



Qualità, efficienza e sicurezza nei servizi

[GRI 2-6, 2-23, 2-24, 2-25, 3-3, 303-1, 416-1, G4-EU4, G4-EU12, G4-EU27, G4-EU28, G4-EU29]

Efficienza, affidabilità e sicurezza sono rilevanti sia per la qualità dei servizi, sia per assicurare un corretto utilizzo delle risorse e la riduzione degli impatti. 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 persone e dell'ambiente.

Gestione efficiente, affidabile e sicura dei processi e delle infrastrutture



Rischi

- Mancato raggiungimento degli obiettivi e dei target (economico-finanziari e ESG) previsti dal Piano Industriale e conseguenti impatti negativi (operativi, economici, finanziari e reputazionali)
- Malfunzionamenti o interruzione dell'attività di impianti, reti e servizi
- Compromissione di continuità e qualità del servizio, anche a causa di eventi emergenziali o di crisi
- Fenomeni naturali cronici o estremi da cambiamento climatico che possono provocare impatti sugli asset/sulle performance
- Compromissione della sicurezza dei servizi
- Perdita di certificazioni con ripercussioni sulla continuità del business
- Danneggiamenti a terzi (persone e/o cose) riconducibili ad attività svolte dal Gruppo, all'interruzione dei servizi gestiti o alla ridotta affidabilità delle infrastrutture gestite
- Impatti ambientali e sociali (es. sversamenti accidentali, emissioni odorigene, inquinamento acustico, campi elettromagnetici)
- Cyber risk o inadeguatezza del sistema ICT
- Non conformità in materia di trattamento dei dati personali
- Procedimenti legali da parte dei consumatori



Opportunità

- Miglioramento dell'impatto ambientale dei servizi e delle infrastrutture



Modalità di Gestione

- Pianificazione e monitoraggio degli obiettivi e dei target (economico-finanziari e ESG) di Piano Industriale
- Codice Etico
- Politica di Sostenibilità
- Modello organizzativo 231 e flussi informativi agli Organismi di Vigilanza
- Sistema di ERM (Operational risk policy, Climate change risk policy e Cyber risk policy)
- Piani di investimento e manutenzione programmata
- Modello di Business Continuity Management (BCM) aziendale: presidi organizzativi e tecnologici per la continuità dei processi aziendali
- Procedure: Gestione delle emergenze
- Monitoraggio dei servizi e degli impianti, telecontrollo per la sicurezza di reti e impianti
- Sistema di Gestione Certificato integrato (valutazione rischi, misure di contenimento e verifiche di terza parte)
- Adozione delle best available technologies
- Autorizzazioni ambientali
- Comitati Territoriali
- Coperture assicurative
- Sistema di gestione del trattamento dei dati personali

Vendita servizi energetici e prodotti innovativi

Il Gruppo Iren propone ai propri clienti un portafoglio di offerte completo che, partendo dalle attività storicamente gestite, integra nuove soluzioni e tecnologie per rispondere alle esigenze di gestione, risparmio energetico e benessere dei cittadini, delle imprese e delle pubbliche amministrazioni.

Nonostante lo scenario di mercato incerto che ha caratterizzato il 2023, il Gruppo ha proseguito lo sviluppo di offerte di prodotti innovativi, in modo particolare per la casa e la persona. Sono state consolidate le attività di vendita attraverso i canali già attivi: *teleselling* e agenzie fisiche, in cui viene posta la massima attenzione al monitoraggio e controllo dei partner di vendita attraverso processi di *quality call*, *confirmation call* e *courtesy call* eseguite sul 100% delle proposte contrattuali, al fine di garantire un approccio commerciale corretto e rispondente ai codici di condotta vigenti, alle procedure e ai regolamenti aziendali. È, inoltre, proseguito lo sviluppo del canale web per la vendita di offerte riguardanti i prodotti di mobilità sostenibile, i servizi per la casa e per la persona, anche grazie al miglioramento del servizio di assistenza e vendita tramite chat. Fondamentale per lo sviluppo del canale web è stata anche l'ottimizzazione delle campagne SEM (*Search Engine Marketing*) che ha contribuito a far registrare un sensibile aumento del numero di contratti rispetto al 2022.

