consentono un minor consumo di bottiglie di plastica e, di conseguenza, una minor produzione di rifiuti;
- visite istituzionali all'impianto di riutilizzo, ai fini irrigui, delle acque del depuratore di Mancasale a Reggio Emilia che rappresenta un'eccellenza a livello nazionale nel settore e permette di recuperare, nella stagione irrigua, 4-5 milioni di metri cubi di risorsa idrica;
- opere previste dal Piano Investimenti di ATO 2 Piemonte 2018 – 2019 per il servizio idrico nel territorio vercellese: adeguamento e razionalizzazione del sistema acquedottistico di Vercelli con realizzazione del nuovo campo pozzi e distrettualizzazione della rete idrica, interconnessioni acquedottistiche tra Vercelli e comuni limitrofi, nuovo pozzo nel comune di Bianzè, eliminazione condotte in fibrocemento e riduzione perdite di rete, adeguamento e razionalizzazione dei sistemi fognari, adeguamento e revamping del depuratore di Saluggia, efficientamento energetico degli impianti di sollevamento fognario.





ASSOCIAZIONI E NETWORK 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, oltre che a network impegnati su tematiche di sostenibilità, brevemente descritte di seguito.

Associazione	Descrizione
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 utilità come acqua, gas, energia elettrica, igiene ambientale e trasporti locali.
Confindustria (sezioni territoriali di GE, PR, PC, RE SP, TO e VC Valsesia)	principale organizzazione rappresentativa delle imprese manifatturiere e di servizi in Italia con il compito di contribuire, insieme alle istituzioni politiche e alle organizzazioni economiche, sociali e culturali, alla crescita economica e al progresso sociale del Paese.
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.
Elettricità Futura	principale associazione del mondo elettrico italiano, nata dalla fusione tra AssoRinnovabili ed Assoelettrica. Rappresenta e tutela le aziende, piccole e grandi, che operano nel settore dell'energia elettrica in Italia e conta oltre 700 operatori con impianti su tutto il territorio nazionale.
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 ad energia pulita nei Paesi del Sud ed Est del Mediterraneo.
Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia (FIRE)	associazione senza scopo di lucro attiva nel settore energetico e ambientale, in particolare per: la promozione di buone pratiche per l'efficienza energetica, l'impiego fonti rinnovabili e la sostenibilità; lo studio delle tematiche legate all'impiego e alla generazione di energia; la partecipazione a progetti internazionali mirati a un uso efficiente delle risorse energetiche e ambientali; la qualificazione degli energy manager e delle ESCO; l'attività di informazione, formazione, studio e sviluppo di nuovi strumenti per l'energy management.
Comitato Italiano Gas (CIG)	associazione senza fine di lucro per lo studio dei problemi scientifici e tecnici e la redazione di documenti normativi tecnici per il settore dei gas combustibili. Tra le varie attività il CIG elabora progetti di norme, specifiche e rapporti tecnici, proponendoli all'UNI per la pubblicazione; partecipa, su delega dell'UNI, ai lavori presso Enti normativi (CEN e ISO); collabora con le Amministrazioni dello Stato, con Enti e Associazioni nazionali, europei e internazionali; realizza attività di formazione e informazione.
CSR Manager Network	centro di promozione e sperimentazione della sostenibilità che contribuisce attivamente alla diffusione della cultura della sostenibilità a livello nazionale e internazionale. Il network promuove lo sviluppo delle competenze in ambito CSR e il confronto con le best practices italiane ed estere, è organo di rappresentanza e dialogo nei confronti del mondo politico, delle associazioni imprenditoriali e ambientaliste, dei sindacati, delle ONG e del Terzo Settore.
Kyoto Club	organizzazione non profit costituita da imprese, enti, associazioni e amministrazioni locali, impegnati nel raggiungimento degli obiettivi di riduzione delle emissioni di gas-serra assunti con il Protocollo di Kyoto, con le decisioni a livello UE e con l'Accordo di Parigi 2015. In qualità di interlocutore di decisori pubblici, nazionali, europei e della Convenzione quadro delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici, Kyoto Club si impegna, a stimolare proposte e politiche di intervento mirate e incisive nel settore energetico-ambientale.
Corporate Forum for Sustainable Finance	network internazionale delle società impegnate in prima linea a sostenere e sviluppare la finanza sostenibile come strumento per combattere i cambiamenti climatici e promuovere una società più sostenibile e responsabile.
Valore D	Prima associazione di imprese in Italia – 200 ad oggi, per un totale di più di due milioni di dipendenti e un giro d'affari aggregato di oltre 500 miliardi di euro – che da dieci anni si impegna per l'equilibrio di genere e per una cultura inclusiva nelle organizzazioni e nel nostro Paese.

CONTRIBUTI A PARTITI POLITICI E ISTITUZIONI

Come stabilito dal Codice Etico, "Iren non eroga contributi, diretti o indiretti e sotto qualsiasi forma, a partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, a loro rappresentanti e candidati, tranne quelli dovuti in base a normative specifiche".

Il Gruppo collabora con le Istituzioni, anche finanziariamente, per specifici progetti che siano riconducibili alla propria mission e, in particolare, per progetti che contribuiscano alla sostenibilità economica, sociale e ambientale dei territori di riferimento. Tali collaborazioni sono sempre attuale sulla base di chiara documentazione dell'impiego delle risorse.

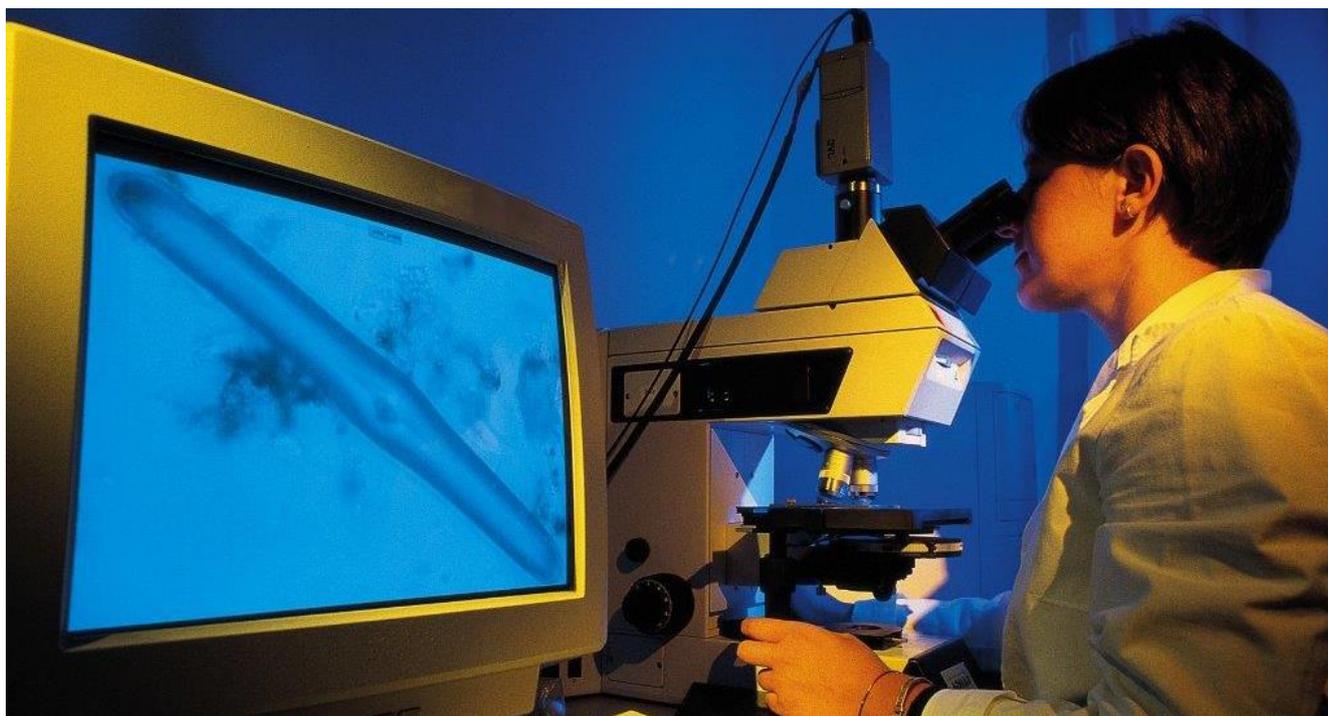
RAPPORTI CON I MEDIA

Il Gruppo gestisce le attività di media relation a livello nazionale e locale relativamente agli aspetti corporate, economico-finanziari, istituzionali, di servizio e delle tematiche connesse alla sostenibilità. Nel 2019 ha continuato a rivestire sulla stampa locale e nazionale un ruolo rilevante come player nel campo della gestione dei servizi ambientali, energetici e idrici e dell'innovazione, grazie alle caratteristiche dimensionali e di business del Gruppo.

La presenza è omogenea su tutti i territori; i temi di particolare interesse a livello nazionale sono stati gli eventi legati al calendario finanziario, le trattative per l'acquisizione di altre aziende e la presentazione del Piano Industriale al 2024. A livello locale, i media hanno 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/presenza di impianti sul territorio.

L'attività di relazione con i media contribuisce ad assicurare un flusso di comunicazione costante, puntuale e trasparente per tutti gli stakeholder e comporta relazioni sistematiche con i giornalisti locali e nazionali che vengono gestite secondo i principi della 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 e dei social network per garantire un ascolto costante dell'opinione pubblica, della comunità finanziaria e dei territori di riferimento per il Gruppo.



POLITICHE VERSO I FORNITORI

I fornitori sono considerati dal Gruppo Iren come parte integrante del processo di sostenibilità. I beni e i servizi acquistati impattano sulla qualità dei servizi e sulla reputazione dell'Azienda.

Il Gruppo adotta un processo di approvvigionamento strutturato e coerente con i principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza, proporzionalità e pubblicità nei casi previsti dalla norma, nonché ispirato alla tracciabilità delle informazioni, mediante sistemi informatici opportunamente profilati, alla rotazione dei fornitori, per garantire la migliore dinamica concorrenziale finalizzata all'efficacia e all'efficienza, e alla segregazione dei compiti. Inoltre la procedura di Gruppo per gli approvvigionamenti è redatta in coerenza con i principi del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001.

Il Portale Acquisti telematico del Gruppo, attraverso il quale vengono gestite sia le procedure ad evidenza pubblica sia le procedure ad invito, e l'Albo Fornitori, articolato in categorie merceologiche funzionali alle esigenze del business, sono iniziative che consentono un miglior monitoraggio della catena di fornitura, strategica nella gestione dei business di Gruppo.

Il Portale Acquisti del Gruppo è uno strumento che amplia il coinvolgimento dei fornitori

L'adozione del Portale Acquisti costituisce un'importante occasione per gli operatori economici interessati a divenire fornitori del Gruppo, ampliandone le opportunità di coinvolgimento. In un'ottica di assoluta trasparenza e conoscibilità delle regole di ingaggio, sul Portale sono pubblicati il regolamento di iscrizione all'Albo fornitori, il regolamento di partecipazione agli eventi di negoziazione gestiti e le condizioni generali di utilizzo della piattaforma.



QUALIFICAZIONE, SELEZIONE E MONITORAGGIO DEI FORNITORI

Il sistema di qualificazione dei fornitori del Gruppo ha lo scopo di garantire che i prodotti, i servizi e i lavori siano tali da assicurarne la qualità e l'affidabilità. La selezione e gestione dei fornitori si basa 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.

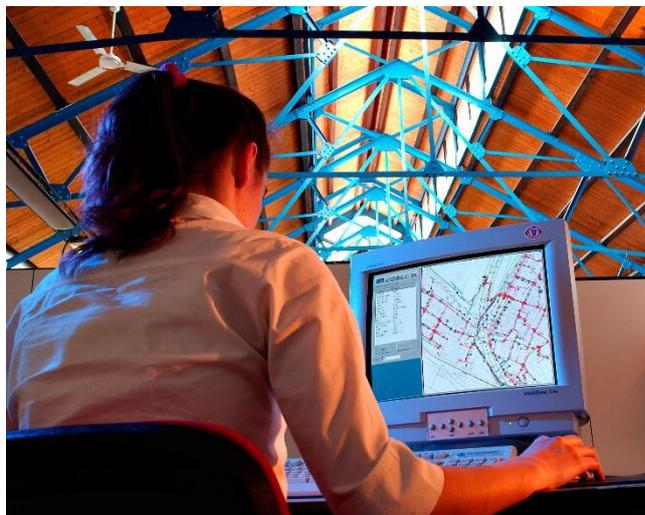
Nell'ambito della contrattualistica soggetta al Codice dei contratti pubblici, l'art. 30 "Principi per l'aggiudicazione e l'esecuzione di appalti e concessioni" impone agli operatori economici di rispettare, in sede esecutiva, gli obblighi in materia ambientale, sociale e del lavoro, stabiliti dalla 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 può essere richiesto di dichiararne esplicitamente il rispetto. In base ai requisiti di ordine generale del Codice appalti sullo sfruttamento del lavoro, il Gruppo Iren applica le normative sia relativamente alle gare di carattere pubblico sia per quelle estranee al Codice. Eventuali inadempienze costituiscono motivo per procedere alla risoluzione contrattuale e alla segnalazione all'ANAC (Autorità Nazionale Anti Corruzione).

Nell'ambito della contrattualistica pubblica per importi di rilevanza comunitaria, la selezione dei fornitori è effettuata, per ciascuna gara, attraverso l'indicazione nei bandi dei requisiti di capacità economico-finanziaria e tecnica direttamente correlati alla prestazione cui la gara si riferisce. Tali requisiti, in base alla normativa vigente, devono essere proporzionati e tali da garantire concorrenzialità. È possibile, inoltre, istituire sistemi di qualificazione, in luogo del bando di gara, attraverso la pubblicazione di avvisi comunitari. A valle della selezione avvenuta grazie ai sistemi di qualificazione, possono essere effettuate procedure negoziate, secondo la disciplina definita nel regolamento istitutivo del sistema.

Con riferimento agli affidamenti riconducibili alla contrattualistica esclusa (cd. "sotto soglia") ovvero estranea al codice degli appalti e concessioni, il Gruppo Iren utilizza procedure di qualificazione dei fornitori, che prevedono la compilazione di un apposito questionario suddiviso in capitoli inerenti il profilo aziendale (con attestazione di informazioni relative a fatturato, certificazioni, ecc.), informazioni di capacità economico-finanziaria (indici di bilancio) e informazioni di capacità operativa-organizzativa.

Le disposizioni vigenti prevedono l'invito di almeno 5 fornitori tra quelli inclusi nell'Albo fornitori, la cui gestione è centralizzata nella capogruppo Iren.

Molti appalti prevedono l'attribuzione di punteggi tecnici in funzione del minor impatto ambientale nella conduzione della commessa, ad esempio premiando l'adozione di misure di mitigazione dell'impatto nei cantieri (polveri, rumore, traffico) o nell'esecuzione del servizio (mezzi meno inquinanti).



La qualificazione in Albo prevede la verifica del possesso e del corso di validità delle attestazioni conferite da organismi indipendenti (ad esempio: certificazioni ISO, attestazioni SOA, ecc.), oltre al possesso di requisiti di idoneità economica adeguata all'appalto. In sede di qualificazione viene richiesto al fornitore di dichiarare:

- se, in coerenza con le linee guida UNI ISO 26000 sulla responsabilità sociale d'impresa, sono state individuate iniziative aziendali per sviluppare un approccio socialmente responsabile alla progettazione e alla gestione del business e, in caso affermativo, di descrivere le iniziative adottate;
- se il fornitore pubblica il Bilancio di Sostenibilità e, in caso di risposta affermativa, di indicare dove è reperibile oppure di allegarne copia o stralcio delle parti significative;
- se il fornitore è disponibile all'effettuazione di Audit di CSR, qualora venissero stipulati uno o più contratti con il Gruppo, e se sussiste la disponibilità a partecipare, su base annua, all'indagine CSR effettuata da Iren (vedi p.117);
- di non aver commesso violazioni gravi, definitivamente accertate, rispetto agli obblighi relativi al pagamento delle imposte e tasse, o dei contributi previdenziali, secondo la normativa italiana o quella dello Stato di stabilimento;
- di non aver commesso gravi infrazioni, debitamente accertate, alle norme in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

Relativamente alle figure apicali dei fornitori, nell'ambito di procedure ad evidenza pubblica, si procede anche alla verifica (tramite consultazione indiretta del Casellario Giudiziale e del casellario delle sanzioni amministrative dipendenti da reato) dell'assenza di condanne penali che, per natura e gravità, comportino l'esclusione dagli appalti e subappalti (compresi i reati in materia di sicurezza, sfruttamento del lavoro minorile, ecc.).

INDAGINE CSR SUI FORNITORI (EDIZIONE 2019)

Il Gruppo Iren ha realizzato la terza indagine di *corporate social responsibility* presso 3.631 fornitori, attraverso un questionario per approfondire come vengono gestiti aspetti inerenti le politiche ambientali, le pratiche di lavoro, l'etica aziendale ed il rispetto dei diritti umani. Sono 889 i fornitori che hanno risposto al questionario (pari al 25% del totale), in crescita del 14% rispetto al 2018. I principali risultati sono riportati nei grafici seguenti.

Possesso di certificazioni (% sul totale)



Adozione di politiche (% sul totale)



Strumenti adottati (% sul totale)



Violazioni normative (% sul totale)



Il 47,8% dei fornitori rispondenti adotta una politica che impegna i propri fornitori sulle tematiche di sostenibilità.

Inoltre, le aziende che hanno preso parte alla survey nel 2019 hanno assunto 1.476 dipendenti (il 41,3% a tempo indeterminato, il 37,4% sotto i 30 anni di età e il 40,6% donne) ed hanno impiegato 4.858 lavoratori nelle attività svolte per il Gruppo Iren.

In materia di rispetto dei diritti umani (si veda anche pag. 44).

Il Gruppo Iren ha, inoltre, stipulato con le Prefetture di Reggio Emilia, Parma, Piacenza, Genova e Torino, "Protocolli di legalità" che hanno l'obiettivo di ampliare il monitoraggio delle imprese sotto il profilo delle normative antimafia, anche oltre la casistica prevista dalle norme vigenti. Inoltre, per mezzo di società specializzate in informazioni commerciali, vengono acquisiti alcuni indicatori di bilancio (sia per le società di capitali sia per le società di persone) che concorrono a determinare il punteggio del fornitore ai fini della qualifica.

Per un più ampio monitoraggio delle imprese fornitrici, il Gruppo ha siglato Protocolli di legalità con le Prefetture

I fornitori qualificati e aggiudicatari di un appalto sono sottoposti a una valutazione a cura delle funzioni interne che gestiscono i contratti e verificano direttamente il comportamento del fornitore in sede esecutiva. Tale valutazione genera un punteggio che va ad integrare il punteggio di qualificazione. Eventuali ripetuti esiti negativi o gravi inadempimenti nell'esecuzione della prestazione, segnalati alla Direzione Approvvigionamenti, Logistica e Servizi,

comportano la sospensione e successiva esclusione dall'Albo fornitori per un periodo stabilito.

Nel corso del 2019 sono stati verificati complessivamente 1.940 fornitori, di cui 1.600 qualificati. I fornitori qualificati nel settore Ambiente sono 477, nel settore Sicurezza sono 122.

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 di rifiuti e privilegiano sistemi produttivi a ridotto impatto ambientale. In alcune specifiche tecniche è previsto anche l'acquisto di prodotti equo-solidali. Le merci vengono tracciate quando è richiesta dal capitolato una specifica provenienza delle stesse.

