



# Engagement degli Stakeholder

[GRI 2-12, 2-16, 2-23, 2-25, 2-27, 2-28, 2-29, 3-3, 415-1]

Il coinvolgimento con gli stakeholder riveste un ruolo cruciale nella gestione delle attività e nella definizione delle strategie di sviluppo sostenibile del Gruppo. La comunicazione, insieme alla capacità di ascolto e alla partecipazione sono gli strumenti fondamentali del rapporto tra il Gruppo e i propri stakeholder. La Politica di Sostenibilità del Gruppo Iren pone il dialogo e collaborazione con gli stakeholder, insieme alla valutazione degli impatti, tra i presupposti fondamentali per creare valore condiviso e sviluppo sostenibile.

## Dialogo e comunicazione efficace e trasparente verso gli stakeholder



### Rischi

- Comunicazione inefficace di strategie, politiche e performance verso gli stakeholder
- Comunicazione insufficiente/inefficace verso cittadini/clienti, sui servizi erogati
- Disarticolazione dei rapporti/contenziosi con Enti pubblici con conseguente impatto reputazionale negativo
- Compromissione delle relazioni con Azionisti e Investitori
- Comunicazione inefficace verso i dipendenti
- Errori/omissioni nei contenuti di campagne di comunicazione di prodotto/servizio
- Violazione dei criteri di condotta previsti dal Codice Etico



### Opportunità

- Promozione del brand
- Sviluppo di progetti per le comunità
- Cambiamento comportamenti di consumo dei clienti e delle comunità
- Miglioramento del clima interno



### Modalità di Gestione

- Piani strutturati di comunicazione su strategie, obiettivi, impianti e servizi
- Codice Etico
- Politica di Sostenibilità
- Modello organizzativo 231 e flussi informativi agli Organismi di Vigilanza
- Politica per la gestione del dialogo con la generalità degli Azionisti e degli Investitori
- Comitati Territoriali
- Presidio organizzativo e manageriale
- Procedure: Gestione delle media relations; Whistleblowing; Gestione interna e comunicazione all'esterno di informazioni rilevanti e/o informazioni privilegiate; Comunicazione interna; Gestione delle Informazioni relative agli obblighi di trasparenza

Il Gruppo Iren considera la sostenibilità come leva fondamentale per la creazione di valore nel tempo ed è costantemente impegnato a condurre le proprie attività considerando gli interessi degli stakeholder, nella consapevolezza che il dialogo e la condivisione degli obiettivi siano strumenti attraverso i quali creare valore reciproco.

Il Gruppo è quindi orientato a creare, rafforzare e ampliare le proprie relazioni con gli stakeholder per garantire loro i più ampi spazi di ascolto e dialogo: il coinvolgimento è fondato sui criteri di inclusione, trasparenza, equità, attenzione agli aspetti etici, ambientali e sociali.

L'attività di dialogo si basa sui principi previsti dall'AccountAbility1000 Stakeholder engagement standard di inclusività, materialità e rispondenza per affrontare e rispondere a problemi e impatti in modo responsabile.

L'obiettivo di lungo termine del successo sostenibile, richiamato dal Codice di Corporate Governance delle società quotate, cui Iren ha aderito, poggia sul rapporto che la Società instaura con i propri stakeholder. In tale ottica, il Gruppo Iren assicura la più ampia e tempestiva circolazione delle informazioni di rilievo nei confronti dei propri azionisti, degli investitori istituzionali, degli intermediari che operano sul mercato finanziario, e di tutti i portatori di interesse, per garantire ampia conoscenza e trasparenza.

Ai fini della trasparenza dell'informazione, ogni anno il Bilancio di Sostenibilità viene presentato agli stakeholder e pubblicato sul sito internet di Gruppo. Inoltre, Iren gestisce attività di comunicazione interna ed esterna per approfondire l'impegno messo in campo e per garantire sostenibilità ambientale, sociale ed economica nella pianificazione e nella gestione.