La capillarità delle reti di vendita e un livello di servizio caratterizzato da standard qualitativi sempre più elevati, offrono alla clientela assistenza e consulenza a partire dalla spiegazione della materia tariffaria fino ad arrivare all'installazione di impianti per l'abitazione. I consulenti del Gruppo Iren accompagnano il cliente offrendo consulenza sia attraverso canali fisici, come sportelli e store, sia attraverso canali digitali come *chat* e *web sales*. Grazie al supporto di strumenti digitali sempre più innovativi, i clienti possono eseguire operazioni come voltture, autolettore o pagamento di bollette direttamente dal proprio dispositivo in pochissimo tempo.

Il Gruppo, inoltre, ha offerto ai propri clienti **energia elettrica pulita** proveniente da fonti rinnovabili, certificata con garanzia d'origine, in linea con la strategia e gli obiettivi definiti: raggiungere 3.500 GWh di energia rinnovabile venduta al 2030.

Nel 2023 è, inoltre, rimasta attiva l'offerta che prevede la **compensazione delle emissioni di CO₂ delle forniture di gas** consentendo ai clienti di promuovere il proprio impegno ambientale.

PRODOTTI INNOVATIVI

I prodotti innovativi resi disponibili nelle offerte Iren Plus e IrenGO generano impatti positivi, sia dal punto di vista della sicurezza del cliente, sia della tutela della qualità dell'ambiente urbano.

IREN PLUS

Iren Plus è la linea che mette a disposizione dei clienti tutti gli strumenti in grado di rendere le loro case più intelligenti, ottimizzando i consumi domestici e riducendo al minimo gli sprechi.

Lo sviluppo della gamma di offerte Iren Plus è proseguito nel 2023, in coerenza con gli anni scorsi, con l'obiettivo di offrire soluzioni di prima qualità capaci di semplificare la vita delle persone, con una forte attenzione all'efficientamento energetico, alla razionalizzazione dei consumi e alla sostenibilità ambientale. Sono state inoltre introdotte nuove offerte in ambito assicurativo e della connettività. I prodotti e servizi Iren Plus sono stati proposti mediante i canali di vendita tradizionali (call center e sportelli) e agenzie fisiche, comparatori, *teleselling*, e-commerce, oltre a una rete vendita di agenti esterni dedicati ai prodotti della gamma "Iren Green Plus".

L'offerta dei prodotti per l'**efficienza energetica "Iren Green Plus"** (ad es. impianti fotovoltaici, caldaie a condensazione, climatizzatori, infissi, pompe di calore) ha risentito, nel 2023, dell'effetto dei provvedimenti normativi (D.L. 16/2/2023 n. 11), adottati a febbraio, che hanno posto fine agli strumenti dello sconto in fattura e della cessione del credito precedentemente applicabili per gli interventi di efficienza energetica. A partire dal mese di settembre Iren ha lanciato un'offerta dedicata agli infissi con sconto in fattura al 75%, come previsto dal bonus Barriere architettoniche, che ha prodotto la stipula di circa 100 contratti per il rinnovo dei serramenti.

Nell'ambito della **domotica** l'attenzione è stata focalizzata sull'integrazione di dispositivi tecnologici di ultima generazione (Iren Smart Kit) per il monitoraggio da remoto della casa.

Nell'ambito dei **servizi casa**, è proseguita l'offerta di:

- gamma **Luminea**, pacchetti di assistenza assicurativa per la casa di Europ Assistance in caso di imprevisti domestici, nell'ambito della quale sono stati lanciati tre nuovi prodotti assicurativi per la responsabilità civile capofamiglia e gli infortuni (Luminea Infortuni, Luminea Family e Luminea Family Plus);
- fornitura di **energia elettrica 100% da fonti rinnovabili** a un prezzo della componente energia monorario variabile mensilmente, comprensivo delle perdite di rete definite da ARERA. Nell'offerta Iren Revolution Luce Verde Variabile è incluso un bonus di 30 euro sulla fornitura di energia elettrica e una polizza di assistenza per piccoli guasti nell'abitazione. Con l'offerta Iren Extra Large Luce Verde Variabile il cliente ha la possibilità di acquistare una e-bike IrenGo e risparmiare, grazie al bonus in bolletta, 288 euro in 48 mesi sulla fornitura di energia elettrica. Con l'offerta Iren Smart Control Luce Verde Variabile il cliente riceve in omaggio una testa termostatica intelligente per il controllo a distanza del riscaldamento;
- **fornitura di gas** a un prezzo della materia prima indicizzato mensilmente con in omaggio una **testa termostatica intelligente** per il controllo a distanza del riscaldamento e uno sconto del 15% per l'acquisto dei successivi ricambi.