I profili di responsabilità sociale e ambientale dei fornitori sono valutati anche attraverso la qualificazione



Il regolamento di iscrizione all'Albo Fornitori prevede, inoltre, relativamente ai fornitori di beni e servizi con potenziale impatto sull'ambiente (fornitori di servizi ambientali relativi alla raccolta, trasporto, recupero, smaltimento dei rifiuti, bonifica del suolo e sottosuolo, ecc.), la possibilità di effettuare audit per la verifica del rispetto delle normative ambientali applicabili, se del caso, condotti da soggetti terzi qualificati. A tal fine in sede di qualifica è richiesto di fornire evidenza di:

- possesso di certificazione ISO 14001 (rilasciato da Accredia o da altro ente di accreditamento firmatario degli Accordi di Mutuo Riconoscimento), ovvero acquisizione di elementi significativi e tra loro correlati del sistema ambientale;
- possesso di certificazione Emas;
- possesso di dichiarazione ambientale di prodotto – EPD;
- possesso di sistemi di gestione dell'energia conformi alla norma ISO 50001;
- possesso di uno o più dei marchi ambientali (Ecolabel Europeo, FSC, PEFC, Plastica Seconda Vita, ANAB – ICEA, Certificazione Natureplus® Compostabile CIC);
- utilizzo nel processo produttivo/di servizio, di prodotti con uno o più dei marchi sopra indicati ovvero di altro marchio che evidenzia un'attenzione alla riduzione dell'impatto ambientale;
- utilizzo nel processo produttivo/servizio, di fornitori in possesso di certificazione ISO 14001 e/o Emas;
- utilizzo nel processo produttivo/servizio, di istruzioni di lavoro che disciplinano la gestione dei rifiuti, anche pericolosi, degli imballaggi e dei rifiuti da imballaggi, dal deposito temporaneo al loro smaltimento nell'ambito della commessa;
- utilizzo, con riferimento alle categorie merceologiche selezionate, di materiale a contenuto di riciclo o riciclabile, a bassa emissività e a basso consumo energetico;
- adozione, con riferimento alle categorie merceologiche selezionate, di specifiche procedure di deposito e raccolta dei materiali riciclabili al fine di garantire il riciclo;
- disponibilità, con riferimento alle categorie merceologiche selezionate, a recuperare o trattenere gli imballaggi dopo la consegna al fine del loro riutilizzo e a ritirare i prodotti oggetto di sostituzione con attestazione di smaltimento tramite il recupero dei materiali.

Nel 2019 sono stati qualificati complessivamente 1.600 fornitori. Di questi, 815 hanno evidenziato il possesso di almeno uno dei profili ambientali sopra riportati. Inoltre, 427 fornitori sono stati indagati sotto ulteriori profili ambientali nell'ambito di questionari specifici di categoria che richiedono la conformità del prodotto/servizio ai criteri ambientali minimi, ovvero premianti, definiti dal Ministero dell'Ambiente.

Nel corso dell'anno, 38 nuovi fornitori sono stati selezionati sulla base di criteri ambientali.

Tra le attività più significative svolte nel 2019 per migliorare la gestione della *supply chain* si segnalano:

- l'integrazione tra l'ERP (Enterprise Resource Planning) ed il Portale Telematico di e-procurement;
- l'upgrade e il miglioramento del sistema di Vendor Rating;

- l'upgrade e il miglioramento del meccanismo di rotazione dei fornitori da invitare a gara.

Tali attività, grazie alle integrazioni tra i sistemi aziendali e a strumenti appositi di reportistica, hanno consentito un ulteriore miglioramento del processo.

Essere parte dell'Albo Fornitori del Gruppo Iren significa avviare un percorso di *partnership* che potrà prevedere, nel tempo, l'individuazione di profili di qualificazione vincolanti, in un'ottica di miglioramento della *supply chain*. Significa, inoltre, condividere i valori reputazionali e di sostenibilità che sono elementi fondanti della politica del Gruppo, condivisione che comporta la richiesta di disponibilità ai fornitori a relazionare in ordine ai profili di CSR, in un'ottica di premialità della disponibilità manifestata e agita.

OCCUPAZIONE NELLE IMPRESE FORNITRICI

Il Gruppo Iren, consapevole dell'importanza dell'occupazione per assicurare lo sviluppo sociale del contesto in cui opera, contribuisce al mantenimento del livello occupazionale non solo attraverso i dipendenti diretti, ma anche promuovendo lo sviluppo delle società alle quali vengono appaltati servizi, interventi e lavori, richiedendo loro garanzie adeguate in termini di politiche del personale e della sicurezza, attraverso l'applicazione di alcuni dei propri standard; inoltre il Gruppo spesso offre ai dipendenti delle Società fornitrici la possibilità di usufruire di alcuni servizi aziendali e di partecipare a iniziative formative/informative gestite dal Gruppo.

Particolare attenzione in fase di valutazione viene posta al rispetto delle norme in tema di corretta applicazione dei contratti di lavoro e del versamento dei relativi contributi assicurativi e previdenziali obbligatori; i capitolati prevedono l'obbligo per il fornitore di rispettare le norme in materia di tutela dei lavoratori e dei CCNL vigenti ed applicabili nel settore di appartenenza. Tali obblighi vengono controllati tramite l'acquisizione periodica del DURC e delle documentazioni previste dalle normative in materia di sicurezza sul lavoro (POS-DUVRI). In caso di mancato rispetto degli obblighi retributivi e contributivi vengono applicate le normative sull'intervento sostitutivo, vengono cioè pagati direttamente i lavoratori e gli enti di previdenza, trattenendo tali somme dagli importi pagati agli appaltatori. Vengono inoltre autorizzati e controllati i subappalti, secondo le norme di legge. Oltre a dare piena attuazione alle norme per la tutela dei lavoratori, in molti appalti il punteggio attribuito dal Gruppo premia l'impegno dell'appaltatore entrante a garantire, compatibilmente con la previsione a livello di contratto collettivo della cosiddetta "clausola sociale" e con l'organizzazione che intende mettere in campo, la salvaguardia occupazionale attraverso l'assunzione del personale dell'appaltatore uscente (quest'ultimo, specularmente, viene premiato in funzione del mantenimento delle risorse impiegate). Inoltre, per quanto riguarda i servizi di Contact Center, le gare di affidamento prevedono la non ribassabilità del costo del personale. Per concorrere alle gare in forma pubblica del Gruppo Iren è obbligatorio essere in regola con gli obblighi previsti dalla Legge 68/1999 in materia di assunzioni dei disabili. Tutti i capitolati del

Gruppo prevedono clausole atte ad arginare il fenomeno del lavoro nero, per quanto concerne appalti, subappalti e subforniture.

In sede di qualificazione in Albo viene richiesto, nell'ambito delle informazioni sulla capacità operativa e organizzativa, di indicare il numero di dipendenti a tempo determinato e indeterminato e di precisare il rapporto dei dipendenti a tempo indeterminato sul numero totale dei dipendenti, rapporto che genera una crescita direttamente proporzionale del punteggio.

Per gli appalti, la contrattualistica del Gruppo prevede in capo all'appaltatore l'osservanza della normativa di settore. Poiché l'appalto si caratterizza per l'assunzione di una obbligazione di risultato, è rimessa all'appaltatore l'organizzazione di mezzi e forza lavoro funzionale all'ottenimento del risultato. Non viene, pertanto, richiesta la numerosità della forza lavoro impiegata ed il totale di ore lavorate da imprese terze. Qualora l'offerta si palesi essere sospetta di anomalia, in sede di verifica della sostenibilità, viene indagato anche l'aspetto del costo della manodopera impiegata nell'esecuzione dell'appalto.

SALUTE E SICUREZZA DEI FORNITORI

Salute e sicurezza sono fondamenti delle politiche del Gruppo Iren e, per questa ragione, anche nei contratti in appalto vengono richieste specifiche misure per la tutela della salute, sicurezza e igiene del lavoro. Vengono infatti inclusi, nelle documentazioni di gara e nei contratti di appalto, il Piano di Sicurezza e Coordinamento (PSC) e il Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenziali (DUVRI). Ulteriori adempimenti in ottica di sicurezza del lavoro da attuare in fase di gestione operativa dei contratti sono definiti da specifiche procedure.

I sistemi di certificazione BS OHSAS 18001, adottati dalle principali società del Gruppo, sono definiti, documentati ed implementati al fine di garantire il controllo sistematico degli aspetti relativi alla sicurezza e salute sia dei dipendenti sia dei lavoratori in appalto.

In fase di valutazione dei fornitori vengono richiesti, tramite il questionario generale del Portale Acquisti, i dati relativi agli infortuni che l'impresa ha registrato nell'ultimo triennio. Inoltre dall'indagine di CSR condotta sui fornitori (si veda pag. 115), emerge che, in relazione alle attività svolte per il Gruppo Iren, nel 2019 solo il 3,1% ha avuto casi di malattia. In sede di qualifica in Albo fornitori vengono anche indagati i seguenti aspetti:

- presenza del Servizio di Prevenzione e Protezione interno o esterno all'azienda;
- nomina di un Referente della Sicurezza che segua i singoli contratti/commesse;
- beneficio, almeno una volta negli ultimi 3 anni, della riduzione del tasso INAIL (rif. MOD OT24);
- disponibilità di un sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro certificato ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs. 81/08 e, in caso affermativo, richiesta di precisare se conforme alle Linee guida UNI-INAIL o allo standard OHSAS 18001 (nel 2019 hanno dichiarato il possesso di un sistema di gestione 410 dei 1.600 fornitori qualificati nel corso dell'anno, per un totale di 1.398 su 4.738 qualificati);

- verifica sistematica del grado di apprendimento raggiunto da ciascun lavoratore dopo ogni evento formativo;
- integrazione della formazione dei lavoratori stranieri con corsi di lingua italiana.

Inoltre, vengono effettuati dal Gruppo sopralluoghi di vigilanza e controlli sull'attività svolta dal personale delle imprese terze operanti nei cantieri e sugli impianti, relativamente a sicurezza e igiene del lavoro. Il monitoraggio delle attività è garantito dai sopralluoghi interni di vigilanza da parte della Direzione lavori (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).

In situazioni di appalto/subappalto o, in generale, in situazioni in cui soggetti terzi si trovino ad operare presso luoghi del Gruppo, viene predisposta apposita documentazione finalizzata all'identificazione e alla comunicazione delle informazioni relative ai rischi degli ambienti e alle misure di prevenzione, nonché agli eventuali rischi interferenziali derivanti dall'esecuzione di attività da parte di soggetti terzi negli stessi luoghi. La predisposizione di tale documentazione avviene secondo procedure specifiche per ogni Business Unit, al fine di rendere il processo quanto più possibile adeguato alle caratteristiche delle singole attività affidate in appalto/subappalto.

La procedura di Gruppo per la "gestione infortuni, mancati infortuni - near miss, infortuni imprese", prevede un apposito "modulo di segnalazione infortunio personale ditte terze", mediante il quale le imprese/soggetti terzi sono tenuti a informare il Gruppo circa l'accadimento di eventuali infortuni nell'ambito delle attività svolte per conto e/o presso ambienti di cui il Gruppo ha la disponibilità giuridica. La compilazione del modulo prevede il coinvolgimento dell'impresa fornitrice e della Direzione Lavori; le informazioni riguardanti le situazioni di infortunio vengono raccolte in un database ed analizzate in modo approfondito dal Servizio Prevenzione e Protezione di ogni società del Gruppo, anche mediante confronto con la Direzione Lavori.

Nel 2019 si sono registrati 12 infortuni di imprese terze, ad esclusione di quelli in itinere, di cui uno mortale.

FORMAZIONE E INFORMAZIONE

A livello di Gruppo nel 2019 sono state erogate a imprese terze complessivamente 1.500 ore di formazione/informazione, di cui il 67% inerenti la salute e sicurezza sul lavoro, con un coinvolgimento di 165 dipendenti delle imprese stesse. Oltre alla formazione specialistica e all'addestramento operativo sulle procedure relative all'introduzione di nuovi sistemi informatici di gestione delle attività (es. workforce management), è stata data ampia informazione sulle caratteristiche specifiche degli ambienti lavorativi, in termini di salute e sicurezza sul lavoro (es. attività lavorative in ambienti confinati) e sulle misure di prevenzione e emergenza adottate.



PORTAFOGLIO FORNITORI E VOLUMI DI ACQUISTO

Nel 2019 sono stati emessi ordini d'acquisto a 4.364 fornitori per oltre 876 milioni di euro.

RICADUTE SUL TERRITORIO

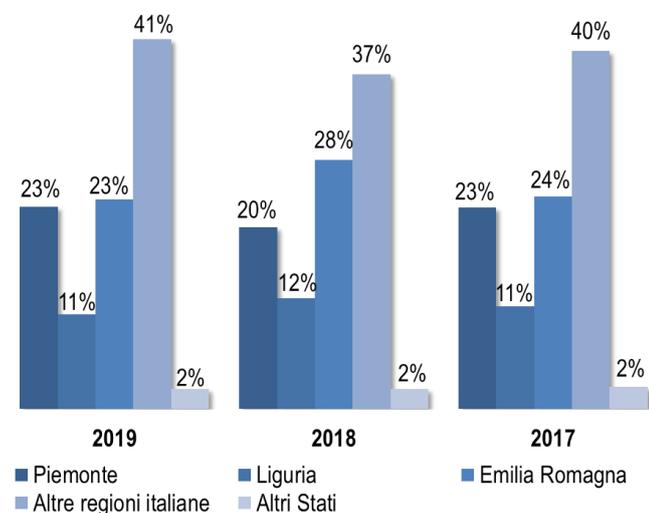
La localizzazione dei fornitori nei territori di riferimento è radicata, sia come numero di fornitori attivi (57%) sia per il valore economico dell'ordinato (51%). Questi dati evidenziano la rilevanza delle ricadute del Gruppo Iren sulle aree territoriali di riferimento.

Nell'ambito dei procedimenti di gara ad evidenza pubblica, in ossequio alla normativa e ai principi comunitari, che esigono che tutte le imprese possano concorrere indipendentemente dalla loro localizzazione, il Gruppo non seleziona i fornitori per provenienza geografica, bensì sulla base di criteri qualitativi ed economici, privilegiando il criterio di aggiudicazione del miglior rapporto qualità/prezzo. Al fine di garantire un adeguato livello di competizione, laddove perseguibile, struttura la gara in lotti funzionali, così da consentire distinte aggiudicazioni e una maggior partecipazione di operatori economici anche riconducibili alle piccole e medie imprese. Ciononostante, con riferimento agli appalti strumentali per i quali si procede mediante inviti ovvero estranei al Codice appalti e concessioni, il Gruppo Iren nell'individuazione del panel di fornitori qualificati da invitare alla gara, riserva una quota del 50% ad operatori economici locali, dotati di idonea qualificazione e presenti in Albo. Tale misura è volta favorire lo sviluppo locale e, di conseguenza, la coesione sociale.

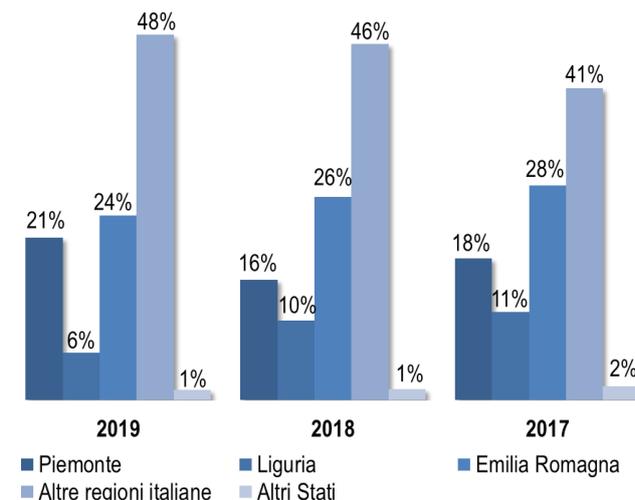
Le ricadute economiche sul tessuto lavorativo locale sussistono anche per effetto del ricorso, nei limiti consentiti dalla legge, al subappalto a imprese locali, in grado di lavorare su quota parte delle attività, di praticare prezzi più competitivi in quanto già presenti in loco e di garantire efficienze legate alla conoscenza del territorio.

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 questionario generale di qualificazione, ai fornitori viene richiesto se l'impresa ha quale scopo principale l'integrazione sociale e professionale delle persone con disabilità o svantaggiate (ex art. 4, comma 1 L. 381/1999 "Disciplina delle cooperative sociali").

Nel 2019 sono state acquisite 5 nuove cooperative sociali, per un totale di 38 cooperative presenti nel Portale Acquisti, pari al 2,38% del totale dei fornitori qualificati. Di queste, 17 hanno lavorato con le aziende del Gruppo nel corso del 2019.

L'importo complessivo di ordini alle cooperative sociali, pari a oltre 95 milioni di euro, rappresenta l'11% del valore totale dell'ordinato di Gruppo. L'andamento dell'ordinato può variare sensibilmente da un anno all'altro in relazione alla sottoscrizione di contratti di durata pluriennale, anche per importi significativi.

Coop. Sociali	2019	2018	2017
Fornitori (n.)	38	28	28
Ordinato (euro)	95.414.752	40.865.614	60.520.587

CONTENZIOSI

Nel 2019 il Gruppo ha perso, in via definitiva, 2 cause al Tar, che non hanno comportato esborso di denaro, e 6 cause al Tribunale del lavoro promosse da altrettanti dipendenti di appaltatori per mancata corresponsioni delle retribuzioni da parte del loro datore di lavoro e in cui il Gruppo Iren è stato chiamato a rispondere ai sensi e per gli effetti della responsabilità solidale. In un caso non vi è stato esborso di denaro a carico del Gruppo perché il datore di lavoro del ricorrente ha provveduto direttamente ad adempiere all'obbligo di corrispondere quanto stabilito dal Giudice, mentre negli altri 5 casi, stante la contumacia dell'obbligato principale, il Gruppo ha dovuto, in esecuzione delle sentenze, pagare quanto dovuto dall'appaltatore. L'esborso totale è stato pari a 16.106 euro.

Persone Iren



TEMI RILEVANTI

 Occupazione	
 Relazioni industriali	
 Sviluppo delle risorse umane	 
 Welfare aziendale e diversity	  
 Salute e sicurezza dei lavoratori	 
 Comunicazione interna ed esterna	



IL CAPITALE UMANO DI IREN

La crescita e la valorizzazione dei collaboratori, anche sotto il profilo della diversità e dell'inclusione, sono valori fondamentali del Gruppo Iren: pilastri che traducono la mission e la vision nel Piano Strategico e nell'agire delle persone.

Nell'attuale contesto economico, l'occupazione è di estrema rilevanza sociale ed è un fattore determinante per il Gruppo che vede nelle risorse umane un capitale fondamentale per la propria crescita. Il mantenimento di adeguati livelli occupazionali, il presidio e la valorizzazione delle competenze e la qualità dell'occupazione sono centrali per il perseguimento delle strategie aziendali. L'obiettivo generale è gestire le competenze e le conoscenze individuali, all'interno di un modello che punta a mantenere un'elevata qualità delle risorse umane, attraverso politiche volte a farne crescere la professionalità e garantirne il necessario coinvolgimento. Il Gruppo si impegna anche attivamente al miglioramento delle condizioni di lavoro e alla crescita personale dei propri dipendenti, favorendo un ambiente di lavoro stimolante e costruttivo: investimenti in formazione e sviluppo, un'attenta pianificazione delle carriere, strategie mirate per valorizzare i talenti, benefit su misura, politiche retributive personalizzate, cultura aziendale innovativa, sono alcuni degli elementi su cui il Gruppo si è focalizzato anche nel 2019.

Il coinvolgimento e la partecipazione dei collaboratori sono essenziali per fare squadra e sviluppare una cultura aziendale coerente con le prospettive di sviluppo del Gruppo, consentono inoltre di individuare le esigenze di miglioramento e i piani di azione conseguenti. Nel 2019 sono stati sviluppati sette progetti di miglioramento, nati dai risultati dell'**indagine su comportamenti e politiche organizzative** che, nel secondo semestre 2018, ha coinvolto tutta la popolazione aziendale, registrando la partecipazione di circa il 50%. I sette progetti sono stati portati a compimento da altrettanti gruppi di lavoro, composti da dipendenti provenienti da diverse aree, funzioni e società del Gruppo. Più di 120 persone che, in rapporto con uno steering committee composto dall'Amministratore Delegato e i Direttori di primo livello, hanno sviluppato soluzioni e iniziative per migliorare e/o potenziare la comunicazione interna tra le persone ("progetto staffetta"), le competenze relative al processo di performance management, lo snellimento dei processi, le modalità di lavoro agile, i criteri e le modalità per riconoscere il merito, i percorsi di sviluppo per aree professionali/manageriali, i processi di job posting e di job rotation. I progetti sono stati implementati e presentati a tutta la popolazione aziendale che, a fine 2019, è stata coinvolta nella seconda edizione dell'indagine sui comportamenti e le politiche organizzative, che ha visto una forte crescita di partecipazione (circa il 70% dei dipendenti). I risultati della rilevazione e i relativi piani d'azione saranno oggetto di analisi e comunicazione interna nel 2020.

Nel 2019 il Gruppo Iren ha confermato la certificazione Top Employers Italia, destinata alle migliori aziende al mondo in ambito risorse umane: quelle che offrono ottime condizioni di lavoro, formano e sviluppano i talenti a ogni livello aziendale e si sforzano costantemente di migliorare e ottimizzare le loro *best practice* nel campo delle risorse umane. Un livello di attenzione che è confermato anche da altri riconoscimenti ottenuti nell'anno: "Le Fonti HR Awards" al team HR dell'anno e LinkedIn "Best talent acquisition team".