Considerata l'importanza delle attività del Gruppo per la qualità della vita dei cittadini e per il territorio, le principali categorie di stakeholder sono rappresentate nei Comitati Territoriali Iren, creati come strumento di dialogo, confronto e progettazione partecipata tra il Gruppo e tutti i portatori di interesse.



 <h3>Clienti</h3> <p>sono portatori di bisogni a cui rispondere in modo efficace ed affidabile e con soluzioni e servizi sostenibili convenienti, innovativi, customizzati e attenti alle fasce più vulnerabili</p> <p><b>Si veda capitolo "Qualità del servizio"</b></p>	 <h3>Fornitori</h3> <p>sono i partner con cui collaborare nella strategia di crescita per la transizione ecologica, la territorialità e la qualità del servizio, e con cui condividere idee e innovazioni per il miglioramento continuo</p> <p><b>Si veda capitolo "I nostri fornitori"</b></p>	 <h3>Azionisti e finanziatori</h3> <p>sostengono le prospettive di crescita del Gruppo, attraverso un rapporto costante e aperto, basato su principi di correttezza e trasparenza, che stimola a definire strategie sempre più sfidanti per creare valore nel lungo termine</p> <p><b>Si vedano capitoli "Rapporti con gli azionisti e gli investitori" e "Rapporti con i finanziatori"</b></p>	 <h3>Dipendenti</h3> <p>sono la principale risorsa del Gruppo, un patrimonio da coltivare attraverso la valorizzazione e il continuo sviluppo delle competenze, l'attenzione alle attività di welfare e promuovendo la cultura della diversità, dall'inclusione e dell'innovazione per affrontare le sfide future</p> <p><b>Si veda capitolo "Le nostre Persone"</b></p>
 <h3>Comunità e territorio</h3> <p>sono il focus per la crescita e la creazione di valore con cui progettiamo iniziative per promuovere la sostenibilità sociale e ambientale, oltre che lo sviluppo infrastrutturale e socioeconomico locale</p> <p><b>Si veda capitolo "Territorialità"</b></p>	 <h3>Generazioni future</h3> <p>risentiranno degli effetti positivi o negativi delle azioni presenti, la responsabilità verso di loro è quella di costruire uno sviluppo equilibrato che integri dimensione ecologica, solidarietà sociale e capacità economica, lasciando nelle mani dei futuri decisori e cittadini le condizioni per continuare ad assicurare la sostenibilità del pianeta</p> <p><b>Si veda capitolo "Educazione alla sostenibilità"</b></p>	 <h3>Istituzioni</h3> <p>costruiscono il sistema di opportunità, regole e collaborazione attraverso il quale i cittadini, le imprese, il mondo finanziario, quello dell'istruzione, della ricerca e dell'innovazione possono contribuire responsabilmente allo sviluppo sostenibile</p> <p><b>Si veda capitolo "Rapporti con le Istituzioni"</b></p>	 <h3>Ambiente</h3> <p>offre le risorse per sostenere le esigenze dell'umanità e necessita l'assunzione di responsabilità per invertire la tendenza ad accumulare un debito crescente e ormai insostenibile nei suoi confronti</p> <p><b>Si veda capitolo "Transizione ecologica"</b></p>

Il processo di selezione degli stakeholder rappresentati nei Comitati Territoriali Iren, così come previsto dal Regolamento approvato dal Consiglio d'Amministrazione, è strutturato attraverso un meccanismo *bottom-up* che stimola la manifestazione d'interesse da parte degli stakeholder locali, escludendo l'autoreferenzialità del Gruppo nella scelta degli interessi rilevanti.

Secondo questo meccanismo, il compito delegato agli Amministratori del Gruppo consiste prevalentemente in un ruolo di supervisione sul buon funzionamento del procedimento, mentre spetta ai soggetti candidati manifestare la propria qualità di depositario di un interesse rilevante, dimostrando, secondo regole predefinite, la propria capacità rappresentativa in tal senso.