Per la **connessione internet**, nel 2023 è stata lanciata la nuova offerta Iren Connect You (tecnologia FTTH, FTTC e FWA) 4G e 5G abbinata a un'offerta luce a prezzo fisso per 5 anni.

Tutti i prodotti e le offerte sono illustrati in dettaglio sul sito irenlucegas.it.

IRENGO

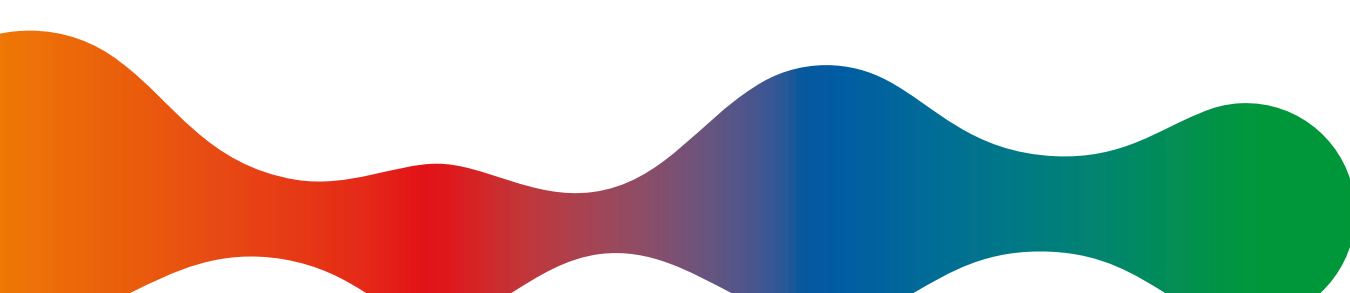
Nel 2023 è proseguito il consolidamento della linea di business dedicata alla mobilità elettrica IrenGO che propone non solo prodotti e servizi, ma anche una consulenza completa a tutti i clienti (consumer, business e Pubblica Amministrazione).

Grazie a partnership sull'intero territorio nazionale, è stata realizzata un'ampia gamma di infrastrutture di ricarica per clienti privati (wall box e colonnine), a cui si affiancano servizi chiavi in mano di progettazione, installazione e manutenzione attraverso imprese selezionate operative sulle principali regioni di elezione del Gruppo.

In ambito pubblico, **le infrastrutture di ricarica** già realizzate sono localizzate nelle città di Genova, La Spezia, Parma, Torino e Vercelli, mentre è ancora in corso la realizzazione della rete di stazioni di ricarica a Reggio Emilia, dove il Gruppo Iren partecipa ad un progetto sperimentale di car sharing di quartiere, promosso dal Comune, nell'ambito del quale installerà quattro colonnine dedicate alla ricarica delle auto messe

a disposizione e gestite da altri partner del progetto. L'energia che alimenta i mezzi elettrici e i sistemi di ricarica è certificata 100% da fonti rinnovabili con garanzie d'origine. Per rafforzare la valenza ambientale della mobilità sostenibile sono state sviluppate formule di fornitura di energia elettrica da fonti rinnovabili che il cliente può abbinare ad offerte di mobilità elettrica con uno sconto in fattura. Ai clienti dei diversi target – privati, imprese, pubbliche amministrazioni – sono proposti anche **mezzi di mobilità leggera** come biciclette a pedalata assistita e monopattini elettrici.

Nel 2023 il Gruppo Iren ha partecipato, come fornitore di infrastrutture di ricarica, ad alcuni importanti bandi di gara promossi da pubbliche amministrazioni delle regioni storiche di operatività per la conversione ad alimentazione elettrica delle loro flotte di mezzi pubblici. Inoltre, sono state approfondite le esigenze di clienti proprietari di flotte elettriche (ad esempio società di logistica) per proporre la realizzazione di progetti di hub di ricarica.