Le persone sono un capitale fondamentale del Gruppo, come dimostra anche la certificazione Top Employers 2019

Il Gruppo contribuisce al mantenimento dei livelli occupazionali anche promuovendo lo sviluppo delle imprese alle quali vengono appaltati servizi e lavori, richiedendo loro garanzie adeguate in termini di politiche del personale e della sicurezza, attraverso l'applicazione di alcuni dei propri standard. Inoltre, ai dipendenti delle Società fornitrici è offerta la possibilità di usufruire di alcuni servizi e di partecipare a iniziative formative/informative gestite dal Gruppo.

Anche attraverso azioni finalizzate ad accrescere le competenze professionali e a migliorare il livello dell'istruzione, il Gruppo contribuisce alla qualità dell'occupazione della popolazione del territorio e del suo indotto. Pur non perseguendo una politica di assunzioni locali in termini preferenziali, date le specificità del mercato del lavoro italiano, esiste una elevata coincidenza tra le province di residenza dei dipendenti e la sede di lavoro loro assegnata. Inoltre, considerate le tipologie di attività, le aree geografiche di operatività e le procedure adottate per garantire il rispetto delle normative vigenti, non sussiste per il Gruppo Iren alcun pericolo di ricorso al lavoro minorile o forzato.

FOTOGRAFIA DEL 2019

Al 31 dicembre 2019 risultano in forza al Gruppo Iren 8.102 dipendenti, in aumento rispetto ai 7.042 dipendenti al 31 dicembre 2018. Le principali variazioni dell'organico sono dovute a:

- variazioni di perimetro intervenute nell'anno, principalmente con l'acquisizione delle società San Germano, CMT, Ferrania Ecologia, Territorio e Risorse, Busseto Servizi e del ramo d'azienda di FG Riciclaggi (complessivamente più di 840 dipendenti);
- peculiarità del trend annuale dell'organico della società San Germano, in conseguenza dell'avvio/conclusione di servizi svolti in appalto, anche a carattere stagionale;
- prosecuzione del piano di ricambio generazionale.

Personale al 31/12 per qualifica (n.)	2019	2018	2017
Dirigenti	94	93	89
Quadri	314	296	265
Impiegati	3.495	3.304	2.918
Operai	4.199	3.349	3.013
TOTALE	8.102	7.042	6.285



(*) La variazione percentuale è riferita al numero medio di dipendenti calcolati a perimetro societario costante (riferimento anno 2018).

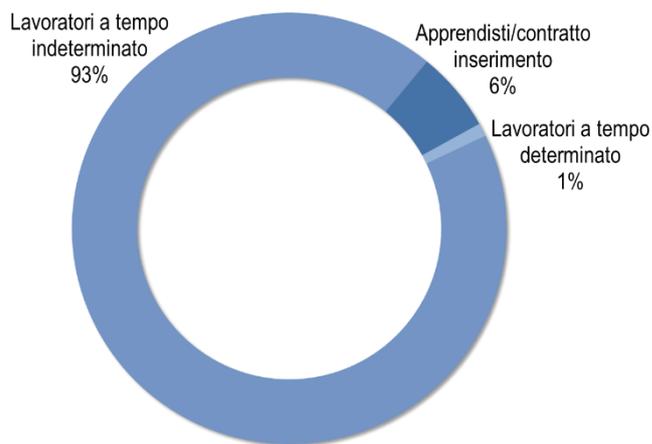
Il personale è assunto per circa il 99% con contratto a tempo indeterminato o in apprendistato nel caso di giovani.

Sono dati che confermano che il Gruppo privilegia i rapporti lavorativi a lungo termine con il proprio personale. Così come rende disponibili occasioni di tirocinio formativo con l'obiettivo di far acquisire, in particolare a giovani risorse, un'esperienza professionale concreta: nel 2019 sono stati attivati stage per 195 persone e percorsi di Alternanza Scuola-Lavoro per 36 studenti.

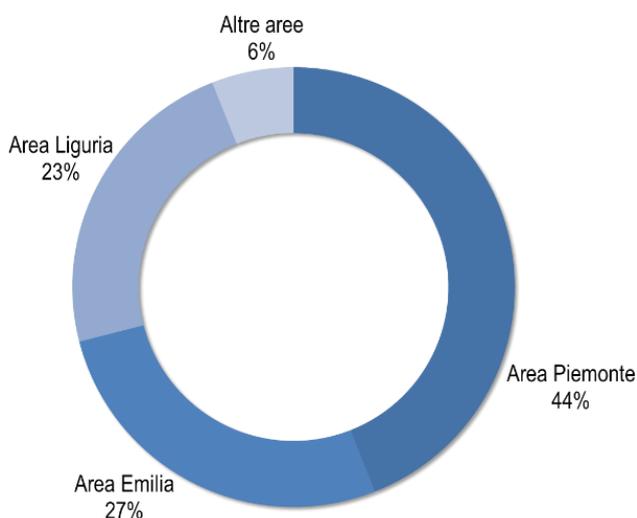
Il 39% dei dipendenti appartiene ad una fascia di età tra 30 e 50 anni, mentre l'età media è 49 anni.

Nel Gruppo il 99% dei lavoratori è assunto a tempo indeterminato o in apprendistato

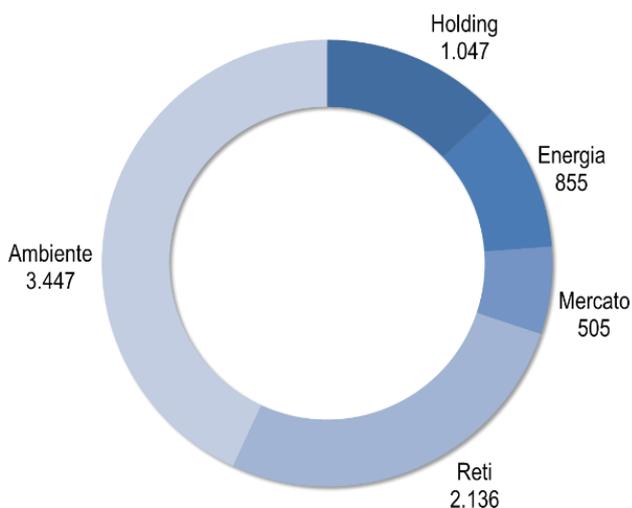
PERSONALE PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO



PERSONALE MEDIO PER TERRITORIO



PERSONALE MEDIO PER BUSINESS UNIT



Il Gruppo ritiene che il mantenere rapporti a lungo termine con il proprio personale dipendente, unitamente a programmi di *lifelong learning*, sia un aspetto fondamentale della propria responsabilità sociale e si impegna ad evitare ogni forma di licenziamento collettivo o uscita del personale non dovuta a giusta causa o giustificate ragioni, sempre nel rispetto delle norme di legge e di contratto, a fronte di risultati economici positivi o comunque in linea con le attese degli Azionisti. La gestione delle ridondanze, qualora dovesse verificarsi, avverrà prioritariamente con l'incentivazione all'uscita su base volontaria di coloro che hanno già maturato i requisiti per l'accesso ai trattamenti pensionistici, con il reimpiego in altre attività aziendali o promosse dal Gruppo del personale eccedente, previa opportuna riqualificazione, e con l'utilizzo degli ammortizzatori sociali disponibili, promuovendo forme di solidarietà interna e procedendo laddove necessario all'internalizzazione di attività in precedenza affidate in appalto. Resta inteso che il Gruppo si impegna a tutelare, nel rispetto delle norme di legge e di contratto, il personale appartenente a categorie protette e/o in malattia prolungata, evitando nei loro confronti ogni forma di discriminazione.

ASSUNZIONI E CESSAZIONI

Nel 2019 le assunzioni sono state 745, con una prevalenza (oltre il 68%) di persone inserite con contratto a tempo indeterminato o di apprendistato, mentre il ricorso ai contratti a tempo determinato è aumentato, rispetto al 2018, per effetto dell'ingresso nel perimetro societario di San Germano, che ha effettuato numerose assunzioni per far fronte all'avvio di servizi svolti in appalto, anche a carattere stagionale. Al netto di questo effetto, infatti, la percentuale di risorse assunte con contratto a tempo indeterminato o di apprendistato, risulta pari a 93% e superiore rispetto al 2018 (82,4%).

Assunti per tipologia contrattuale (n.)	2019	2018	2017
A tempo indeterminato	202	84	47
A tempo determinato	238	55	38
Apprendistato	305	174	67
TOTALE	745	313	152



Assunti per tipologia per età (n.)	2019	2018	2017
meno di 30 anni	360	225	79
da 30 a 50 anni	296	79	69
più di 50 anni	89	9	4
TOTALE	745	313	152

L'ingresso di San Germano si riflette anche sulla riduzione della percentuale di dipendenti confermati a tempo indeterminato, tra quelli a tempo determinato o in apprendistato in scadenza nell'anno, che è pari al 39% (delle 341 risorse con contratti in scadenza, infatti, 231 sono di San Germano). Al netto di tale società, la percentuale è pari al 75%.

Dipendenti con contratti in scadenza nell'anno (n.)	2019	2018	2017
Contratti a tempo determinato/apprendistato in scadenza	341	67	31
di cui confermati nell'anno a tempo indeterminato	132	52	27

Tra le principali cause di cessazione risulta quella relativa alla scadenza del contratto, correlata alla già citata peculiarità del trend dell'organico di San Germano e seguita, in linea con il 2018, da quella relativa alle risoluzioni del rapporto di lavoro legate al piano di riequilibrio demografico con incentivazione all'esodo.

Uscite per motivo (n.) e turnover	2019	2018	2017
Dimissioni	131	60	53
Risoluzione consensuale/pensionamento	133	300	51
Decesso	14	11	13
Licenziamento	26	29	19
Inabilità capacità lavorativa	15	19	14
Scadenza contratto a termine	191	10	7
Mobilità verso altre Società ⁽¹⁾	4	8	7
TOTALE	514	437	164
TURNOVER ⁽²⁾	6,3%	6,2%	2,6%

⁽¹⁾ Mobilità concordata verso Società non facenti parte del perimetro analizzato.

⁽²⁾ Il turnover è calcolato come rapporto percentuale tra il numero di uscite e il numero di dipendenti al 31/12.

Il dato del turnover rimane sostanzialmente invariato rispetto al 2018 poiché, nonostante il maggior numero di cessazioni per scadenza dei contratti a termine (San Germano), si riducono nell'anno gli esiti del piano di incentivazione all'esodo e risulta più che positivo il saldo tra assunzioni e cessazioni.

Nell'ambito del Piano Industriale sono stati effettuati specifici studi e simulazioni delle potenziali fuoriuscite, per conseguimento del diritto a pensione di personale del Gruppo, nel periodo 2019-2030. Conseguentemente il Gruppo si sta attrezzando per far fronte alle potenziali fuoriuscite nel corso dei prossimi 5/10 anni, tenuto conto delle possibili evoluzioni dell'organizzazione del lavoro e delle nuove competenze necessarie.

Nel 2019 è stato raggiunto un accordo con le Organizzazioni Sindacali per incentivare l'anticipo della pensione con la cosiddetta "quota 100" (D.L. 28/01/2019 n.4 convertito con modificazioni della Legge 26/2019), che consente il diritto alla pensione anticipata al

raggiungimento di un'età anagrafica di almeno 62 anni e di un'anzianità contributiva minima di 38 anni. Tra i dipendenti che hanno maturato e matureranno il diritto alla pensione "quota 100" entro il 31/12/2021, sono circa 300 quelli che hanno manifestato interesse.

Non sono previsti all'interno del Gruppo piani pensionistici specifici, ma sono rispettati tutti gli obblighi di legge e contrattuali.

ORE LAVORATE E ORE DI ASSENZA

Più del 94% delle ore lavorate nel 2019 è rappresentato da ore ordinarie.

Ore lavorate (n.)	2019	2018	2017
Ore ordinarie	12.354.017	10.571.908	9.370.018
Ore straordinarie	781.767	627.554	579.732
TOTALE	13.135.784	11.199.462	9.949.750

Il tasso di malattia (rapporto tra ore di assenza per malattia e ore lavorate) è pari al 5,1%, in lieve aumento rispetto al 2018. Il tasso di assenteismo si attesta al 5,2% (rapporto tra giorni di assenza per malattia, infortunio, sciopero e alcune altre tipologie e giorni lavorativi nell'anno per dipendente, esclusi i sabati, le domeniche e le festività infrasettimanali, moltiplicati per il numero medio dei dipendenti).

Ore di assenza per tipologia (%)	2019	2018	2017
Malattia	57	54	59
Maternità	6	7	5
Infortunio	8	7	9
Sciopero	0	1	1
Assemblee e permessi sindacali	5	5	4
Altre assenze (retribuite e non)	24	26	22
TOTALE	100	100	100

SISTEMA RETRIBUTIVO

Il Gruppo adotta contratti collettivi nazionali di lavoro (i principali CCNL 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. I lavoratori con contratti di somministrazione di lavoro hanno comunque, in generale, 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 (esempio in reperibilità) e al raggiungimento di obiettivi aziendali e individuali. Nel 2019 il rapporto tra la retribuzione base annua più alta e quella mediana di tutti gli altri dipendenti è pari a 4, mentre il rapporto tra l'incremento della retribuzione base più alta del Gruppo e quello mediano di tutti gli altri dipendenti è pari a -3,1. Lo scostamento negativo è dovuto all'acquisizione di San Germano con una forte incidenza di personale operaio, con livelli contrattuali più bassi rispetto al resto del personale storico del Gruppo. Lo stipendio medio base del Gruppo per genere è pari a 1,08 rispetto allo stipendio medio locale per genere (fonte: Istat 31/12/2017).

SISTEMA PREMIANTE

La politica retributiva e meritocratica del Gruppo è diretta a valorizzare i dipendenti che raggiungono elevati livelli di risultato in linea con i valori aziendali, il *Job System* di Gruppo (si veda pag. 124) e nel rispetto di adeguati livelli di qualità e produttività. Al personale sono richiesti flessibilità nell'adattamento a nuove modalità di lavoro e un notevole impegno professionale, in una logica di polivalenza.

Premio di risultato. Al fine di coinvolgere maggiormente il personale e indirizzarlo verso il conseguimento degli obiettivi di Gruppo, è prevista l'erogazione di un premio di risultato collettivo, secondo logiche coerenti con gli obiettivi strategici e gestionali, che valorizza la correlazione tra compensi e risultati ottenuti. A determinare l'erogazione concorrono più fattori legati alla incentivazione della produttività e della qualità dei servizi e al raggiungimento di specifici obiettivi di redditività. Anche per il 2019 sono stati sottoscritti specifici accordi in materia e il premio può essere erogato alla popolazione non dirigenziale sia sotto forma di una tantum sia tramite strumenti di welfare. Nell'anno è inoltre stato consolidato parte dell'importo per Premio di Risultato per il personale già in forza, destinando una quota aggiuntiva per previdenza complementare per i nuovi assunti.

Sistema di gestione per obiettivi (MbO). Nella maggior parte delle società del Gruppo, a tutti i dirigenti, quadri e 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. Il sistema per obiettivi è basato su indicatori misurabili (economico-finanziari, operativi, di sostenibilità o legati a progetti strategici), in coerenza con il Piano Industriale e la mission aziendale.

Una tantum. In tutte le società del Gruppo può essere corrisposta una incentivazione una tantum ai dipendenti che hanno raggiunto risultati particolarmente positivi attraverso un notevole impegno lavorativo, prevalentemente in progetti o attività innovative. Le persone da premiare sono individuate a seguito di un'accurata analisi, effettuata dai vari responsabili, dei risultati delle performance individuali.

Per il 2019 il 55% dei dipendenti riceve una valutazione formale delle proprie performance, percentuale ridotta rispetto agli anni scorsi a seguito dell'acquisizione di San Germano e CMT, per un totale di 792 dipendenti, a cui non è ancora stato esteso il sistema di valutazione del Gruppo. Il dato percentuale, al netto di queste

due società, risulta pari al 61% e in linea con l'anno precedente, poiché i criteri di determinazione della popolazione interessata sono rimasti inalterati in coerenza con le policy definite. Il processo di valutazione della performance prevede le fasi di assegnazione degli obiettivi, di valutazione a metà anno e di valutazione a fine anno e, per una parte dei dipendenti (circa 3.300 nel 2019), il processo viene gestito mediante un tool informatico.

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

Retribuzione variabile (migliaia di €)	2019	2018	2017
Premio di risultato	9.626	12.232	12.133
MbO ⁽¹⁾	3.829	3.308	2.882
Una tantum ⁽¹⁾	4.534	2.112	2.001

⁽¹⁾ Importi stanziati.

Nell'ambito della più complessa armonizzazione degli accordi aziendali, è stato previsto anche che una quota del Premio di risultato sia convertita, a partire dal 2019, in parte fissa della retribuzione, per il personale in forza al 31 marzo 2018. Questa nuova logica motiva la riduzione del valore totale del Premio di risultato riportato in tabella.

SELEZIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE

SISTEMI DI SELEZIONE

Nel Gruppo Iren il processo di ricerca e selezione delle risorse umane si basa su principi di equità e trasparenza, dichiarati anche nel Codice Etico, ed è strutturato nel rispetto del Modello 231 (D.lgs. 231/2001). Si procede alla ricerca di candidati all'esterno del Gruppo solo dopo aver verificato che non ci siano potenziali candidature interne, con profili coerenti con la posizione da ricoprire.

La candidatura per le posizioni aperte dal Gruppo Iren è possibile tramite i canali su cui sono pubblicate le ricerche attive: portale "IrenFutura", pagina "lavoro" del profilo LinkedIn di Gruppo, siti specializzati di ricerca di personale, pagine social e canali specializzati utilizzati dalle agenzie di recruiting incaricate da Iren, a seguito dello svolgimento di apposite gare, sulla base di specifici profili di riferimento (operativo, tecnico specialistico, manageriale). I candidati possono scegliere l'annuncio più rispondente alle loro attitudini e interessi o trasmettere la loro candidatura, senza collegarla a uno specifico annuncio.

Altri candidati possono essere studenti delle principali università e scuole dei territori in cui il Gruppo opera e con cui sono state costruite solide collaborazioni. Per quanto riguarda le scuole superiori e gli istituti tecnici la conoscenza reciproca tra il Gruppo e i candidati può avvenire anche tramite il percorso di Alternanza Scuola Lavoro e durante l'eventuale stage. In ambito universitario particolarmente significativi sono stati i contest che hanno consentito di individuare validi candidati a seguito di assessment strutturati.



Tutte le candidature sono analizzate da professionisti con esperienza nel settore, in base a criteri definiti e trasparenti, condivisi con le Direzioni aziendali coinvolte. Ogni curriculum vitae è valutato in base alla corrispondenza con i requisiti della posizione ricercata. Se il profilo è in linea con i requisiti, viene inserito nel processo di selezione, se invece non risulta in linea con la posizione ricercata, il curriculum vitae può comunque essere preso in considerazione per eventuali altre posizioni.

I percorsi di selezione possono prevedere diverse tipologie di test (tecnici, pratici, ecc.) oltre a colloqui, per permettere un'approfondita conoscenza dei candidati e garantire equità e trasparenza. Il processo tipo di selezione prevede alcuni step predefiniti: individuazione tra i curricula presentati dei profili maggiormente idonei, primo colloquio per indagare le motivazioni del candidato ed approfondire le esperienze indicate nel curriculum, secondo colloquio con i referenti della Direzione personale e della struttura organizzativa dove verrà inserita la risorsa ricercata.

Al termine della selezione i candidati ricevono sempre, anche in caso negativo, un feedback sull'esito dei colloqui e, in caso di esito positivo, si procede all'inserimento del neo assunto, prevedendo un percorso definito in base alla posizione da ricoprire.

Il Gruppo ha aderito al programma nazionale Garanzia Giovani – attivando i previsti tirocini come strumento preferenziale di ricerca e contatto con il mondo del lavoro – e al programma Valore D, impegnandosi, insieme ad oltre 160 imprese di rilevanza nazionale, a creare condizioni più eque per favorire la diversity e l'occupazione al femminile.

SVILUPPO DEL PERSONALE

La crescita professionale delle risorse umane è essenziale per il Gruppo Iren, per anticipare e affrontare con successo la complessità e i cambiamenti del mercato, della regolamentazione e delle tecnologie. Iren investe per accrescere il patrimonio di competenze interne e valorizzare le proprie risorse umane, attraverso specifiche politiche, mezzi e strumenti. L'impegno a scoprire, sviluppare e promuovere le competenze personali è elemento fondamentale del patto tra azienda ed individuo.

Per governare in maniera unitaria e sistemica tutti i processi legati alla gestione e sviluppo del personale – a fronte della duplice necessità di affrontare le sfide del futuro e di definire politiche omogenee – il Gruppo ha attivato un proprio modello per la gestione delle performance e delle competenze, il *Group Job System*, oggetto di costante aggiornamento e affinamento.