CONDOTTA COMMERCIALE

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

Nel corso dell'anno è stata posta particolare attenzione all'implementazione di nuovi sistemi gestionali, al miglioramento della qualità commerciale e alla continua formazione degli operatori, soprattutto a seguito dell'introduzione di nuovi prodotti come le polizze assicurative e la connettività. Tutte le attività di proposizione commerciale e vendita che avvengono al di fuori dei locali commerciali del Gruppo vengono svolte in osservanza delle norme previste dal Codice di condotta commerciale formulato da ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente).

Il Gruppo svolge un'attenta azione di **monitoraggio di tutte le attività delle agenzie fornitrici** differenziando i controlli a seconda della modalità di ingaggio del cliente, del tipo di azione commerciale richiesta dal cliente, nonché in funzione della modalità di sottoscrizione e accettazione del contratto. Per ciascun canale di acquisizione, fisico o digitale, sono previsti ulteriori controlli, nello specifico, al fine di verificare costantemente il corretto operato delle agenzie *teleseller* e dei comparatori web, come previsto dal mandato, il Gruppo effettua delle telefonate definite *courtesy call* o *confirmation call*, a seconda della diversa modalità di contrattualizzazione, entro un massimo di 48 ore dalla stipula e conferma del contratto da parte del cliente. Per quanto riguarda i canali fisici, già dal 2018, è stata introdotta 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. Il controllo sistematico sull'attività svolta dalle agenzie è teso a confermare l'avvenuto contatto con l'agente, l'adesione alla proposta contrattuale e la piena consapevolezza relativamente all'offerta sottoscritta. In linea con la propria politica di trasparenza e a tutela dell'effettiva volontà del cliente, il Gruppo Iren offre al sottoscrittore di un contratto stipulato al telefono (*verbal order*) la possibilità di riascoltare la propria registrazione telefonica, accedendo ad una sezione dedicata del sito internet con credenziali personali.

L'organizzazione aziendale 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 o dell'operatore, con interdizione ad operare per il Gruppo anche tramite altre agenzie, sino alla possibile chiusura del mandato di agenzia. Inoltre, con lo scopo di verificare che l'operato delle agenzie sia conforme agli obblighi contrattuali e, in particolare, alla documentazione di autoregolazione aziendale (Codice Etico, Modello 231, procedure operative) sono periodicamente effettuate visite presso le strutture commerciali, i cui risultati sono monitorati dai responsabili dei differenti canali.

Nel 2023 è stato introdotto un nuovo strumento destinato al caricamento di tutte le pratiche commerciali e fruibile da tutti i canali di vendita, sia fisici sia digitali: un ulteriore passo verso una completa digitalizzazione e l'adozione di strumenti di lavoro tecnologicamente più evoluti che offrono alle agenzie continui e immediati *feedback* sul proprio operato. Il nuovo strumento assicura la possibilità di produrre una reportistica dedicata, la fruizione di strumenti preliminari di verifica integrati sempre più evoluti, l'opportunità di diverse tipologie di firma digitale e l'incremento dell'efficienza dei processi di contrattualizzazione.

Le attività commerciali e di marketing sono condotte secondo principi di correttezza e trasparenza, nel pieno rispetto di tutte le normative sulla **privacy** e in materia di **protezione dei dati personali** (Regolamento UE 2016/679 - GDPR, D.Lgs. 196/2003):

- è garantito il trattamento dei dati personali dei clienti in conformità ai consensi liberamente prestati e raccolti;
- è consentito il trattamento dei dati personali per conto della Società di vendita del Gruppo esclusivamente a soggetti nominati, con atto scritto, responsabili esterni del trattamento;
- 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.

Inoltre, allo scopo di garantire l'esercizio dei diritti previsti dal GDPR, il Gruppo mette a disposizione canali di comunicazione e strutture dedicati alla ricezione e alla gestione di richieste in merito ad accesso, rettifica, cancellazione, limitazione del trattamento, portabilità e opposizione al trattamento dei dati personali.