Il *Job System* è un modello per l'analisi e la comprensione delle professionalità presenti nel Gruppo, trasversalmente alle aziende, ai business e alle funzioni di appartenenza, i cui elementi portanti sono le aree professionali, le famiglie professionali, le sub famiglie, gli *standard job*; in estrema sintesi, costituisce l'infrastruttura logica sulla quale poggiano i principali processi di gestione delle risorse umane, fra cui quelli di formazione e sviluppo delle competenze. In particolare, nell'ambito del *Job System*, ogni *standard job* è pesato in relazione al contributo che ciascun ruolo presente nell'organizzazione fornisce alla creazione del valore, con una piattaforma comune per confrontarsi internamente e con il mercato.

Sulla base del peso delle posizioni sono individuate “bande” (raggruppamenti) gestionali, ulteriormente segmentate in fasce, in ciascuna delle quali i ruoli presenti sono caratterizzati da omogenee complessità e responsabilità, competenze manageriali e politiche gestionali. Le competenze manageriali che devono essere agite per il raggiungimento dei risultati di business secondo le modalità e i valori caratterizzanti del Gruppo – e che costituiscono uno degli elementi a supporto della valutazione della performance individuali – sono definite coerentemente con il sistema di bande adottato. Per ciascun ruolo standard è inoltre definito l'insieme di conoscenze e competenze professionali attese, fondamentali non solo per il sistema di *performance management*, ma anche per altri processi di gestione del personale (in primis la formazione e la mobilità interna). Nel 2019 sono proseguite le attività di monitoraggio e valutazione delle competenze, attraverso l'utilizzo di strumenti dedicati e differenziati sia per banda sia per tipo di famiglia, ed è stato ulteriormente implementato il 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 alle dimensioni economico-finanziaria, del cliente, del servizio, della sostenibilità, dell'efficacia dei processi interni e delle persone; è stato inoltre avviato un progetto per introdurre nel *Group Job System* anche le posizioni organizzative, individuando per ciascuna le specifiche competenze richieste nel sistema organizzativo aziendale.

La politica retributiva, nell'ambito delle linee di budget definite, è sempre basata sulla valutazione delle performance, tenendo peraltro conto del posizionamento retributivo dei titolari delle posizioni valutate. In ogni caso viene evitata ogni forma di discriminazione, attuando sempre interventi di riconversione professionale in caso di inidoneità a mansioni precedentemente svolte o simili.

L'impiegabilità del personale viene perseguita attraverso costanti interventi di formazione e programmi di change management a supporto dei cambiamenti in atto e previsti (anche a medio-lungo termine), su cui sono stati avviati specifici studi nell'ambito della definizione del Piano Industriale, con particolare attenzione alle implicazioni della trasformazione digitale, oggetto di uno specifico progetto (denominato Iren4digital) per tutto il personale aziendale.

Sono infine proseguiti gli interventi di incentivazione alla cessazione del rapporto di lavoro su base volontaria, nell'ambito di un piano complessivo per il riequilibrio demografico del personale, avviando progetti pilota per il trasferimento intergenerazionale delle conoscenze e più in generale per la gestione delle diverse popolazioni demografiche del Gruppo.

FORMAZIONE DEL PERSONALE

Per far crescere e valorizzare le risorse umane, in coerenza con le strategie di sviluppo e i valori 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 sul mantenimento e sullo sviluppo delle competenze, con particolare riferimento a quelle “core” delle diverse

figure professionali del Gruppo, in un'ottica di formazione permanente (*lifelong learning*).

*La formazione supporta lo sviluppo,
la crescita professionale e la risposta alle
esigenze di innovazione e cambiamento*

Le fasi che definiscono il processo formativo, in una logica di qualità ed efficienza, secondo un approccio *plan-do-check-act*, sono:

- rilevazione dei fabbisogni formativi, analisi per verifica della loro coerenza con gli indirizzi strategici, armonizzazione e sistematizzazione degli stessi;
- elaborazione del Piano di formazione di Gruppo e allocazione del budget;
- pianificazione e progettazione della formazione (interna e/o esterna);
- erogazione e monitoraggio in itinere;
- valutazione della formazione ex post.

L'avvio del processo formativo viene realizzato adottando un approccio guidato di rilevazione dei fabbisogni formativi, con modalità *top down* attraverso la consultazione dei vertici aziendali, in merito agli obiettivi strategici e organizzativi da raggiungere, e tramite incontri con responsabili delle varie strutture, per ciò che attiene a esigenze di rafforzamento e sviluppo di competenze, in coerenza con gli obiettivi specifici e con quanto emerso in fase di valutazione delle competenze.

Tutte le iniziative formative sono gestite attraverso l'utilizzo di un applicativo gestionale dedicato (Portale della formazione), aggiornato in forma dinamica con le anagrafiche dei dipendenti e collegato con una piattaforma *open source* per la realizzazione e distribuzione di corsi in *e-learning*. La partecipazione è tracciata e contribuisce ad arricchire il curriculum formativo dei dipendenti, consultabile dagli stessi, dai loro responsabili, dalla funzione Personale, dal Responsabile del servizio prevenzione e protezione. La formazione erogata è oggetto di valutazione dell'efficacia, attraverso l'analisi della soddisfazione e dell'apprendimento dei partecipanti ed il monitoraggio di indicatori che forniscono elementi utili al miglioramento dell'offerta formativa.

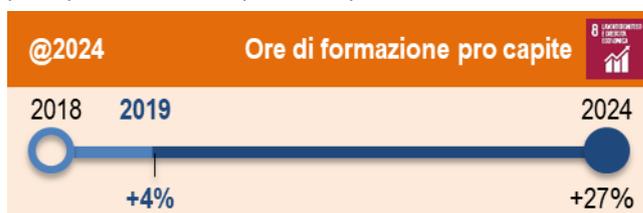
Le iniziative più rilevanti, tese a rafforzare le competenze tecnico-professionali, manageriali e trasversali, realizzate nel 2019 hanno riguardato:

- inserimento del **personale neo-assunto** (welcome days, learning meeting, iniziative per apprendisti);
- sviluppo delle **competenze manageriali** (moduli formativi su gestione, motivazione e sviluppo dei collaboratori, comunicazione efficace, gestione per progetti, workshop manageriali dell'Aggiornamento permanente Ambrosetti) e rafforzamento delle soft skills (pillole formative in *e-learning*);
- teambuilding esperienziali a **supporto di progetti di trasformazione** (es. JustIren, per l'avvio di un modello operativo integrato e full-digital nella gestione dei servizi ambientali e nel settore della produzione termoelettrica) con la finalità di promuovere lo spirito di squadra, il senso di appartenenza e la responsabilità, la fiducia e la comunicazione;

- presentazione del **Piano Industriale al 2024** e dei fattori trasversali abilitanti per la sua realizzazione (digitalizzazione, efficienza organizzativa e persone);
- rafforzamento mirato delle competenze digitali attraverso il Progetto Iren4Digital, sulla base della mappatura delle competenze di tutte le risorse umane che poi ha dato luogo a restituzioni di Identity Digital Card individuali, con la messa a disposizione di percorsi formativi mirati: corsi in *e-learning* e workshop dedicati ai "TrasformAttori", facilitatori del cambiamento e della trasformazione digitale (circa 200 dipendenti di diversa età, territorio e settore che proporranno e raccoglieranno idee e suggerimenti per rendere il processo di digitalizzazione comprensibile, efficiente e efficace). I percorsi in *e-learning* hanno costituito un passo significativo nel percorso di trasformazione strategica e digitale del Gruppo, un investimento per favorire lo sviluppo professionale dei dipendenti;
- rafforzamento della **cultura della diversità e dell'inclusione** (iniziative formative sulla gestione delle risorse umane, la comunicazione, la leadership, percorsi di mentoring cross aziendali e coaching in collaborazione con l'associazione Valore D);
- sviluppo delle **competenze tecnico specialistiche** su tematiche di carattere ambientale, anche finalizzate e fornire crediti formativi professionali (ingegneri, architetti, biologi, periti e chimici).

Rilevanti anche le **iniziative formative connesse allo smart working**, riproposte nel 2019 a seguito dell'estensione del progetto a nuove aree aziendali, che hanno contribuito a rafforzare la cultura del lavoro agile e per risultati.

A livello di Gruppo le ore di formazione complessivamente erogate ai dipendenti (inclusi apprendisti e lavoratori con contratto di somministrazione) sono state 145.235 (+11% rispetto al 2018), con 6.825 dipendenti che hanno partecipato ad almeno una iniziativa formativa (85,4% del numero medio di dipendenti) e una media pro capite di 18,2 ore. Per una maggior confrontabilità con il 2018, escludendo dal conteggio la formazione effettuata dalla società San Germano, il cui numero medio dei dipendenti è 765, il valore delle ore pro capite risulta 19,7 e quello delle persone formate circa il 90%.

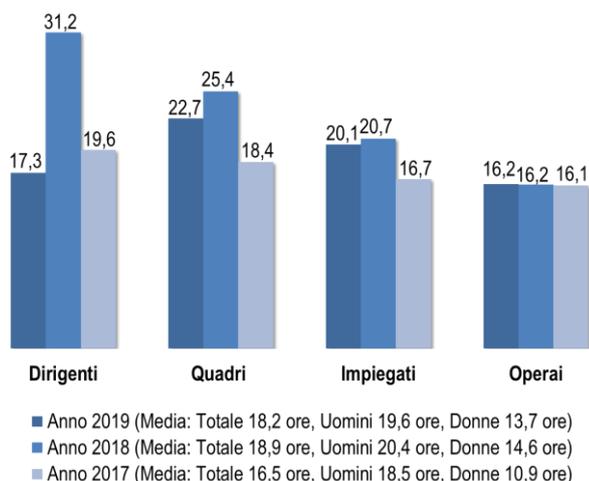


Dipendenti coinvolti in un corso di formazione (%) ⁽¹⁾	2019	2018	2017
Dirigenti	100,0	100,0	100,0
Quadri	100,0	100,0	100,0
Impiegati	95,9	100,0	100,0
Operai	75,0	79,7	75,0
TOTALE	85,4	94,8	88,2

⁽¹⁾ Rapporto tra il numero di persone coinvolte in almeno un evento di formazione e il numero medio annuo dei dipendenti.

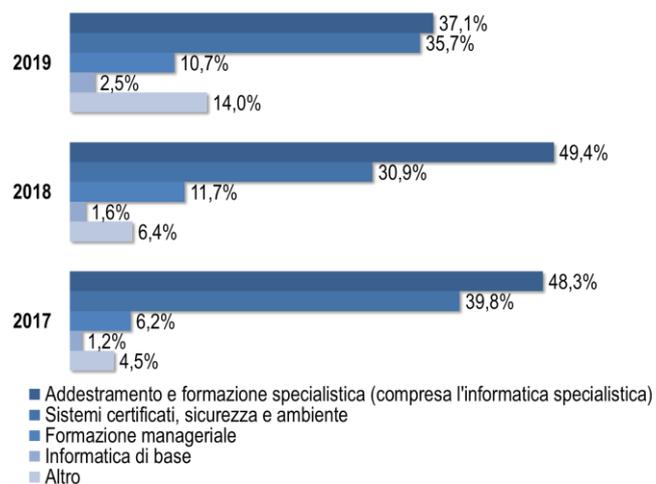


ORE PRO CAPITE DI FORMAZIONE PER QUALIFICA E GENERE



Ore di formazione per qualifica	2019	2018	2017
Dirigenti	1.665	2.838	1.786
Quadri	6.975	7.417	4.827
Impiegati	69.342	67.573	48.478
Operai	67.253	52.984	48.542
TOTALE	145.235	130.812	103.633

DISTRIBUZIONE % ORE DI FORMAZIONE PER TEMATICA



La formazione inerente i Sistemi certificati, sicurezza e ambiente registra, rispetto al 2018, un incremento di oltre il 28% delle ore totali erogate, con una media di ore pro-capite che passa da 5,8 a 6,5 ore (+12%). In crescita anche il dato dell'informatica di base, in ragione del maggior numero delle iniziative finalizzate all'uso degli applicativi Office. Elevati sono anche i dati relativi alla formazione e addestramento specialistici che rappresentano, con oltre il 37%, l'incidenza più alta rispetto al monte ore complessivo erogato.

La formazione interna, realizzata sia con formatori interni sia con consulenti esterni, continua a rappresentare una caratteristica distintiva del Gruppo Iren (pari a circa l'80% del monte ore complessivo), con 252 corsi realizzati in circa 2.000 edizioni. Il residuale 20% è relativo alla formazione esterna, realizzata da enti terzi, a cui hanno partecipato dipendenti del Gruppo. Rientrano in

questa casistica anche i corsi in e-learning sulle soft skills e quelli finalizzati alla realizzazione del progetto Iren4Digital.

Anche nel 2019 risulta positivo (84,0%) e in crescita (78,2% nel 2018) l'indice di soddisfazione delle attività formative, misurato sulle valutazioni fatte dai partecipanti al termine dell'attività, così come quello di apprendimento (87,4% rispetto all'86,6% del 2018).

L'investimento economico nella formazione per il 2019, al netto dei costi del personale interno ed escludendo i costi relativi alle Società entrate a far parte del perimetro di Gruppo in corso d'anno, è stato pari a circa 1.100.000 euro (+13,3% rispetto all'anno precedente), di cui circa 603.000 euro autofinanziato dal fondo Fonservizi.

Il Gruppo, inoltre, mette a disposizione delle istituzioni scolastiche e universitarie dei territori in cui opera le proprie competenze per la realizzazione di progetti di studio, ricerca e alternanza scuola lavoro. Sono state stipulate 10 convenzioni con le Università, presenti principalmente nei territori di riferimento, finalizzate a collaborazioni per attività di alta formazione e per il *recruitment* di neo laureati e laureandi. Inoltre, sono state attivate collaborazioni con le più qualificate Business School italiane, per mettere a disposizione borse di studio per i partecipanti a master e/o percorsi di alta formazione manageriale, su tematiche di specifico interesse aziendale (es. energy management, procurement management, gestione delle risorse umane). In particolare, nel 2019, Iren ha:

- partecipato a 4 Career Day universitari, incontrando oltre 500 studenti, interessati a conoscere più da vicino la realtà del Gruppo, o comunque a migliorare la propria conoscenza del mondo del lavoro;
- avviato 33 tirocini curriculari e 73 tirocini extracurriculari;
- attivato borse di studio in 4 master post laurea, accogliendo in stage 6 partecipanti.

FORMAZIONE SU SALUTE E SICUREZZA

Tra gli obiettivi primari dell'azione formativa del Gruppo si collocano il miglioramento dei comportamenti e il rafforzamento della cultura in materia di salute e sicurezza, a tutti i livelli organizzativi.

Tra le iniziative formative rivolte ai dipendenti, infatti, continuano ad avere un ruolo predominante quelle in materia di salute e sicurezza sul lavoro che, nel 2019, hanno fatto registrare oltre 49.000 di ore di formazione erogate in ambito sicurezza (D.Lgs. 81/08 e dei successivi Accordi Stato-Regioni), con una media pro-capite di 6,1 ore (5,5 ore nel 2018). Le principali iniziative realizzate hanno riguardato:

- **formazione base e aggiornamenti** per dirigenti, preposti e lavoratori (1.750 dipendenti coinvolti in percorsi formativi per la prevenzione dei disturbi muscolo scheletrici), per addetti all'emergenza e al primo soccorso (con abilitazione all'uso di defibrillatore automatico), per addetti all'installazione e rimozione di segnaletica stradale con traffico veicolare, per addetti ai sistemi di accesso e posizionamento mediante funi, su rischi specifici (ambienti confinati, ambito elettrico, guida sicura, amianto, lavoro isolato e in ambienti montani, rischio biologico da legionella, esposizione al radon, utilizzo macchine utensili ed elicottero), sull'utilizzo dei dispositivi di protezione

individuale (lavori in altezza, vie respiratorie, udito, rischio elettrico, ambienti confinati, rischio chimico-biologico ecc.);

- **qualifica e aggiornamento per incarichi di sicurezza** (RSPP/ASPP, RLS, coordinatori sicurezza cantieri, addetti prevenzione incendi, formatori in materia sicurezza, dirigenti e addetti alla rimozione, smaltimento e bonifica amianto);
- **abilitazione e aggiornamento alla conduzione di attrezzature** (carrelli elevatori, macchine movimento terra, piattaforme elevabili, gru, trattori, ecc.);
- **addestramento all'uso di attrezzature** (carri ponte, generatore mobile, scale portatili, natanti e imbarcazioni fluviali, carrelli per trasporto cose e persone e/o impianti di risalita e funivie, attrezzature per raccolta e compattazione dei rifiuti e l'igiene ambientale, solleva chiusini e botole);
- **specifiche procedure interne** (redazione dei piani di lavoro complessi in materia di rischio elettrico, gestione dei permessi di lavoro, gestione delle emergenze, ecc.).

Le iniziative sono state erogate con una calendarizzazione che ha tenuto conto sia dell'ingresso e/o dell'inserimento del personale in mansioni e/o nuovi rischi presenti sui documenti di valutazione dei rischi, sia delle scadenze previste dalla normativa in materia di aggiornamento (biennali, triennali o quinquennali).

Il Portale della formazione è integrato con l'applicativo "Gamma" per la gestione della sicurezza, al fine di consentire il monitoraggio costante delle esigenze formative in funzione dei rischi dei dipendenti e degli incarichi di sicurezza assegnati, e controllare puntualmente le scadenze dei relativi aggiornamenti.

Anche nel 2019 si conferma come punto di forza l'attività progettuale interna delle iniziative formative, con docenza a cura sia di formatori interni sia di consulenti esterni, selezionati attraverso gare.

L'efficacia della formazione in materia di sicurezza viene valutata attraverso la somministrazione di test di apprendimento oppure, dove previsto dalla normativa, con valutazioni dell'apprendimento effettuate attraverso esercitazioni pratiche addestrative.

PARI OPPORTUNITÀ

Il Gruppo Iren assume tra i propri impegni la valorizzazione delle diversità presenti in azienda, la conciliazione delle esigenze di vita e lavoro, il miglioramento della qualità dell'ambiente lavorativo. L'obiettivo è quello di fare squadra, per aggiungere valore al risultato del lavoro individuale e accrescere il senso di appartenenza, creando un terreno comune sociale, culturale, professionale e intellettuale.

Nel 2019 non si sono verificate violazioni legate a pratiche discriminatorie

Il Gruppo garantisce l'assenza di discriminazioni nell'applicazione delle politiche di selezione, assunzione, formazione, gestione, sviluppo e retribuzione del personale, come previsto dal Codice

Etico. Tale impegno ha garantito che anche nel 2019 non si siano verificate violazioni in materia.

Il Gruppo ha attivato da anni una serie di programmi articolati sulle diversità che, a partire dal 2015, hanno visto un *commitment* e una strutturazione organica con la costituzione di una struttura denominata Welfare e Servizi alle Persone, focalizzata, tra l'altro, sul *diversity management*, un percorso di applicazione di politiche di inclusione che riconosce e valorizza le differenze, gestendole attivamente e facendo leva su di esse per aumentare la competitività dell'azienda. I filoni principali di attenzione sono il genere, l'età, la disabilità, le diversità di nazionalità, tutti fronti sui quali il Gruppo ha attivato, a vario titolo, programmi e iniziative.

Le politiche di *diversity management* si concretizzano, ad esempio, attraverso l'adozione di nuove modalità di lavoro flessibile per agevolare la conciliazione vita-lavoro, la non discriminazione in fase di selezione, la valorizzazione delle competenze e l'impulso alla managerialità al femminile. Iren ha avviato, già nel 2018, insieme a Valore D (associazione di imprese che promuove la diversità, il talento e la leadership femminile per la crescita delle aziende e del Paese) il progetto "Futuro D", finalizzato ad accompagnare un processo di sensibilizzazione e consapevolezza all'interno del Gruppo sul tema dell'inclusione di tutte le diversità e facilitare il percorso di crescita delle donne. Nel 2019 si sono svolte attività di sensibilizzazione, confronto in focus group, raccolta di proposte volte migliorare i risultati aziendali attraverso la valorizzazione e l'inclusione di tutte le diversità.

Insieme ad altre 26 aziende dei servizi pubblici associate ad Utilitalia, il Gruppo ha firmato nel 2019 il "Patto Utilitalia - La Diversità fa la differenza", un comune programma di principi e di impegni per incrementare l'attiva declinazione del *diversity management* nelle proprie organizzazioni. Il Patto contiene sette impegni per favorire concretamente l'inclusione e la diversità di genere, età, cultura e abilità all'interno delle politiche aziendali.