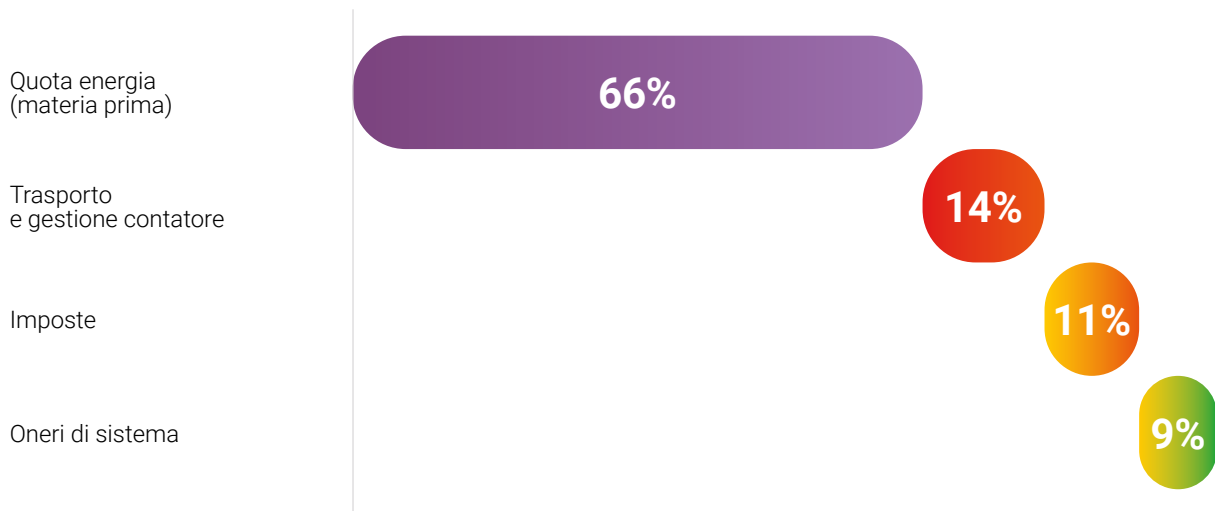
Nel rispetto dei principi di **tutela della concorrenza**, le Società del Gruppo non svolgono alcun tipo di azione commerciale o promozionale nei confronti dei clienti che fanno parte del mercato a maggior tutela, limitando le proprie attività ai propri clienti del mercato libero oppure a contatti *prospect* acquisiti conformemente alla normativa.

TARIFFE ENERGIA ELETTRICA

Le tariffe elettriche sono composte dai costi legati alla materia prima energia e alle attività commerciali in capo alla società di vendita (approvvigionamento e commercializzazione), dagli oneri di trasporto dell'energia elettrica sulle reti nazionali e di distribuzione locale, dai costi di gestione delle attività di misura, dagli oneri generali di sistema e dalle imposte nazionali.

Nel mercato libero il venditore esprime la sua offerta differenziandosi dalla concorrenza nella quota dei costi di approvvigionamento e commercializzazione, in quanto le altre componenti sono soggette a norme e tariffe uniche nazionali stabilite da ARERA e dallo Stato.

COMPOSIZIONE MEDIA TARIFFA ELETTRICITÀ A MAGGIOR TUTELA 2023



La composizione media della tariffa energia del 2023 considera gli interventi governativi sul contenimento del "caro bollette" (D.L. 130/2021) che hanno azzerato la spesa relativa agli oneri generali di sistema per il primo trimestre. Nel 2023 la spesa annua per famiglia tipo (contatore da 3 kW e consumo annuo di 2.700 kWh) servita in maggior tutela si è attestata a 1.195 euro (fonte: ARERA), in aumento di circa il 7% rispetto al 2022.

Nel 2023, il Gruppo Iren, grazie anche al potenziamento del proficuo dialogo avviato da tempo con le Associazioni dei Consumatori, ha mantenuto le iniziative concrete di sostegno ai propri clienti in relazione al rincaro dell'energia elettrica, come la possibilità di ricorrere alla rateizzazione a condizioni di maggiore favore, per bollette che rendano difficoltosi i pagamenti e il potenziamento dei canali di contatto diretti con i clienti attraverso gli sportelli territoriali.

BONUS SOCIALE ELETTRICO

ARERA definisce i criteri per il riconoscimento del bonus sociale sulla fornitura a uso domestico dell'energia elettrica ai cittadini/nuclei familiari in condizioni di disagio economico. Dal 2021 (D.L. 124/19) i bonus sociali sono riconosciuti automaticamente: è necessario che gli aventi diritto presentino annualmente la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) per l'accesso a una prestazione agevolata (es.: assegno di maternità, mensa scolastica ecc.) e ottengano un indicatore ISEE entro la soglia di accesso, oppure risultino titolari di reddito/pensione di cittadinanza.