In linea con questi impegni è il sostegno che il Gruppo ha confermato anche nel 2019 al progetto Ragazze Digitali, organizzato dall'associazione European Women's Management Development, e indirizzato alle giovani che hanno terminato il 3° e 4° anno di tutti gli istituti scolastici superiori con l'obiettivo di avvicinarle all'informatica, alla programmazione e alla cultura del fare, e di stimolare la loro creatività digitale utilizzando l'approccio *learn by doing*.

La strada per raggiungere la *gender equality* passa anche attraverso un'adeguata presenza di donne in tutti i settori che nel futuro offriranno le maggiori opportunità professionali e di carriera.

PERSONALE FEMMINILE

Le 1.940 donne del Gruppo rappresentano circa il 24% del totale dei dipendenti: una percentuale inferiore rispetto agli anni scorsi a seguito dell'acquisizione delle società San Germano e CMT che, per tipologia di attività svolte, sono costituite prevalentemente da personale maschile.

Al netto di queste due società, la percentuale di donne risulta infatti del 26%, in linea con l'anno precedente.



Personale per qualifica e genere	2019		
	Totale n.	Donne n.	Donne %
Dirigenti	94	17	18,1
Quadri	314	76	24,2
Impiegati	3.495	1.261	36,1
Operai	4.199	586	14,0
TOTALE	8.102	1.940	23,9

Le politiche anti discriminazione attuate in fase di selezione, nella valorizzazione delle competenze, nell'impulso alla managerialità al femminile e nello sviluppo di strumenti di conciliazione vita-lavoro, hanno incrementato l'attrattività del Gruppo per il personale femminile anche all'interno di famiglie professionali, connotate da una forte componente tecnica, storicamente "riservate" ad una popolazione prettamente maschile. Il recente inserimento di giovani donne laureate, anche su settori strettamente tecnici come quello ingegneristico in ambito *waste* o *site&network*, ne è una dimostrazione.

La maggioranza del personale femminile (circa il 69%) è inquadrata a livello di quadri e impiegati (insieme che costituisce il 47% del totale del personale, rispetto al 52% di operai). L'analisi evidenzia, anche alla luce delle caratteristiche prevalentemente tecniche delle attività, una situazione non discriminatoria per la componente femminile che rappresenta circa il 35% del gruppo dei dirigenti, quadri e impiegati.

La presenza di donne tra 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 i minimi contrattuali per le diverse categorie di inquadramento. La retribuzione base media per qualifica delle donne (il dettaglio è disponibile nel paragrafo "Persone Iren: i numeri" al fondo del capitolo) è tuttavia leggermente inferiore rispetto a quella degli uomini, per tre ordini di fattori: maggior percentuale di donne operanti part time (circa il 14% della popolazione femminile), minor anzianità lavorativa media delle donne rispetto a quella degli uomini, forte incidenza di ruoli tecnici qualificati che storicamente hanno una provenienza dal mondo scolastico prevalentemente maschile. Tramite politiche di selezione attente alla tematica e l'introduzione di un sistema di *reward* volto a definire politiche omogenee per tutta la popolazione aziendale, il Gruppo si è posto l'obiettivo, per quanto possibile, di riequilibrare questa situazione, anche in considerazione del mercato del lavoro di riferimento.

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 e nelle Società di primo livello è assicurato l'equilibrio fra i generi nella composizione degli organi sociali. Complessivamente nei Consigli di Amministrazione delle Società del Gruppo si contano 30 donne, pari a circa il 23,3% del totale dei componenti (129 persone di cui il 33% tra i 30 e i 50 anni e il 67% oltre i 50 anni).

Nel Consiglio di Amministrazione della Capogruppo, le donne rappresentano il 40% dei componenti.

Nel 2019 sono stati 311 i dipendenti che hanno usufruito di periodi di congedo parentale (162 donne e 149 uomini) e 307 quelli che hanno usufruito del congedo per maternità (obbligatoria, facoltativa, anticipata), avvalendosi anche delle varie possibilità di orari di lavoro che il Gruppo mette a disposizione, della formazione specifica che l'azienda eroga in questi casi e dei servizi descritti nel paragrafo Welfare aziendale.

Al loro rientro tutti i dipendenti hanno potuto riprendere l'attività che seguivano prima del periodo di assenza o un'attività con pari contenuti professionali, nei casi in cui i mutamenti organizzativi, nel frattempo intervenuti, non consentissero il rientro nella stessa posizione.

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	2019	2018	2017
Numero dipendenti	383	352	315

WELFARE AZIENDALE

Il Gruppo sta realizzando un sistema di welfare omogeneo e articolato, in modo da rispondere alle esigenze dei diversi segmenti di popolazione aziendale e estendere le *best practices* all'intero Gruppo, coinvolgendo in tale processo anche le Organizzazioni Sindacali. I programmi avviati si realizzano attraverso una serie di iniziative, incentrate sui bisogni della persona e del nucleo familiare.

QUALITÀ DELLA VITA PER LA QUALITÀ DEL LAVORO

La politica gestionale del Gruppo promuove e sostiene il corretto equilibrio tra vita professionale e vita privata, mettendo a disposizione dei propri dipendenti una gamma di opportunità che consente di conciliare impegni lavorativi ed esigenze personali (orari di lavoro flessibili, telelavoro, part time, flessibilità ultra giornaliera, permessi aggiuntivi per un massimo di 2 giorni da fruirsi, anche a ore, entro l'anno di maturazione derivanti da sostituzione di parte di Premio di risultato, brevi permessi e brevi congedi retribuiti, integrazione dei trattamenti di maternità obbligatoria, sportelli di conciliazione).

Telelavoro: i dipendenti del Gruppo possono usufruire, su base volontaria, del telelavoro a tempo parziale introdotto in azienda con specifici accordi. Vengono accolte prioritariamente le richieste motivate da esigenze di conciliazione (accudimento di figli e anziani, problemi di salute personali o di familiari, distanza tra abitazione e sede di lavoro, ecc.). Nel 2019 hanno telelavorato 107 dipendenti.

Smart working: la nuova modalità di lavoro fondata sulla fiducia e sulla flessibilità, in linea con le necessità delle persone di bilanciare meglio vita privata e vita professionale, è stata introdotta nel 2018

con un progetto pilota, ampliato nel 2019. Prevede la possibilità di scegliere, in accordo con il proprio responsabile, di lavorare un giorno alla settimana fuori dalla sede di lavoro. Al 31 dicembre 2019 sono 950 i dipendenti coinvolti (422 uomini e 528 donne), appartenenti ad unità organizzative molto diverse tra loro, che svolgono attività idonee allo smart working. L'adesione è stata significativa, confermando che questa modalità di lavoro, a fronte di una maggiore responsabilizzazione sui risultati, è in linea con le necessità delle persone, che percepiscono l'attenzione del Gruppo verso le loro diverse esigenze.

Nel 2019 il Gruppo ha deciso di valutare con priorità, compatibilmente con le esigenze organizzative e di servizio, le richieste di telelavoro e smart working avanzate da dipendenti con sede di lavoro a Genova, aventi ancora criticità a raggiungere la sede di lavoro per ragioni determinate dal crollo del Ponte Morandi.

Part time: tutti i dipendenti possono richiedere di usufruire di un orario a tempo parziale (orizzontale, verticale o misto) su base volontaria e sempre reversibile, senza esclusione dei benefit previsti per i dipendenti con contratto a tempo pieno.

Contratti part time (n.)	2019	2018	2017
Donne	262	235	211
Uomini	85	38	35
TOTALE	347	273	246

INIZIATIVE PER IL BENESSERE DEI DIPENDENTI

Allo scopo di promuovere il benessere dei propri dipendenti, il Gruppo ha scelto di soddisfare i bisogni del personale in un'ottica di salute e di consumo consapevole nelle 8 mense aziendali operative. Sono stati realizzati lavori di ammodernamento per rendere gli ambienti più confortevoli e costruire una nuova immagine di ristorante aziendale. Attenti controlli e campionamenti consentono di verificare il rispetto delle disposizioni contrattuali e di legge in difesa della salute, con particolare attenzione alla qualità delle materie prime utilizzate. Sono inoltre proseguite le attività relative al progetto "mensa sostenibile", che vede il coinvolgimento e la partecipazione attiva di tutti i dipendenti, basato su tre filoni principali: la gestione sostenibile dei rifiuti, anche mediante la riduzione degli sprechi e l'introduzione del free-beverage (distributori di bevande a consumo), con la conseguente eliminazione di bottigliette di plastica e lattine; la solidarietà sociale, attraverso il recupero delle eccedenze da parte di enti no profit; l'educazione ad una sana e corretta alimentazione, attraverso cartellonistica, monitor collocati nei locali di ristorazione, "laboratori di cucina e sana alimentazione" e possibilità di accedere, attraverso smartphone, alla app "menù chiaro Iren", che permette di tenere sotto controllo la propria dieta nelle mense aziendali e fornisce utili informazioni dietetiche.

Inoltre, con un impegno economico costante, il Gruppo ha attivato altre agevolazioni per migliorare la qualità della vita dei dipendenti: sono previsti buoni pasto e ristorazione convenzionata sui territori, bar aziendali che offrono prezzi calmierati, parcheggi interni per auto private, tariffe agevolate o contributi per l'acquisto di abbonamenti alla rete di trasporto pubblico locale.

A tutti i dipendenti è offerta, su base volontaria e a seguito di accordo con le Organizzazioni Sindacali, la possibilità di destinare

parte del premio di risultato 2019 a iniziative di welfare aziendale, beneficiando, in tal caso, di una maggiorazione. Accedendo al portale Iren Welfare è possibile ottenere, nei limiti degli importi destinati, rimborsi e/o beni e/o servizi, nelle seguenti aree: famiglia, cassa sanitaria, mutui, previdenza integrativa, sport, cultura e tempo libero, viaggi. Più di 5.180 dipendenti sono già iscritti al portale che, nel 2019, ha gestito circa 1.810.000 euro.

Infine tutti i dipendenti hanno la possibilità di acquistare, a condizioni vantaggiose, parte degli strumenti informatici e telefonici che costituiscono la loro dotazione, in caso di sostituzione dei medesimi per obsolescenza oppure in caso di cessazione dal servizio.

PROGRAMMI DI PREVENZIONE

Il Gruppo Iren promuove la salute dei propri dipendenti, agevolando l'accesso ad una serie di servizi e attraverso iniziative specifiche, che si collocano in un ampio Programma di Prevenzione e Salute.

Prosegue sul territorio genovese il "Progetto Benessere", nato nel 2010 attraverso l'adesione al "Progetto al cuore della salute", che offre la possibilità di usufruire, su base volontaria, di un checkup sanitario periodico e che è stato esteso nel 2019 anche ai dipendenti con sede di lavoro a Savona, Torino, Parma, Piacenza e Reggio Emilia. Il progetto, che si articola in due fasi "Progetto Salute" e "Progetto Cuore" (programma promosso dall'Istituto Superiore di Sanità), si propone di individuare, attraverso alcuni esami di laboratorio e una visita finalizzata alla prevenzione del rischio cardiovascolare, in via preventiva, i principali fattori di rischio per la salute in rapporto all'età e al sesso. Nel 2019 hanno aderito circa 1.500 dipendenti del Gruppo, il cui contributo individuale, pari a 10 euro, è stato totalmente devoluto a favore di Presidi Sanitari territoriali.

L'attenzione alla salute nel 2019 si è focalizzata anche sulla prevenzione del tumore al seno, con l'iniziativa "Insieme per la prevenzione" – realizzata in collaborazione con l'associazione Europa Donna, nata da un'idea del professor Umberto Veronesi – che ha offerto l'opportunità di ricevere informazioni corrette e aggiornate sulla prevenzione della più diffusa patologia tumorale femminile, sull'importanza di alcuni fattori connessi agli stili di vita, sulla diagnosi precoce e sulla scelta dei luoghi di cura. I cinque incontri, che si sono svolti a Genova, Piacenza, Reggio Emilia e Torino, hanno visto coinvolte più di 600 donne che hanno avuto anche l'occasione per ricevere risposte puntuali a domande rivolte a medici specialisti che operano nelle strutture oncologiche territoriali.

Sul fronte della sana e corretta alimentazione, all'interno del progetto "mensa sostenibile", il Gruppo nel 2019 ha organizzato degli incontri formativi aperti ai dipendenti, con la partecipazione di un dietista e di uno Chef. Sono stati organizzati, inoltre, eventi presso alcuni ristoranti aziendali delle sedi di Torino e Parma, che hanno avuto come oggetto la prevenzione per la cura della salute e lo spreco alimentare.

Infine nel 2019 è proseguito il progetto di rieducazione posturale sviluppato attraverso percorsi formativi differenziati, che hanno coinvolto 1.750 dipendenti, per la prevenzione dei disturbi muscolo scheletrici a cui si associa il miglioramento strutturale delle postazioni di lavoro in ottica ergonomica.



COPERTURA PENSIONISTICA COMPLEMENTARE

Dall'entrata in vigore della legge di riforma del sistema di previdenza complementare, i dipendenti possono scegliere come destinare la loro quota del fondo di Trattamento di Fine Rapporto (TFR), mantenendola in azienda o affidandola a una delle forme pensionistiche, previste dalla legge, che garantiscono prestazioni complementari al sistema obbligatorio pubblico e assicurano più elevati livelli di copertura previdenziali. Tra queste forme spiccano, per numero di adesioni, i fondi negoziali previsti dalla contrattazione collettiva, cui possono aderire i soli lavoratori ai quali si applicano determinati contratti collettivi. I principali fondi per i dipendenti del Gruppo Iren sono: Pegaso (CCNL elettrico o gas-acqua), Previambiente (CCNL ambiente) e Previdai per i dirigenti. Nell'ambito del processo di unificazione e armonizzazione dei trattamenti economico-normativi, al fine di sviluppare nei giovani il valore della previdenza complementare e di incentivare l'iscrizione ai relativi Fondi, viene erogato annualmente al personale assunto, a tempo indeterminato o in apprendistato, un versamento aggiuntivo alla Previdenza Complementare cui risulti iscritto.

Al 31 dicembre 2019 hanno aderito a un fondo pensionistico complementare 6.662 dipendenti, compresi i dipendenti iscritti a fondi aperti. Nell'anno il Gruppo ha versato complessivamente ai Fondi 3.285.029 euro, a titolo di contributo a proprio carico.

I dipendenti possono anche 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 dal Gruppo per morte o invalidità permanente parziale o totale, conseguenti ad infortunio extra lavoro e infortunio sul lavoro. Sono state inoltre stipulate apposite assicurazioni per il caso di morte e/o di invalidità totale permanente da malattia non professionale a favore dei dipendenti del settore elettrico e gas-acqua, in conformità con quanto previsto dai rispettivi contratti collettivi. Sono previste per tutti i dirigenti, come da disposizioni del CCNL Dirigenti Confservizi, coperture assicurative in caso di infortunio (occorso anche non in occasione di lavoro e in caso di malattia professionale) e un'assicurazione vita.

ASSISTENZA SANITARIA INTEGRATIVA

Attraverso l'adesione a fondi di assistenza sanitaria integrativa, vengono riconosciute coperture sanitarie ai dipendenti in relazione al CCNL di appartenenza (FASIE per il personale inquadrato con contratto gas-acqua, FASDA per il personale inquadrato con contratto ambiente). Il contratto del settore elettrico prevede il versamento di contributi ai CRAL per lo svolgimento delle attività assistenziali. A Parma, e in particolare per i soci del CRAL ARTA, è possibile aderire ad un programma di prevenzione che prevede specifici controlli sanitari. Fondi appositamente costituiti gestiscono l'erogazione di sussidi assistenziali di cui possono beneficiare i soci ordinari (dipendenti) e i loro famigliari a carico.

Per tutti i dirigenti, per i quali è prevista una copertura sanitaria primaria attraverso l'adesione al Fasi, viene inoltre fornita un'assicurazione sanitaria integrativa che rimborsa prestazioni sanitarie aggiuntive non rimborsate dal Fasi.

ANTICIPAZIONE SUL TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO

Ai dipendenti può essere concessa in modo reiterato - in senso migliorativo rispetto alle previsioni di legge - l'anticipazione del TFR per spese sanitarie, per acquisto di prima casa, per interventi di recupero del patrimonio edilizio 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. I dirigenti in pensione, il cui ultimo rapporto di lavoro è intercorso con qualifica di dirigente e con durata non inferiore a un anno, possono mantenere l'iscrizione al fondo di assistenza sanitaria integrativa Fasi e usufruire delle prestazioni previste. L'assistenza riguarda anche gli eventuali familiari a carico e, in caso di decesso, i titolari della pensione di reversibilità.

Il CCNL settore elettrico prevede l'erogazione di mensilità aggiuntive al trattamento di fine rapporto per i dipendenti che cessano dal servizio con 40 anni di contributi o con 60 anni di età anagrafica.

ATTIVITÀ RICREATIVE, CULTURALI, SPORTIVE

Tramite i circoli ricreativi aziendali, presenti nei diversi territori, vengono proposte ai dipendenti attività ricreative, ludiche, sportive e culturali. Anche per accrescere la socialità tra i dipendenti, sono a disposizione il Circolo culturale ricreativo dipendenti a Genova, l'Adaem e il Cral Amiat a Torino, il Circolo Quercioli a Reggio Emilia, il Cral Amps e il Cral Arta a Parma, il Cral Enia a Piacenza, il Cral Adam a Vercelli e il Cral Acam a La Spezia.

Alcune associazioni contribuiscono alle spese scolastiche dei figli dei dipendenti, oltre a permettere acquisti di libri scolastici e cancelleria a prezzi convenzionati. I circoli stipulano anche convenzioni commerciali nei territori d'interesse, per consentire ai dipendenti di acquistare prodotti e servizi a prezzi scontati.

Il finanziamento dei circoli è, per la quasi totalità, a carico del Gruppo che mette anche a loro disposizione, mediante apposito comodato gratuito, locali e attrezzature necessari allo svolgimento delle attività.

La regolamentazione dei CRAL è una tematica per la quale è in corso un confronto con le Organizzazioni Sindacali, al fine di armonizzare i diversi trattamenti economico-normativi previsti dagli accordi integrativi aziendali che sono stati oggetto di recesso.

Contributi erogati (€)	2019	2018	2017
Attività ricreative	847.690	769.632	731.687
Attività assistenziali	2.250.435	1.972.327	1.891.104
TOTALE	3.098.125	2.741.959	2.622.791

COMUNICAZIONE INTERNA

La comunicazione interna è strumento indispensabile per accelerare lo sviluppo dei processi, accompagnare e sostenere i cambiamenti organizzativi e le strategie di business, sviluppare una cultura aziendale comune, orientando gli sforzi verso il

raggiungimento degli obiettivi aziendali, che divengono obiettivi condivisi, perseguibili attraverso il contributo di ciascuno.

La intranet aziendale “Noi Iren”, responsiva e consultabile dall'esterno in mobilità, è il principale strumento di comunicazione interna, con circa 4.500 utenti attivi ogni giorno e un numero di visualizzazioni di pagina all'anno, in costante aumento, che supera i sei milioni. La visualizzazione e l'interazione sono possibili anche tramite lo smartphone aziendale distribuito a tutto il personale. “Noi Iren” è 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 strategico (Piano industriale, risultati economico-finanziari e di sostenibilità), organizzativo (comunicati, organigrammi, documentazione QSA), normativo (ordini di servizio, modello 231) e societario (acquisizioni, operazioni straordinarie), oltre che sulle sedute del Consiglio di Amministrazione. La intranet diffonde anche news provenienti dal magazine Iren Informa, annunci nella bacheca interna per vendere e scambiare oggetti tra il personale e informazioni di carattere culturale, volte a coinvolgere e a favorire la partecipazione, gratuita o a condizioni agevolate, a iniziative sportive, artistiche, teatrali, musicali sostenute dal Gruppo 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, con l'obiettivo di aumentare il senso di appartenenza.

Particolarmente importante il lavoro svolto per la diffusione di vision, mission e valori che ha visto coinvolti colleghi delle diverse funzioni per la realizzazione dei video che sono stati proposti e votati dai dipendenti.

Il magazine “Iren Informa” è lo strumento che anche nel 2019 si è rivelato particolarmente prezioso per la comunicazione interna e per la possibilità di coinvolgere, gratificare e valorizzare iniziative del Gruppo, altrimenti difficilmente notiziabili sui media tradizionali, migliorando il posizionamento sui motori di ricerca delle notizie di servizio per i cittadini. Oltre 360 articoli, redazionali, interviste sono arricchiti da *fotogallery* e video.