È inoltre previsto un bonus per disagio fisico nei casi in cui una grave malattia costringa all'utilizzo di apparecchiature elettromedicali indispensabili per il mantenimento in vita, tale richiesta deve essere inoltrata al Comune di residenza.

I valori del bonus, che nel 2023 hanno consentito una riduzione del 31% sulla bolletta, sono stati:

- 380 euro per una famiglia di 1 o 2 persone;
- 485 euro per una famiglia di 3 o 4 persone;
- 540 euro per una famiglia con più di 4 persone.

Bonus sociali energia elettrica erogati	2023	2022	2021
Numero	211.258	172.767	96.098
Importo (euro)	62.402.255	88.095.526	13.630.730

Nel 2023, è stato erogato un numero maggiore di bonus sociali elettrici rispetto al 2022 (+22%) per aiutare maggiormente le persone in disagio economico a contrastare il "caro bolletta".

QUALITÀ DEL SERVIZIO DI VENDITA ENERGIA ELETTRICA

Gli standard di qualità commerciale sono dettati da ARERA (Del. 413/2016 e ss.mm.ii. 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 di una determinata percentuale di prestazioni e non sono previsti indennizzi automatici). I dati relativi alle singole aziende di vendita sono pubblici per consentire ai clienti di confrontare la qualità del servizio offerto.

Nel 2023 il numero dei reclami del servizio di vendita di energia elettrica si riduce di oltre il 33% rispetto al 2022. Il numero delle richieste scritte di informazioni rimane pressoché stabile mentre si registra una diminuzione, rispetto al 2022, per le rettifiche di doppia fatturazione.

Il tempo medio risposta reclami scritti, in riduzione rispetto al 2022, rispetta i parametri stabiliti da ARERA.

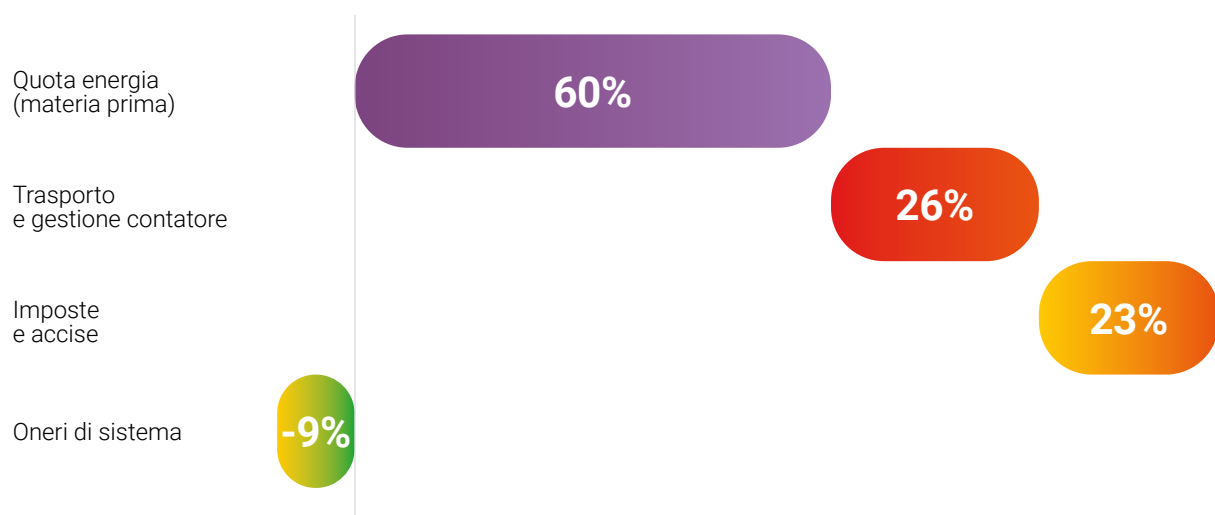
Risposta a reclami scritti (gg.)	2023	2022	2021	massimo ARERA
Tempo medio	25,9	33,7	19,8	30

Per il costante monitoraggio della qualità commerciale, il Gruppo considera strategica anche la rilevazione della soddisfazione della propria clientela. >> [SI VEDA PAG.257](#)