Nel 2019 è stato avviato il Progetto Staffetta, nato a seguito del sondaggio interno svolto nel 2018, con l'obiettivo di rendere più continua ed efficace la comunicazione tra responsabili e collaboratori, di accrescere il coinvolgimento dei dipendenti e la conoscenza di progetti e strategie a tutti i livelli dell'organizzazione. Una serie di incontri, cui hanno partecipato circa 5.300 persone nelle diverse sedi e unità aziendali, ha visto un coinvolgimento straordinario dei dipendenti sui temi dei valori e del Piano Industriale e ha consentito anche uno scambio di opinioni e di idee tra i responsabili e le persone delle diverse unità. Sempre nell'ambito del progetto è stata realizzata una newsletter quindicinale inviata a tutti i dipendenti.

Nel 2019 è stata realizzata l'iniziativa “Bimbi e Famiglie negli impianti” una serie di appuntamenti aperti a tutti i dipendenti e ai loro bambini, senza limiti di età e con la possibilità di coinvolgere anche i familiari. Si è trattato di un'occasione di incontro e condivisione, che ha coinvolto oltre 700 persone, offrendo la possibilità di visitare in modo guidato alcune delle eccellenze impiantistiche del Gruppo, abbinandole ad attività educative e

culturali, con proposte differenziate per orari e in funzione delle ricchezze e peculiarità dei diversi territori.

Molto coinvolgenti e frequentati anche gli eventi aziendali per la premiazione dei colleghi esperti e la presentazione dei neoassunti dell'anno, cui hanno partecipato quasi 2.000 persone. Il tema quest'anno è stato quello dei valori aziendali, raccontati in musica, con filmati, e con le performance di acrobati circensi che hanno ricordato il valore dell'essere artisti nel proprio quotidiano lavorativo.

La comunicazione interna nel 2019 ha supportato Iren Mercato e Iren Smart Solutions nel lancio delle offerte commerciali rivolte ai dipendenti, un'opportunità per consentire anche ai loro amici e parenti di stipulare contratti di fornitura elettrica e gas, a condizioni più vantaggiose rispetto a quelle offerte sul mercato.

RELAZIONI SINDACALI E INDUSTRIALI

Il Gruppo Iren presta da sempre la massima attenzione a corrette relazioni industriali, basate sulle normative, sulla contrattazione collettiva nazionale e aziendale, nel rispetto dei contratti collettivi nazionali (CCNL) di riferimento.

Il Gruppo e le Organizzazioni Sindacali (OO.SS.) hanno sottoscritto un Protocollo Relazioni Industriali di Gruppo, che detta le regole per la disciplina dei rapporti tra le Parti, attraverso cui è stato posto in essere un modello, basato sulla condivisione delle scelte aziendali, improntato sulla valorizzazione della persona-lavoratore che, per uno sviluppo sano, deve essere coinvolto e crescere insieme all'intera organizzazione. Le scelte condivise sviluppano un senso di appartenenza e allo stesso tempo pongono al centro il lavoratore. Il Protocollo determina le modalità di approccio delle relazioni industriali che poggiano su tre pilastri: contrattazione, partecipazione e regole tra le Parti.

Le relazioni industriali si articolano su tre livelli:

- *di Gruppo*, sulle tematiche di interesse generale e/o trasversali ai business e ai territori e sull'andamento e lo sviluppo dei settori di attività, ovvero politiche industriali, indirizzi su assetti organizzativi, risultati economici di Gruppo e dei settori di business, processi di armonizzazione degli accordi aziendali, di coordinamento dei CCNL di riferimento e di integrazione aziendale;
- *aziendale*, sulle tematiche che riguardano le singole Società o aggregati di Società, per la quale è stata costituita una Rappresentanza Sindacale Unitaria (RSU);
- *territoriale*, sulle tematiche che riguardano la singola unità produttiva, a valle del livello aziendale, o sulle tematiche che riguardano più Società dislocate sullo stesso territorio.

Sono, inoltre, definite modalità di sviluppo delle relazioni basate sull'informazione alle Organizzazioni Sindacali, il confronto e la consultazione (scambi di informazioni e di valutazioni, acquisizione di pareri, richieste o indicazioni delle Organizzazioni Sindacali, verifica di fenomeni su materie specificamente individuate con la finalità di ricercare possibili convergenze) e la contrattazione



(discussione tra le Parti finalizzata al raggiungimento di accordi che hanno forza vincolante per le stesse).

Il Protocollo Relazioni Industriali di Gruppo inoltre istituisce due organismi partecipativi: il Coordinamento Nazionale RSU e i Comitati Esecutivi RSU, mentre per l'approfondimento di specifiche tematiche sono previsti Comitati bilaterali (ambiente e sicurezza, formazione e addestramento, pari opportunità e welfare)

A seguito della positiva conclusione del processo di armonizzazione degli accordi aziendali nei vari settori e territori, avvenuta nel 2018, dal 2019 nel Gruppo si è aperta una nuova stagione delle relazioni industriali e gli accordi che sono stati sottoscritti hanno avuto come elemento centrale la flessibilità del lavoro e la digitalizzazione che, determinando nuove forme di organizzazione, hanno richiesto il necessario coinvolgimento, in questa fase di cambiamento, anche delle Organizzazioni Sindacali. Il percorso di digitalizzazione è stato, quindi, uno dei paradigmi centrali per il tema della produttività aziendale: tra gli obiettivi del Premio di risultato di Gruppo, è stato inserito anche quello della diffusione della cultura digitale. È stato condiviso con le OO.SS. che, per il raggiungimento di tale obiettivo, è necessaria la più ampia partecipazione dei dipendenti alle attività formative in materia, l'utilizzo proattivo degli strumenti informatici aziendali e il contributo all'organizzazione del lavoro indicando, tramite la consultazione su comportamenti e politiche organizzative proposta a tutti i dipendenti, positività e/o criticità o proposte di miglioramento. Inoltre, il processo di digitalizzazione in quanto stimolo per un'organizzazione flessibile del lavoro, ha condotto, nel 2019, anche alla sottoscrizione di un accordo sindacale che regolamenta lo smart working.

Nell'autunno 2019 sono stati, inoltre, rinnovati i CCNL gas-acqua ed elettrico che, tra i punti centrali dei nuovi testi contrattuali, contemplano la formalizzazione dell'avvio di un confronto nel 2020 tra aziende e OO.SS., con la finalità di definire una proposta di revisione del sistema di classificazione del personale, in considerazione delle nuove professionalità e competenze emergenti, anche per effetto della digitalizzazione e dell'innovazione tecnologica.

Nel 2019 nel rispetto del Protocollo relazioni industriali di Gruppo, è stata condivisa, anche con le OO.SS., la necessità di affermare una cultura della partecipazione capace di valorizzare le diverse "leve" necessarie per innovare l'organizzazione del lavoro, valorizzando le persone, fornendo loro anche maggiori opportunità di autonomia e coordinamento.

Il Gruppo Iren, a seguito di accordo sindacale sottoscritto il 20 novembre 2019, ha favorito e favorirà, per il biennio 2020-2021, il diritto alla pensione anticipata quota 100 su base volontaria, in applicazione della normativa vigente in materia.

In caso di modifiche organizzative significative (quali la costituzione di nuove unità organizzative o le variazioni dell'organizzazione del lavoro), la Direzione aziendale informa le Organizzazioni Sindacali, ricercando per quanto possibile soluzioni condivise. Vengono quindi emessi ordini di servizio o comunicati, diffusi tramite la intranet di Gruppo e/o via e-mail e mediante affissione nelle bacheche aziendali, per informare i dipendenti di tali modifiche.

Per quanto riguarda le variazioni di articolazione dell'orario di lavoro, i CCNL prevedono che la Direzione informi le Organizzazioni Sindacali e convochi un incontro, al fine di espletare un esame congiunto, con tempistiche che variano tra i 20 e massimo i 60 giorni per la conclusione dei confronti in materia, al cui scadere le Parti possono assumere le iniziative che ritengono più opportune. I contratti regolano, inoltre, i trasferimenti, prevedendo un preavviso di almeno 30 giorni in caso di trasferimento di un lavoratore in altro comune e una comunicazione alle Organizzazioni Sindacali con congruo preavviso, nel caso di trasferimenti collettivi, a cui fa solitamente seguito un incontro con le stesse.

Nel 2019 il Gruppo ha perso, in via definitiva, cinque cause relative a dipendenti ed ex dipendenti, in merito alle quali il Gruppo non ha corrisposto somme di denaro, avendo già provveduto in passato, come previsto dalle norme, al momento della soccombenza in primo grado.

SICUREZZA E SALUTE DEI LAVORATORI

Il Gruppo considera un investimento destinare alla salute e sicurezza sul lavoro risorse umane, professionali, organizzative, tecnologiche ed economiche, ritenendo di primaria importanza la tutela dei lavoratori e ponendosi come obiettivo non solo il rispetto della normativa, ma un'azione volta al miglioramento continuo delle condizioni di lavoro. Una rigorosa concezione della sicurezza implica un coinvolgimento globale dei dipendenti che, in funzione dell'attività esercitata e delle rispettive competenze e responsabilità, sono chiamati a svolgere un ruolo attivo nella prevenzione. Per questo, particolare attenzione è riservata alla formazione e informazione dei lavoratori e al monitoraggio continuo: analisi dei singoli infortuni, dei mancati infortuni e sopralluoghi di vigilanza pianificati.

La Capogruppo, tutte le Società di primo livello e le principali Società partecipate, hanno sistemi certificati BS OHSAS 18001, implementati al fine di garantire il controllo sistematico degli aspetti relativi alla sicurezza e alla salute dei lavoratori, che coprono il 100% del personale impiegato (pari a circa il 94% del personale complessivo del Gruppo).

GESTIONE DELLA SICUREZZA

Il presidio del Sistema di gestione della Sicurezza è assicurato in per il Gruppo da un unico Servizio Sicurezza collocato nella Capogruppo che garantisce l'uniformità delle metodologie di valutazione dei rischi, l'individuazione delle misure organizzative, procedurali e tecniche e l'individuazione delle necessità formative del personale in materia. Specifiche procedure codificate e sistematici audit consentono di perseguire il monitoraggio e il miglioramento continuo di tale sistema.

Obiettivi specifici sono individuati nella progressiva informatizzazione della gestione del Sistema Sicurezza (tramite l'applicativo dedicato "Gamma" che garantisce l'uniformità

dell'approccio e il relativo monitoraggio), nella unificazione della gestione di tematiche trasversali (anche tramite l'emissione di procedure di Gruppo in materia di Dispositivi di Protezione Individuale, sorveglianza sanitaria, emergenze, infortuni) e nella progressiva integrazione delle Società che, a seguito di acquisizione, entrano a far parte del Gruppo Iren.

Ogni società del Gruppo organizza almeno un incontro annuo sulla sicurezza aziendale (art. 35 D.Lgs. 81/2008), nonché, di norma, una o due altre riunioni all'anno di confronto e aggiornamento a cui partecipano i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS). Sopralluoghi e riunioni specifiche sono inoltre effettuati su richiesta degli RLS e/o dei lavoratori. I RLS sono altresì invitati a partecipare alle visite agli ambienti di lavoro con il Medico Competente (art. 25 D.Lgs. 81/2008) e sono coinvolti nell'ambito degli audit dei Sistemi certificati.

La segnalazione e la gestione degli infortuni e dei mancati incidenti avviene attraverso i canali gerarchici e la supervisione del Servizio Prevenzione e Protezione secondo specifiche procedure, anche informatiche e accessibili ad ogni lavoratore, che ne regolamentano l'iter. È sempre prevista un'analisi dettagliata dell'accaduto finalizzata ad individuare le cause di eventi indesiderati e le necessarie azioni per eliminarle e le relative competenze. Una specifica applicazione (Safety App), presente negli smartphone aziendali in dotazione a tutti i lavoratori, permette a ciascuno di segnalare eventuali mancati infortuni, favorendo sia la partecipazione dei lavoratori sia l'introduzione di eventuali azioni correttive.

Nella documentazione del Sistema Sicurezza (procedure, piani di emergenza, istruzioni operative, istruzioni di lavoro sicuro, ecc.) sono previsti i casi e le situazioni in cui i lavoratori sono tenuti ad allontanarsi da situazioni particolarmente pericolose o non previste e/o a non eseguire attività specialistiche per le quali sia necessaria una specifica formazione, se non ne sono in possesso. Al riguardo le società del Gruppo, in relazione alle specificità ed alle esigenze, si sono dotate di specifiche procedure per regolamentare situazioni e rischi particolari (interventi in spazi confinati o sospetti di inquinamento, interventi esterni in condizione di allerta meteo o di monoperatore, ecc.).

Il processo di identificazione dei pericoli e di valutazione dei rischi è regolamentato da specifiche procedure e da un apposito software che garantisce l'uniformità dell'approccio alla tematica. Per ogni attività lavorativa vengono individuati e valutati i rischi, e le conseguenti misure di prevenzione o protezione, i dispositivi di protezione individuale (DPI) necessari a svolgere tale attività, i corretti comportamenti da tenere, eventuali interventi organizzativi o altre esigenze. Si procede, inoltre, all'analisi dei luoghi di lavoro, per individuare e valutare i rischi presenti, ricorrendo, quando necessario, anche a misurazioni strumentali. L'assegnazione al singolo lavoratore, direttamente o tramite raggruppamenti omogenei (qualifiche di sicurezza), dei risultati delle valutazioni eseguite sulle attività svolte e sui luoghi di lavoro, completa il profilo di rischio di ogni singolo lavoratore, con le conseguenti misure di tutela comprensive, ad esempio, della dotazione dei DPI necessari, della necessità o meno di controllo sanitario, degli esiti di tale controllo, ove previsto. Questo articolato processo di valutazione è

svolto e coordinato dal Servizio di Prevenzione e Protezione di ogni Società, con l'indispensabile coinvolgimento delle linee operative. Il SPP provvede inoltre ad eseguire periodici controlli finalizzati alla verifica della corretta attuazione di quanto previsto.

Nelle società del Gruppo dotate di certificazione OHSAS 18001, sono inoltre previsti specifici e periodici audit finalizzati alla verifica della corretta attuazione della gestione della salute e sicurezza sul lavoro, svolti da auditor qualificati esterni ed indipendenti. I risultati di tali verifiche vengono portati all'attenzione della Direzione per le azioni conseguenti.

Nel Protocollo relazioni industriali di Gruppo vi è un'apposita sezione dedicata al tema della tutela e della sicurezza sul luogo di lavoro e sono stati sottoscritti specifici accordi che regolamentano contenuti particolari (per esempio le trasferte).

L'attenzione al fenomeno infortunistico è dimostrata anche dalla previsione di specifici obiettivi, previsti nell'ambito del sistema MbO, di contenimento o di prevenzione, assegnati ai Responsabili delle strutture operative maggiormente esposte a tali rischi.

SORVEGLIANZA SANITARIA

Anche la sorveglianza sanitaria dei dipendenti, in funzione delle mansioni assegnate (circa 6.000 visite nel 2019), è organizzata a livello centrale dalla funzione Servizi Sicurezza e si avvale per la pianificazione e l'esecuzione degli accertamenti diagnostici di una società esterna specializzata. Le visite sono effettuate, ai sensi della legislazione vigente, da Medici Competenti esterni, nominati dai Datori di Lavoro delle singole società del Gruppo. Una specifica procedura di Gruppo definisce le modalità comuni di azione, compresa la omogeneizzazione dei protocolli sanitari. La corretta pianificazione e il controllo della sorveglianza sanitaria per tutti i lavoratori è assicurata dall'utilizzo dell'applicativo Gamma su cui sono inseriti: i profili di rischio dei lavoratori in funzione della possibile esposizione professionale specificata nei documenti di valutazione del rischio, l'obbligatorietà della sorveglianza sanitaria, le date di esecuzione degli accertamenti previsti, la registrazione del giudizio di idoneità e le eventuali prescrizioni/limitazioni. Le informazioni contenute in Gamma, nel rispetto della privacy, e limitatamente a quanto di pertinenza, sono rese disponibili a lavoratori, dirigenti, preposti, medici, SPP.

Iniziative e programmi aventi fini assistenziali e sul piano della prevenzione in generale sono previsti sia a livello contrattuale che tramite il Welfare aziendale.

Per quanto concerne le malattie professionali, il documento di valutazione dei Rischi (DVR), in costante aggiornamento, oggettiva la presenza di un rischio professionale di livello molto basso, tale da ridurne drasticamente la probabilità. Tale probabilità è minima a monte e a valle della catena di controllo messa in atto nel Gruppo. A monte, in relazione ai risultati derivanti proprio dall'elaborazione dei DVR delle società del Gruppo a cui collaborano RSPP e Medici Competenti che, nel corso degli incontri volti alla discussione del DVR e in esito ai numerosi sopralluoghi degli ambienti di lavoro, segnalano, se necessario, le criticità di loro competenza e forniscono indicazioni o suggerimenti, volti al miglioramento delle condizioni di lavoro. A valle, in quanto i Medici Competenti



prendono atto dei rischi residuali e predispongono un protocollo di sorveglianza sanitaria, comune a tutto il Gruppo, che è finalizzato alla tutela dell'integrità psicofisica dei lavoratori e mira anche ad evidenziare i soggetti potenzialmente o fattivamente ipersensibili, correlando il rischio lavorativo agli accertamenti diagnostici specifici e consentendo di esprimere correttamente eventuali limitazioni o prescrizioni individuali. Il Medico Competente è comunque obbligato per legge a segnalare agli organi competenti sospette malattie professionali. Nel 2019 sono state presentate 11 denunce di malattia professionale che non sono state riconosciute come tali dall'INAIL. Pertanto non ci sono stati casi di malattia professionale accertata. Il perimetro di azione comprende tutte le società del Gruppo seguite dalla funzione Servizi Sicurezza, le restanti società, ad esempio quelle di recente acquisizione, vengono gradualmente integrate nella gestione, sempre e comunque nel rispetto delle previsioni normative. Non sono previste specifiche iniziative o programmi limitati alle gravi malattie; sono previste, invece, sia a livello di contratto collettivo sia con apposita contrattazione aziendale, numerose iniziative e programmi assistenziali e di prevenzione in generale.

PRINCIPALI INDICATORI DI SALUTE E SICUREZZA

Infortuni e indice di frequenza ⁽¹⁾	u.m.	2019
Totale infortuni	n.	401
di cui con gravi conseguenze ⁽²⁾	n.	0
di cui mortali	n.	0
Ore lavorate	n.	13.135.784
Indice di frequenza (n. totale infortuni/ore lavorate x 1.000.000)		30,53
Giorni di assenza per infortunio	n.	12.851
Indice di gravità (gg. assenza per infortuni/ore lavorate x 1.000)		0,98
Durata media degli infortuni (gg. assenza per infortuni/n. totale infortuni)	gg.	32,05

⁽¹⁾ Sono esclusi gli infortuni in itinere e quelli non riconosciuti dall'INAIL.

⁽²⁾ Infortuni con durata superiore a 6 mesi.

Mancati infortuni (near miss) ⁽¹⁾ per territorio e per genere (n.)	2019
Piemonte	53
Emilia	29
Liguria	21
Altre aree	3
TOTALE	106
Donne	29
Uomini	77
TOTALE	106

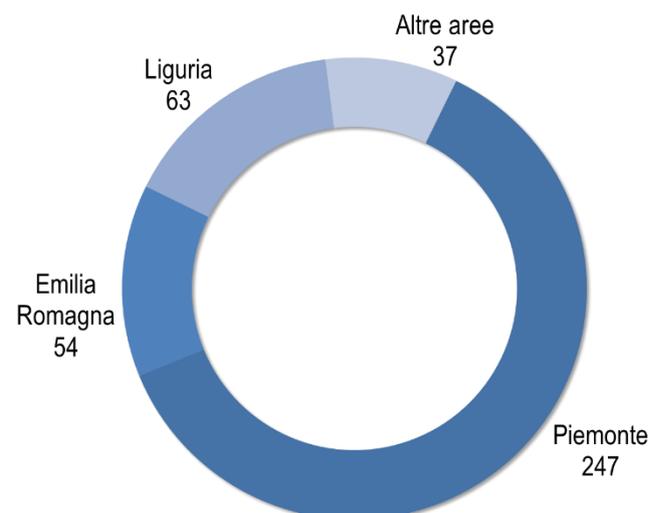
⁽¹⁾ Near miss secondo la norma ISO 45001:2018.

L'andamento infortunistico è influenzato dall'estensione del perimetro verso società con forte operatività, attive anche in regioni diverse da Piemonte, Liguria, Emilia.

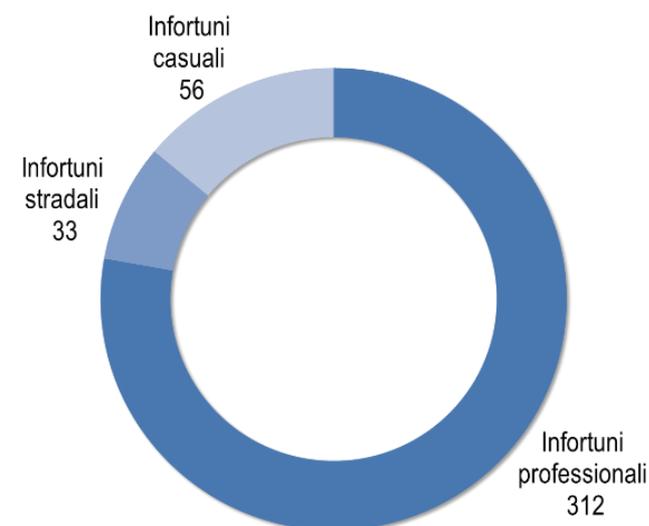
Ciò nonostante l'indice di frequenza (30,53) registra un incremento contenuto (27,68 nel 2018), l'indice di gravità (0,98) si è mantenuto pressoché invariato rispetto all'anno precedente (0,95 nel 2018), e la durata media degli infortuni (32,05 gg) risulta in diminuzione (34,39 gg nel 2018).

Nel paragrafo "Persone Iren: i numeri" è riportato il dettaglio degli indici infortunistici dell'ultimo triennio.

INFORTUNI PER TERRITORIO



INFORTUNI PER TIPOLOGIA



PERSONE IREN: I NUMERI

Personale al 31/12 per qualifica, contratto e area geografica	2019		2018		2017	
Qualifica						
Dirigenti	94	1,2%	93	1,3%	89	1,4%
Quadri	314	3,9%	296	4,2%	265	4,2%
Impiegati	3.495	43,1%	3.304	46,9%	2.918	46,4%
Operai	4.199	51,8%	3.349	47,6%	3.013	48,0%
Contratto						
Lavoratori a tempo indeterminato	7.514	92,7%	6.729	95,6%	6.129	97,5%
Lavoratori a tempo determinato	84	1,1%	50	0,7%	34	0,5%
Apprendisti/contratto inserimento	504	6,2%	263	3,7%	122	2,0%
Area geografica						
Provincia di Torino	3.137	38,7%	2.812	39,9%	2.813	44,8%
Provincia di Vercelli	239	2,9%	229	3,3%	225	3,6%
Provincia di Genova	1.040	12,8%	1.012	14,4%	1.028	16,3%
Provincia di Reggio Emilia	902	11,1%	847	12,0%	747	11,9%
Provincia di Parma	715	8,8%	691	9,8%	715	11,4%
Provincia di Piacenza	555	6,9%	540	7,7%	541	8,6%
Provincia di La Spezia	721	8,9%	709	10,0%	n.a.	n.a.
Altre province	793	9,9%	202	2,9%	216	3,4%
TOTALE	8.102	100%	7.042	100%	6.285	100%

Personale al 31/12 per qualifica e genere	2019			2018			2017		
	Totale	Donne		Totale	Donne		Totale	Donne	
Dirigenti	94	17	18,1%	93	17	18,3%	89	13	14,6%
Quadri	314	76	24,2%	296	70	23,6%	265	66	25,0%
Impiegati	3.495	1.261	36,1%	3.304	1.148	34,7%	2.918	983	33,7%
Operai	4.199	586	14,0%	3.349	572	17,1%	3.013	541	18,0%
TOTALE	8.102	1.940	23,9%	7.042	1.807	25,7%	6.285	1.603	25,5%

Personale età media per qualifica (anni)	2019	2018	2017
Dirigenti	54	54	53
Quadri	52	52	52
Impiegati	49	49	49
Operai	48	49	48
MEDIA GENERALE	49	49	49

Personale per titolo di studio (%)	2019	2018	2017
Scuola dell'obbligo	38	33	35
Istituti professionali	9	11	13
Diploma	37	40	38
Laurea	16	16	14
TOTALE	100	100	100

Personale medio per Business Unit	2019		2018		2017	
Holding	1.047	13%	1.048	15%	933	15%
B.U. Energia	855	11%	815	12%	648	10%
B.U. Mercato	505	6%	478	7%	464	8%
B.U. Reti	2.136	27%	2.098	30%	1.955	31%
B.U. Ambiente	3.447	43%	2.482	36%	2.262	36%
MEDIA GENERALE	7.990	100%	6.921	100%	6.262	100%

Anzianità aziendale media degli usciti per età e per genere (anni)	2019	2018	2017
Età			
meno di 30 anni	1	1	1
da 30 a 50 anni	3	8	9
più di 50 anni	22	30	28
Genere			
Uomini	14	27	22
Donne	17	23	20
MEDIA GENERALE	14	26	22



Turnover del personale per genere, provincia ed età ⁽¹⁾	2019	2018	2017
Genere			
Uomini	7,7%	7,0%	3,0%
Donne	2,0%	3,9%	1,4%
Provincia			
Provincia di Torino	4,3%	6,2%	3,0%
Provincia di Vercelli	5,4%	7,9%	6,2%
Provincia di Genova	3,3%	5,3%	2,1%
Provincia di Reggio Emilia	5,3%	7,9%	2,1%
Provincia di Parma	3,8%	8,0%	1,5%
Provincia di Piacenza	2,2%	5,6%	1,1%
Provincia di La Spezia	4,2%	2,5%	n.a.
Altre province	27,0%	10,9%	5,1%
Età			
Meno di 30 anni	8,8%	5,0%	2,7%
Da 30 a 50 anni	4,7%	1,6%	1,6%
Più di 50 anni	7,2%	9,6%	3,5%
TOTALE	6,3%	6,2%	2,6%

⁽¹⁾ Il turnover è calcolato come rapporto percentuale tra il numero di uscite e il numero di dipendenti al 31/12.

Rapporto dello stipendio base medio per genere su qualifica (%)	2019	2018	2017
	% Donne/Uomini		
Dirigenti ⁽¹⁾	89,3	86,2	91,4
Quadri	98,3	97,1	94,4
Impiegati	91,1	91,1	86,4
Operai	96,7	93,5	92,0

⁽¹⁾ Il dato 2017 ha subito un restatement.

Assunti nell'anno per genere, provincia e qualifica (n.)	2019	2018	2017
Genere			
Uomini	633	244	115
Donne	112	69	37
Provincia			
Provincia di Torino	242	149	68
Provincia di Vercelli	14	19	4
Provincia di Genova	64	39	38
Provincia di Reggio Emilia	93	40	14
Provincia di Parma	55	25	18
Provincia di Piacenza	27	30	8
Provincia di La Spezia	27	6	n.a.
Altre province	223	5	2
Qualifica			
Dirigenti	4	2	2
Quadri	16	22	6
Impiegati	229	129	60
Operai	496	160	84
TOTALE	745	313	152

Rapporto dello stipendio base medio per genere su area geografica (%)	2019			
	% Donne/Uomini			
	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai
Piemonte	99,7	100,0	91,7	99,6
Emilia Romagna	85,8	102,0	94,2	98,8
Liguria	76,7	96,5	88,5	95,0
Altre aree	n.a.	71,7	77,9	93,5

Infortuni e indici infortunistici	u.m.	2019	2018	2017
Totale infortuni ⁽¹⁾	n.	401	310	295
di cui professionali	n.	312	216	166
di cui stradali	n.	33	28	38
di cui casuali	n.	56	66	91
Infortuni con gravi conseguenze ⁽²⁾	n.	-	n.d.	n.d.
di cui mortali	n.	-	-	-
Ore lavorate	n.	13.135.784	11.199.462	9.949.750
Indice di frequenza ⁽¹⁾ (n. totale infortuni/ore lavorate x 1.000.000)	-	30,53	27,68	29,65
Giorni di assenza per infortunio ⁽¹⁾	gg.	12.851	10.660	9.266
Indice di gravità ⁽¹⁾ (gg. di assenza per infortuni/ore lavorate x 1.000)	-	0,98	0,95	0,93
Indice di incidenza ^{(1) (3)} (n. totale infortuni/n. totale dipendenti x 1.000)	-	50,19	44,79	47,11
Durata media degli infortuni ⁽¹⁾ (gg. assenza per infortuni/n. totale infortuni)	gg.	32,05	34,39	31,41
Infortuni in itinere	n.	60	57	75
di cui non mortali	n.	59	57	75
di cui mortali	n.	1	-	-

⁽¹⁾ Sono esclusi dal calcolo degli indici infortunistici gli infortuni in itinere e quelli non riconosciuti dall'INAIL.

⁽²⁾ Infortuni con durata superiore a 6 mesi.

⁽³⁾ L'indice di incidenza è calcolato considerando l'organico medio.

Infortuni per genere (n.)	2019	2018	2017
Uomini	308	224	213
Donne	93	86	82
TOTALE	401	310	295

CONFORMITÀ ALLO STANDARD GRI E AL D.LGS. 254/2016

Indicatore	Applicazione	D.Lgs. 254/16	Pagina/Note
Profilo dell'organizzazione			
102-1	Nome dell'organizzazione	Core	● Copertina, 8
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	Core	● 19-23
102-3	Luogo della sede principale	Core	● Retrocopertina
102-4	Luogo delle attività	Core	● 16
102-5	Proprietà e forma giuridica	Core	● 14, 26
102-6	Mercati serviti	Core	● 16, 19-23, 93-100
102-7	Dimensione dell'organizzazione	Core	● Bilancio Consolidato, 13, 19-21, 54, 75-79, 93, 120-121, 135-136
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	Core	● 13, 21-23, 120-137, 135-136
102-9	Catena di fornitura	Core	● 113-118
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	Core	● 9, 16-18, 26, 116
102-11	Principio di precauzione (Risk Management)	Core	● 35-39
102-12	Iniziative esterne	Core	● 45, 86
102-13	Adesione ad associazioni	Core	● 112
Strategia			
102-14	Lettera agli Stakeholder	Core	● 2-3
102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	Comprehensive	● 37-39, 48-52, 66-71
Etica e integrità			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	Core	14, 40-41, 86, 94-97
102-17	Meccanismi per avere suggerimenti e consulenze su questioni etiche	Comprehensive	40-41
Governance			
			Relazione sul Governo Societario
102-18	Struttura della governance	Core	● 27-32
102-19	Delega per i temi economici, ambientali e sociali	Comprehensive	27
102-20	Responsabilità a livello esecutivo per temi economici, ambientali e sociali	Comprehensive	27-28
102-21	Consultazione degli stakeholder su temi economici, ambientali e sociali	Comprehensive	● 9, 45-47
102-22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	Comprehensive	● 27-31
102-23	Presidente del massimo organo di governo	Comprehensive	27, 28
102-24	Nomina e selezione del massimo organo di governo	Comprehensive	● 27-28
102-25	Conflitti di interesse	Comprehensive	28, 31
102-26	Ruolo del massimo organo di governo nello stabilire finalità, valori e strategie	Comprehensive	● 14, 26, 30-35
102-27	Conoscenza collettiva del massimo alto organo di governo	Comprehensive	28
102-28	Valutazione delle performance del massimo organo di governo	Comprehensive	● 27
102-29	Identificazione e gestione di impatti economici, ambientali e sociali	Comprehensive	● 9, 26, 27, 35-39, 45-47
102-30	Efficacia dei processi di gestione del rischio	Comprehensive	● 30-31, 35-39
102-31	Riesame dei temi economici, ambientali e sociali	Comprehensive	● 9, 26, 30-31, 35-39
102-32	Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità	Comprehensive	● 8-9, 26
102-33	Comunicazione delle criticità	Comprehensive	28, 36, 41
102-34	Natura e numero totale delle criticità	Comprehensive	● 41
102-35	Politiche retributive	Comprehensive	29-30
102-36	Processo per determinare la retribuzione	Comprehensive	29-30
102-37	Coinvolgimento degli stakeholder nella retribuzione	Comprehensive	30
102-38	Tasso della retribuzione totale annua	Comprehensive	123
102-39	Percentuale di aumento del tasso della retribuzione totale annua	Comprehensive	123
Coinvolgimento degli stakeholder			
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	Core	● 9, 45-47
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	Core	● 116-117, 122-123
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	Core	9, 45-46
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	Core	● 9, 45-47, 111
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	Core	9-12, 46-47



Indicatore	Applicazione	D.Lgs. 254/16	Pagina/Note
Pratiche di rendicontazione			
102-45	Società incluse nel Bilancio Consolidato	Core	• 8
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	Core	• 9
102-47	Elenco dei temi materiali	Core	• 9
102-48	Revisione delle informazioni (restatement)	Core	• 9, 67, 69, 73, 80, 93, 136
102-49	Modifiche nella rendicontazione	Core	9
102-50	Periodo di rendicontazione	Core	• 8
102-51	Data del report più recente	Core	8
102-52	Periodicità della rendicontazione	Core	• 8
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Core	149
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	Core	• 8
102-55	Indice dei contenuti GRI	Core	• 137-141
102-56	Assurance esterna	Core	• 8, 143
Approccio di gestione			
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del relativo perimetro	Core	• 10-12
103-2	Modalità di gestione e sue componenti	Core	• (si vedano i temi riportati in corsivo)
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Core	• (si vedano i temi riportati in corsivo)
	<i>Sviluppo economico e valore per il territorio</i>		12, 32-35, 50, 54-58, 72
	<i>Competitività sul mercato</i>		12, 32-35, 50, 89-92
	<i>Ricadute sul territorio (fornitori)</i>		12, 50, 118
	<i>Innovazione e smart city</i>	•	11, 49, 61-64
	<i>Efficienza energetica, rinnovabili e teleriscaldamento</i>	•	10, 48, 66, 79, 82, 97-99, 100
	<i>Uso sostenibile delle risorse idriche</i>	•	11, 49, 67-68, 74, 75-76
	<i>Biodiversità</i>	•	11, 82-84
	<i>Emissioni</i>	•	11, 48, 68-70, 72-75
	<i>Circular economy: gestione, raccolta differenziata, e riuso dei rifiuti</i>	•	11, 48, 68, 77-79
	<i>Gestione responsabile delle filiere di business</i>	•	12, 49, 70-71, 72-75, 79, 98-100
	<i>Gestione sostenibile della catena di fornitura</i>	•	12, 50, 113-118
	<i>Occupazione</i>	•	11, 52, 120-122, 135-136
	<i>Relazioni industriali</i>	•	11, 52, 131-132
	<i>Salute e sicurezza dei lavoratori</i>	•	11, 52, 117, 132-134
	<i>Sviluppo delle risorse umane</i>	•	11, 52, 117, 123-127
	<i>Welfare aziendale e diversity</i>	•	11, 52, 127-131
	<i>Diritti umani</i>	•	11, 44-45, 113-115, 123-124
	<i>Sviluppo delle comunità locali</i>	•	11, 50, 103-107
	<i>Educazione ambientale</i>	•	11, 51, 108-109
	<i>Comunicazione interna ed esterna</i>	•	12, 50-51, 87-89, 113, 130-131
	<i>Qualità del servizio, orientamento al cliente e alla sua evoluzione</i>	•	12, 51, 86-100, 109-110
	<i>Efficienza e affidabilità dei servizi</i>	•	12, 49, 54-55, 70-71, 73, 75-76, 93-100
	<i>Prassi di marketing</i>	•	12, 51, 86-87, 89-92
	<i>Gestione dei cantieri</i>	•	12, 110
	<i>Gestione delle emergenze</i>	•	12, 110-111
	<i>Dialogo con gli Enti pubblici</i>	•	11, 39-40, 50, 111-113
	<i>Lotta alla corruzione</i>	•	12, 41-42
	<i>Compliance con leggi e regolamenti</i>		12, 39-40, 57, 58, 84, 93, 118, 132
PERFORMANCE ECONOMICHE			
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Comprehensive	54-56
201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico	Comprehensive	36, 55
201-3	Piani pensionistici a benefici definiti e altri piani di pensionamento	Comprehensive	122, Bilancio Consolidato
201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal Governo	Comprehensive	56
Presenza sul mercato			
202-1	Rapporti tra il salario standard di un neo assunto per genere e il salario minimo locale	Comprehensive	123
202-2	Proporzione di senior manager assunti dalla comunità locale	Comprehensive	55, 120

Indicatore	Applicazione	D.Lgs. 254/16	Pagina/Note
Impatti economici indiretti			
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati	Comprehensive	54, 72, 107
203-2	Impatti economici indiretti significativi	Comprehensive	55, 61-63
Pratiche di approvvigionamento			
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	Comprehensive	118
Anticorruzione			
205-1	Operazioni valutate per rischi legati alla corruzione	Comprehensive	● 41-42
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	Comprehensive	● 41-42
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Comprehensive	● 42
Comportamenti anticoncorrenziale			
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	Comprehensive	93
PERFORMANCE AMBIENTALE			
Materiali			
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	Comprehensive	● 71, 97
301-2	Materiali utilizzati che provengono da riciclo	Comprehensive	● Non applicabile per le caratteristiche dei materiali utilizzati
301-3	Prodotti recuperati o rigenerati e relativi materiali di imballaggio	Comprehensive	● Non applicabile in relazione alle attività del Gruppo
Energia			
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Comprehensive	● 66, 69, 74-75
302-2	Energia consumata al di fuori dell'organizzazione	Comprehensive	● 75
302-3	Indice di intensità energetica	Comprehensive	● Rapporto tra consumi energetici diretti e energia prodotta (Tep/MWh): 0,136
302-4	Riduzione del consumo di energia	Comprehensive	● 48, 73-74, 80-82
302-5	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi	Comprehensive	● 81-82
Acqua e scarichi idrici (standard 2018)			
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	Comprehensive	67-68, 75
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	Comprehensive	67, 76
303-3	Prelievo idrico	Comprehensive	● 67, 75 Dall'analisi effettuata su "Aqueduct Water Risk Atlas" del World Resources Institute prelievi, scarichi e consumi non avvengono in aree a stress idrico
303-4	Scarico di acqua	Comprehensive	● 67, 76 Dall'analisi effettuata su "Aqueduct Water Risk Atlas" del World Resources Institute prelievi, scarichi e consumi non avvengono in aree a stress idrico
303-5	Consumo di acqua	Comprehensive	● 68 Dall'analisi effettuata su "Aqueduct Water Risk Atlas" del World Resources Institute prelievi, scarichi e consumi non avvengono in aree a stress idrico
Biodiversità			
304-1	Siti operativi di proprietà, in locazione, gestiti in (o adiacenti ad) aree protette e aree a elevato valore di biodiversità esterne alle aree protette	Comprehensive	● 82-84
304-2	Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità	Comprehensive	● 82-84
304-3	Habitat protetti o ripristinati	Comprehensive	● 82-84
304-4	Specie della "Red List" dell'IUCN e negli elenchi nazionali che trovano il proprio habitat nelle aree di attività dell'organizzazione	Comprehensive	● 84
Emissioni			
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Comprehensive	● 68-69, 74
305-2	Emissioni dirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Comprehensive	● 68-69
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	Comprehensive	● 68-70
305-4	Intensità delle emissioni di GHG	Comprehensive	● Rapporto tra emissioni Scope 1 + Scope 2 e energia prodotta (tCO ₂ /MWh): 0,36
305-5	Riduzione delle emissioni di GHG	Comprehensive	● 72-75, 79-82
305-6	Emissioni di sostanze dannose per l'ozono	Comprehensive	● 70
305-7	Ossidi di azoto (NO _x), ossidi di zolfo (SO _x) e altre emissioni significative	Comprehensive	● 70, 73



Indicatore	Applicazione	D.Lgs. 254/16	Pagina/Note
Scarichi idrici e rifiuti			
306-1	Scarichi idrici per qualità e destinazione	Comprehensive	● 76, in parte confluito in standard 303-4 2018
306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	Comprehensive	● 68
306-3	Sversamenti significativi	Comprehensive	● 71
306-4	Trasporto di rifiuti pericolosi	Comprehensive	● Non applicabile poiché il Gruppo non trasporta, esporta o importa rifiuti pericolosi dall'estero
306-5	Bacini idrici interessati da scarichi idrico e/o deflussi	Comprehensive	● 76, in parte confluito in standard 303-4 2018
Compliance ambientale			
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	Comprehensive	● 84
Valutazione ambientale dei fornitori			
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	Comprehensive	● 116-117
308-2	Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese	Comprehensive	● 114, 116-117
PERFORMANCE SOCIALE			
Occupazione			
401-1	Nuove assunzioni e turnover	Comprehensive	● 121-122, 136
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	Comprehensive	● 122
401-3	Congedo parentale	Comprehensive	● 128
Relazione tra lavoratori e management			
402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	Comprehensive	● 132
Salute e sicurezza sul lavoro (standard 2018)			
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Comprehensive	117, 132-134
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Comprehensive	117, 122, 133
403-3	Servizi di medicina del lavoro	Comprehensive	133
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Comprehensive	● 117, 133
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Comprehensive	117, 126-127
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	Comprehensive	117, 129, 130
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	Comprehensive	Non applicabile in relazione alle attività del Gruppo
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Comprehensive	117, 132
403-9	Infortuni sul lavoro	Comprehensive	● 117, 132-134, 136
403-10	Malattie professionali	Comprehensive	● 117, 133-134 Dati riferiti al personale del Gruppo
Formazione e istruzione			
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	Comprehensive	● 125-126
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza alla transizione	Comprehensive	● 124-127, 129-130
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	Comprehensive	● 123-124
Diversità e pari opportunità			
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Comprehensive	● 28, 28, 121, 127-128, 135-136
405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Comprehensive	128, 136 Dato sulla retribuzione non disponibile in quanto in parte erogata nell'esercizio successivo
Non discriminazione			
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Comprehensive	● 11, 44, 93, 113-114, 124, 127-128
Libertà di associazione e contrattazione collettiva			
407-1	Attività e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio	Comprehensive	● 116
Lavoro minorile			
408-1	Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro minorile	Comprehensive	● 114
Lavoro forzato o obbligato			
409-1	Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio	Comprehensive	● 114
Pratiche per la sicurezza			
410-1	Personale addetto alla sicurezza formato su politiche o procedure riguardanti i diritti umani	Comprehensive	● Non applicabile in relazione alle attività del Gruppo
Diritti dei popoli indigeni			
411-1	Episodi di violazione dei diritti dei popoli indigeni	Comprehensive	● Non applicabile considerata la localizzazione delle attività del Gruppo