TARIFFE 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 all'IVA e alla normativa delle Regioni in merito all'addizione ARISGAM sul gas metano. Le tariffe gas sono composte dai costi legati alla materia prima energia e alle attività commerciali in capo alla società di vendita (approvvigionamento e commercializzazione) e dalla componente legata agli oneri di trasporto del gas sulle reti nazionali e sulle reti di distribuzione locale che coprono i costi del trasportatore nazionale e del gestore della rete locale. A questi si aggiungono le imposte nazionali e le addizionali regionali, oltre agli oneri generali di sistema. Nel mercato libero il venditore esprime la sua offerta differenziandosi dalla concorrenza nella quota dei costi di approvvigionamento e commercializzazione, in quanto le altre componenti sono soggette a norme e a tariffe uniche nazionali stabilite da ARERA e dallo Stato.

COMPOSIZIONE MEDIA TARIFFA GAS DI TUTELA 2023



La composizione media della tariffa gas del 2023 considera gli interventi governativi sul contenimento del “caro bollette” (D.L. 130/2021) che hanno ridotto la spesa relativa agli oneri generali di sistema fino al mese di aprile.

Nel 2023 la spesa annua per famiglia tipo (consumo annuo di 1.400 smc) servita con tariffa di tutela si è attestata a 1.512 euro (fonte: ARERA), in riduzione di circa l'11% rispetto al 2022.

Nella vendita del gas, anche per i primi mesi del 2023, il Gruppo ha continuato a offrire la rateizzazione a condizioni di maggiore favore per bollette che hanno reso difficoltoso il pagamento da parte delle famiglie. Il Gruppo ha rafforzato i canali di contatto diretti con i clienti attraverso gli sportelli territoriali e ha potenziato ulteriormente i canali di acquisizione dell'autolettura gas per facilitare la puntuale registrazione dei consumi effettivi.

BONUS SOCIALE GAS

ARERA definisce i criteri per il riconoscimento del bonus sociale sulla fornitura a uso domestico del gas ai cittadini/ nuclei familiari in condizioni di disagio economico. Per attivare il riconoscimento automatico dei bonus sociali è necessario che gli aventi diritto presentino annualmente la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) per l'accesso a una prestazione agevolata (es.: assegno di maternità, mensa scolastica ecc.) e ottengano un indicatore ISEE entro la soglia di accesso, oppure risultino titolari di reddito/pensione di cittadinanza. Il riconoscimento automatico dei bonus sociali gas è valido per le forniture dirette e per le famiglie che usufruiscono delle forniture condominiali (ovvero indirette). Il sistema riconosce un solo bonus gas per nucleo familiare.

Il bonus gas vale per il gas metano distribuito in rete relativo ai consumi dell'abitazione di residenza.

Bonus sociali gas erogati	2023	2022	2021
Numero	135.799	113.618	67.223
Importo (euro)	28.366.101	67.859.557	6.581.016

Nel 2023, è stato erogato l'83% in più dei bonus sociali gas rispetto al 2022 per aiutare maggiormente le persone in disagio economico a contrastare il "caro bolletta".

QUALITÀ DEL SERVIZIO DI VENDITA GAS

Come per l'energia elettrica, gli standard di qualità per la vendita gas sono dettati da ARERA (Del. 413/2016 e ss.mm.ii. 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 numero dei reclami di gas pervenuti nel 2023 è in diminuzione di più del 20% rispetto al 2022. Per quanto riguarda le richieste scritte di informazioni il numero rimane pressoché stabile mentre per le rettifiche di doppia fatturazione si registra una diminuzione rispetto ai valori dell'anno precedente.

Il tempo medio risposta reclami scritti, in riduzione rispetto al 2022, rispetta i parametri stabiliti da ARERA.

Risposta a reclami scritti (gg.)	2023	2022	2021	massimo ARERA
Tempo medio	27,2	35,0	20,2	30



Distribuzione energia elettrica



Il Gruppo Iren gestisce gli impianti della rete di distribuzione dell'energia elettrica nel Comune di Parma, nella Città di Torino e nel Comune di Vercelli.

La distribuzione dell'energia elettrica è svolta dal Gruppo secondo le regole di separazione funzionale per le imprese verticalmente integrate nel settore, nel rispetto dei principi di economicità, redditività e della riservatezza dei dati aziendali allo scopo di promuovere la concorrenza, l'efficienza e adeguati livelli di qualità del servizio. La consistenza degli impianti di proprietà del Gruppo al 31 dicembre 2023 è sintetizzata nella tabella seguente.