Indicatore	Applicazione	D.Lgs. 254/16	Pagina/Note
Valutazione del rispetto dei diritti umani			
412-1	Attività che sono state oggetto di verifiche in merito al rispetto dei diritti umani o valutazioni d'impatto	Comprehensive	● 44-45
412-2	Formazione dei dipendenti sulle politiche o le procedure sui diritti umani	Comprehensive	● 40-41
412-3	Accordi di investimento e contratti significativi che includono clausole relative ai diritti umani o che sono stati sottoposti a una valutazione in materia di diritti umani	Comprehensive	● 114, 116, 122
Comunità locali			
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	Comprehensive	● 45-47, 101-107, 109-110
413-2	Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali	Comprehensive	● 109-110
Valutazione sociale dei fornitori			
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	Comprehensive	● 114-116
414-2	Impatti sociali negativi sulla catena di fornitura e azioni intraprese	Comprehensive	● 114-115, 116
Politica pubblica			
415-1	Contributi politici	Comprehensive	● 112
Salute e sicurezza dei clienti			
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi	Comprehensive	● 89, 109-110
416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	Comprehensive	● 95, 110-111
Marketing ed etichettatura			
417-1	Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	Comprehensive	● Non applicabile in relazione alle attività del Gruppo
417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	Comprehensive	● 93
417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	Comprehensive	● 93
Privacy dei clienti			
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Comprehensive	● 93
Compliance socioeconomica			
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	Comprehensive	● 57, 58, 110, 118
SUPPLEMENTO ELECTRIC UTILITIES			
EU-1	Capacità installata	Core	● 19
EU-2	Produzione energetica	Core	● 19, 79, 80
EU-3	Clienti energia elettrica	Core	19-20, 93
EU-4	Lunghezza delle reti di trasmissione e distribuzione	Core	19, 20, 95
EU-5	Rispetto del protocollo di Kyoto	Core	● Livello di rispetto: 5,21%
EU-10	Capacità produttiva pianificata	Comprehensive	54
EU-11	Rendimento medio del parco impianti di produzione calore	Comprehensive	● Cogenerazione, caldaie e termoelettrico: 64,9% Termovalorizzatori: 66,6%
EU-12	Perdite di energia in fase di distribuzione	Comprehensive	● 94
EU-13	Habitat ripristinati (offsetting)	Comprehensive	● 83
EU-15	Processo di valutazione delle potenziali fuoriuscite di personale del Gruppo nei prossimi 5-10 anni	Comprehensive	122
EU-17	Ore lavorate da imprese terze	Comprehensive	117
EU-18	Programmi di formazione su salute e sicurezza svolti a favore dei lavoratori in appalto e subappalto	Comprehensive	● 117
EU-22	Numero di persone trasferite o indennizzate a seguito dello sviluppo di nuovi impianti	Comprehensive	● 110
EU-25	Incidenti e infortuni occorsi alla comunità locale	Comprehensive	● 110
EU-26	Popolazione non servita nell'area di distribuzione dell'energia elettrica	Comprehensive	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	Comprehensive	95
EU-28	Interruzioni energia elettrica: numero medio di interruzioni per cliente BT (N1)	Comprehensive	94
EU-29	Interruzioni energia elettrica: durata cumulata (D1)	Comprehensive	95
EU-30	Availability factor medio del parco impianti	Comprehensive	● Cogenerazione: 58,3% Termovalorizzatori: 90,3%



RICONCILIAZIONE TRA TEMI RILEVANTI E STANDARD GRI

Temati materiali	Indicatori
Sviluppo economico e valore per il territorio	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 201-1; 201-2; 201-4; 202-2; 203-1; 203-2
Competitività	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 203-1; 206-1
Ricadute sul territorio (fornitori)	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 204-1
Innovazione e smart city	103-1; 103-2; 103-3; 203-2
Efficienza energetica, rinnovabili e teleriscaldamento	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 302-1; 302-2; 302-3; 302-4; 302-5
Uso sostenibile delle risorse idriche	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 303-1; 303-2; 303-3; 303-4; 303-5
Biodiversità	103-1; 103-2; 103-3; 304-1; 304-2; 304-3; 304-4
Emissioni	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 305-1; 305-2; 305-3; 305-4; 305-5; 305-6; 305-7
Circular economy: gestione, raccolta differenziata, e riuso dei rifiuti	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 306-2;
Gestione responsabile delle filiere di business	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 301-1; 306-3
Gestione sostenibile della catena di fornitura	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 204-1; 308-1; 308-2; 403-1; 403-2; 403-5; 403-6; 403-8; 403-9; 403-10; 407-1; 408-1; 409-1; 412-3; 414-1; 414-2
Occupazione	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 201-3; 202-1; 202-2; 401-1; 401-2
Relazioni industriali	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 402-1; 403-4
Salute e sicurezza dei lavoratori	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 403-1; 403-2; 403-3; 403-4; 403-5; 403-6; 403-8; 403-9; 403-10
Sviluppo delle risorse umane	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 404-1; 404-2; 404-3; 406-1; 412-2
Welfare aziendale e diversity	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 401-3; 405-1; 405-2; 406-1
Diritti umani	103-1; 103-2; 103-3; 412-1
Sviluppo delle comunità locali	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 203-1; 413-1; 413-2
Educazione ambientale	102-15; 103-1; 103-2; 103-3
Comunicazione interna ed esterna	103-1; 103-2; 103-3
Qualità del servizio, orientamento al cliente e alla sua evoluzione	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 406-1; 416-1; 416-2; 418-1
Efficienza e affidabilità dei servizi	102-15; 103-1; 103-2; 103-3
Prassi di marketing	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 417-2; 417-3
Gestione dei cantieri	103-1; 103-2; 103-3
Gestione delle emergenze	103-1; 103-2; 103-3
Dialogo con gli Enti pubblici	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 415-1
Lotta alla corruzione	103-1; 103-2; 103-3; 205-1; 205-2; 205-3
Compliance con leggi e regolamenti	103-1; 103-2; 103-3; 307-1; 417-2; 417-3; 418-1; 419-1

RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE



Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario

ai sensi dell'articolo 3, comma 10, DLgs n° 254/2016 e dell'articolo 5 Regolamento Consob adottato con delibera n° 20267 del gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione di Iren SpA

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n° 254 (il "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento Consob n° 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("limited assurance engagement") del "Bilancio di sostenibilità 2019 - Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi del D.Lgs. 254/2016" di Iren SpA e sue controllate (il "Gruppo Iren" o il "Gruppo") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 predisposto ex art. 4 del Decreto, e approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 25 marzo 2020 (la "DNF").

Responsabilità degli amministratori e del collegio sindacale per la DNF

Gli amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto, dai GRI-Sustainability Reporting Standards definiti nel 2016 e versioni successive ("GRI Standards") e dal "G4 Sector Disclosure - Electric Utilities" del 2013 (di seguito "G4 Sector Disclosure"), indicati nel paragrafo "Nota metodologica" della DNF, da essi individuati come standard di rendicontazione.

Gli amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli amministratori sono responsabili, inoltre, per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo Iren e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il collegio sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

PricewaterhouseCoopers SpA

Sede legale e amministrativa: Milano 20149 Via Monte Rosa 91 Tel. 0277851 Fax 027785240 Cap. Soc. Euro 6.890.000,00 i.v., C.F. e P.IVA e Reg. Imp. Milano 12979880155 Iscritta al n° 119644 del Registro dei Revisori Legali - Altri Uffici: **Ancona** 60131 Via Sandro Totti 1 Tel. 0712132311 - **Bari** 70122 Via Abate Gimma 72 Tel. 0805640211 - **Bergamo** 24121 Largo Belotti 5 Tel. 035229691 - **Bologna** 40126 Via Angelo Finelli 8 Tel. 0516186211 - **Brescia** 25121 Viale Duca d'Aosta 28 Tel. 0303697501 - **Catania** 95129 Corso Italia 302 Tel. 0957532311 - **Firenze** 50121 Viale Gramsci 15 Tel. 0552482811 - **Genova** 16121 Piazza Piccapietra 9 Tel. 01029041 - **Napoli** 80121 Via dei Mille 16 Tel. 08136181 - **Padova** 35138 Via Vicenza 4 Tel. 049873481 - **Palermo** 90141 Via Marchese Ugo 60 Tel. 091349737 - **Parma** 43121 Viale Tanara 20/A Tel. 0521275911 - **Pescara** 65127 Piazza Ettore Troilo 8 Tel. 0854545711 - **Roma** 00154 Largo Fochetti 29 Tel. 06570251 - **Torino** 10122 Corso Palestro 10 Tel. 011556771 - **Trento** 38122 Viale della Costituzione 33 Tel. 0461237004 - **Treviso** 31100 Viale Felissent 90 Tel. 0422696911 - **Trieste** 34125 Via Cesare Battisti 18 Tel. 0403480781 - **Udine** 33100 Via Poscolle 43 Tel. 043225789 - **Varese** 21100 Via Albuzzi 43 Tel. 0332285039 - **Verona** 37135 Via Francia 21/C Tel. 0458263001 - **Vicenza** 36100 Piazza Pontelandolfo 9 Tel. 04443393311

www.pwc.com/it



Indipendenza della società di revisione e controllo della qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants emesso dall'International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control 1 (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto, dai GRI Standards e dal G4 Sector Disclosure. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio "*International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*" (di seguito "*ISAE 3000 Revised*"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'*ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement")* e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, ricalcoli ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche dell'impresa rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario incluse nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo Iren;
4. comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a);



5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF. In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale e della Direzione di Iren SpA e con il personale di Iren Ambiente SpA, Ireti SpA ed Iren Energia SpA, e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

- a livello di Capogruppo:
 - a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
 - b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.
- per le seguenti società: Iren SpA presso gli uffici di Torino e Piacenza, Iren Ambiente SpA presso gli uffici di Torino e il termovalorizzatore PAI (Parma), Iren Energia SpA presso gli uffici di Torino e il sito di Turbigo (Milano), Ireti SpA presso gli uffici di Piacenza, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Iren, relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019, non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto, dai GRI Standards e dal "G4 Sector Disclosure - Electric Utilities".

Genova, 8 aprile 2020

PricewaterhouseCoopers SpA


Andrea Manchelli
(Revisore legale)


Paolo Berzani
(Procuratore)



GLOSSARIO

A

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.

ARERA (ex AEEGSI Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico): Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

ARPA: Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente.

ASPP: Addetto al Servizio Prevenzione e Protezione

AT: alta tensione, ossia tensioni di 132 kV, 220 kV e 380 kV.

ATERSIR: Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti.

B

BEST AVAILABLE TECHNIQUES (BAT): "Migliori tecnologie disponibili" (MTD) al fine di regolare gli obblighi degli operatori industriali in relazione alla prevenzione e al controllo dell'inquinamento.

BEI: Banca Europea per gli Investimenti, istituzione finanziaria dell'Unione Europea per il finanziamento degli investimenti atti a sostenere gli obiettivi politici dell'Unione.

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 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 che fissa gli standard di qualità riferiti ai servizi aziendali.

CERTIFICATI VERDI: titoli annuali emessi dal GSE che attestano la produzione da fonti rinnovabili di 1 MWh di energia. Dal 2002, 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 da fonti convenzionali prodotta o importata nell'anno precedente (al netto di esportazioni, autoconsumi di centrale e cogenerazione).

CHILOCALORIA (kcal): unità di misura del calore (energia termica). Una kcal è la quantità di calore necessaria per innalzare di un grado centigrado la temperatura di un chilo di acqua.

CHIOVOLT (kV): unità di misura della tensione pari a 1.000 Volt.

CHIOLOWATT (kW): unità di misura di potenza (di qualsiasi natura) pari a 1.000 Watt.

CHIOLOWATTORA (kWh): unità di misura di energia (di qualsiasi natura) pari a 1.000 Watt per un'ora.

CLEANTECH: qualsiasi processo, prodotto o servizio che riduce gli impatti ambientali negativi con significativi miglioramenti dell'efficienza energetica, l'uso sostenibile delle risorse o attività di protezione ambientale.

CLIENTE FINALE: persona fisica o giuridica che acquista energia elettrica esclusivamente per uso proprio.

CO: monossido di carbonio.

CO₂: 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 un indice che misura il grado di inquinamento dell'acqua da parte di sostanze ossidabili, principalmente organiche. Il suo valore è espresso in %.

CODICE ETICO: documento che definisce, nella conduzione di tutte le attività aziendali, i principi, comportamenti, impegni e responsabilità etiche, a cui devono attenersi amministratori, lavoratori e collaboratori.

COGENERAZIONE: produzione simultanea di energia elettrica e di energia termica utile.

COMBUSTIBILE SOLIDO SECONDARIO (CSS): tipo di combustibile derivato dai rifiuti urbani non pericolosi e speciali non pericolosi.

COOPERATIVE SOCIALI: secondo la Legge 381/91 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

DEMAND SIDE MANAGEMENT: insieme di azioni volte a gestire in maniera efficiente i consumi di un sito, al fine di ridurre i costi per l'approvvigionamento di energia elettrica, per gli oneri di rete e per gli oneri generali di sistema, incluse le componenti fiscali.

DPI: Dispositivi di Protezione Individuale

DVR: Documento di Valutazione dei Rischi

E

E-LEARNING: apprendimento per mezzo di corsi multimediali fruibili soprattutto a distanza attraverso sistemi online.

EMAS (ENVIRONMENTAL MANAGEMENT AND AUDIT SCHEME): schema di gestione e audit ambientale secondo il Regolamento Comunitario 761/2001.

EMISSION TRADING SYSTEM (ETS): meccanismo flessibile, previsto dagli accordi di Kyoto, 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: fonti di energia non soggette a esaurimento (sole, vento, risorse idriche, risorse geotermiche, maree, moto ondoso e biomasse).

ENERGY SERVICE COMPANY (ESCO): Società che hanno nel loro oggetto sociale la realizzazione di progetti di risparmio energetico e che sono accreditate come tali da ARERA.

F

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

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): unità di misura dell'energia (di qualsiasi natura) adottata nel sistema internazionale (3,6 GJ corrispondono ad 1 GWh).

GIGAWATT (GW): unità di misura di potenza (di qualsiasi natura) pari a un milione di chilowatt.

GIGAWATTORA (GWh): unità di misura di energia (di qualsiasi natura) pari a un milione di chilowattora.

GREEN BOND: strumenti obbligazionari i cui proventi vengono utilizzati esclusivamente per finanziare o rifinanziare in tutto o in parte progetti/attività aventi un chiaro impatto positivo sull'ambiente (Eligible Projects/Activities).

I

IDROELETTRICO: impianto 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.

L

LANDFILL MINING: escavazione dei rifiuti depositati nelle discariche e loro successivo trattamento finalizzato all'inertizzazione delle frazioni pericolose e alla separazione e selezione delle diverse componenti (materiale fine, frazioni recuperabili e residui), destinate ad essere gestite in modo differenziato.

M

MbO: gestione per obiettivi (in inglese Management By Objectives)

MEGAWATT (MW): unità di misura di potenza (di qualsiasi natura) pari a un milione di Watt.

MEGAWATTORA (MWh): l'unità di misura di energia (di qualsiasi natura) pari a mille chilowattora.

MT: media tensione, ossia tensioni comprese tra 1 e 30 kV.

N

NOTCH: livello nella scala di misurazione dei rating.

NOX: monossido di azoto.

O

OHSAS 18001 (Occupational Health & Safety Assessment Series): la norma OHSAS 18001 è un riferimento 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 LORDA: energia elettrica prodotta nel periodo di tempo considerato, misurata ai morsetti del generatore elettrico.

PRODUZIONE NETTA: produzione lorda detratti i consumi per i servizi necessari al funzionamento del gruppo di generazione.



R

REVAMPING: rinnovamento di impianti industriali obsoleti.

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.

RLS: Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza

RSPP: Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione

RSU: Rappresentanza Sindacale Unitaria

S

SDGs: (Sustainable Development Goals) o obiettivi di sviluppo sostenibile costituiscono una serie di 17 obiettivi, da raggiungere al 2030, definiti dall'Organizzazione delle Nazioni Unite.

SMART METERING: sistemi che consentono la lettura e la gestione a distanza dei contatori di energia elettrica, gas e acqua.

SMC: standard metro cubo.

SOFT SKILLS: capacità di tipo cognitivo, relazionale e comunicativo, che differiscono dalle competenze e capacità tecniche legate a specifici ruoli.

SPP: Servizio Prevenzione e Protezione.

SST: con il termine SST (Solidi Sospesi Totali) si intende la somma dei solidi sospesi e dei solidi filtrabili. Rappresenta la totalità delle sostanze presenti in un campione di reflui dopo l'essiccamento a 105°C. Il valore si esprime in %.

STAKEHOLDER: 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: trasmissione a distanza di calore per mezzo di acqua circolante in due tubazioni, una di mandata con acqua calda e una di ritorno con acqua più fredda.

TEP: tonnellate equivalenti di petrolio; equivale all'energia primaria fossile sostituita, ovvero la quantità di combustibile altrimenti necessaria per produrre, nel sistema di riferimento nazionale, le medesime quantità di energia.

TERAWATTORA (TWh): un miliardo di chilowattora.

TERMOELETRICO: impianto per la produzione di energia elettrica da combustibili fossili.

TERNA: operatore che gestisce le reti per la trasmissione dell'energia elettrica nazionale.

TITOLI DI EFFICIENZA ENERGETICA (TEE) (detti comunemente Certificati Bianchi): attestano il risparmio di energia al cui obbligo sono tenuti i distributori di energia elettrica e gas con bacini di utenza superiori a 50.000 clienti. I TEE sono validi per cinque anni a decorrere dall'anno di riferimento e sono emessi dal GME (Decreto del Ministero delle Attività Produttive 20/7/04, di concerto con il Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio).

TURBINA A GAS: macchina che converte l'energia posseduta dal vapore generato in una caldaia o dal vapore geotermico in energia meccanica di un asse rotante.

U

UNI EN ISO 9001: norma tecnica internazionale riguardante la certificazione dei sistemi di gestione della qualità.

UNI EN ISO 14001: norma tecnica internazionale riguardante la certificazione dei sistemi di gestione ambientale.

V

VIA: Valutazione Impatto Ambientale.

VOLT: unità di misura della tensione elettrica.

W

WATT: unità di misura della potenza elettrica.

Vuoi saperne di più?

<http://www.gruppoiren.it/sostenibilita>

Vuoi valutare il nostro Bilancio di Sostenibilità?

Per qualsiasi osservazione, consiglio o critica compila il questionario on-line:

<https://www.gruppoiren.it/scheda-di-valutazione-per-gli-stakeholder>

Vuoi contattare il Gruppo di Lavoro?

Scrivici a:

sostenibilita@gruppoiren.it

Bilancio di Sostenibilità 2019 realizzato da Direzione Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali.

Gruppo di progetto:

Emiliano Bussolo

Beatrice Cavedoni

Damiano Durante

Mara Gaudi

Sophia Gugliuzza

Giulia Mancini

Laura Pellegrini

Felicita Saglia

Patrizia Tellini

Selina Xerra

Un particolare ringraziamento a tutti i colleghi del Gruppo Iren che hanno contribuito all'elaborazione del presente Bilancio di Sostenibilità e ai membri dei Comitati Territoriali per l'impegno nell'analisi di materialità.



Iren S.p.A.
Via Nubi di Magellano, 30
42123 Reggio Emilia - Italy
www.gruppoiren.it