Impianti rete distribuzione	u.m.	Parma	Torino	Vercelli
Stazioni AT/MT	n.	5	11	1
Cabine primarie MT/MT	n.	12	21	1
Cabine secondarie MT/BT	n.	1.205	3.370	189
Trasformatori AT/MT	n.	13	24	2
Trasformatori cabine secondarie MT/BT	n.	1.443	3.192	308
Linee AT (aeree e non)	km	-	16,5	11
Linee MT (aeree e non)	km	945	2.057	208
Linee BT (aeree e non)	km	1.659	2.654	331
Contatori elettronici	n.	146.207	622.013	32.448

QUALITÀ DELLA DISTRIBUZIONE ELETTRICA

La qualità tecnica dei servizi della distribuzione e misura dell'energia elettrica è definita da ARERA nel "Testo integrato della regolazione *output-based* dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica (TIQE)" (Del. 566/2019/R/eel) per il periodo 2020-2023 e regola la continuità del servizio, i livelli specifici e generali di qualità commerciale e la promozione selettiva degli investimenti nelle reti di distribuzione.

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

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. Le **perdite di rete** del Gruppo sono in diminuzione rispetto al 2022, mantenendo un livello al di sotto della media nazionale del 7% (fonte: dati Terna).

“

Le perdite di rete del Gruppo si attestano sotto la media nazionale del 7%

Perdite di rete energia elettrica	2023	2022	2021
Gruppo Iren	3,80%	4,20%	2,75%

Il **numero medio di interruzioni per cliente BT (bassa tensione) (N1)** è l'indicatore relativo alle interruzioni senza preavviso, lunghe (oltre i 3 minuti) 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 BT, delle interruzioni lunghe senza preavviso imputabili al distributore. ARERA fissa per tali indicatori dei valori obiettivo in relazione alla dimensione delle aree servite: 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 nel livello degli indicatori, rispetto ai suoi obiettivi, riceve un premio da parte di ARERA, in caso contrario versa una penalità.

ARERA ha elevato il livello degli obiettivi di durata e numero di interruzioni se il distributore considera anche le cause esterne, ossia eventi di disservizio causati da terzi (es. danneggiamenti a cavi a seguito di lavori di scavo di terzi che non operano per conto del distributore; disservizi provocati da guasti verificatesi su impianti privati sotesi alla rete).

Nel 2023 si riscontra un aumento del numero dei clienti interrotti per l'ambito di Vercelli, dovuto ad un aumento dei guasti sui cavi con maggior utenti e disservizi dei trasformatori in cabina primaria.

N. medio interruzioni per cliente BT - N1 ⁽¹⁾	2023	2022	Obiett. ARERA 2023
Torino alta concentrazione	2,95	2,91	1,21
Parma alta concentrazione	1,13	1,26	1,20
Parma bassa concentrazione	4,12	3,87	4,30
Vercelli media concentrazione	1,31	0,65	2,25

⁽¹⁾ I dati 2023 sono stimati. Sono oggetto di verifica e subordinati alla consegna ad ARERA il 31/03/2024 per l'esercizio 2023. I dati 2022 hanno subito un restatement, si riportano i dati definitivi rendicontati ad ARERA.

Durata cumulata - D1 (min./utente) ⁽¹⁾	2023	2022	Obiett. ARERA 2023
Torino alta concentrazione	69,16	64,00	28,00
Parma alta concentrazione	24,54	29,60	28,00
Parma bassa concentrazione	73,15	73,38	68,00
Vercelli media concentrazione	34,72	18,10	45,00

⁽¹⁾ I dati 2023 sono stimati. Sono oggetto di verifica e subordinati alla consegna ad ARERA il 31/03/2024 per l'esercizio 2023. I dati 2022 hanno subito un restatement, si riportano i dati definitivi rendicontati ad ARERA.

Nel 2023 si riscontra un miglioramento nell'ambito di Parma e una crescita della durata media per gli ambiti di Vercelli e di Torino, dovuta ad un aumento dei guasti su cavi con maggior utenti e disservizi in cabina primaria che hanno comportato maggior tempi di risoluzione. La durata cumulata è, infatti, condizionata dal numero di disservizi accorsi e dalla complessità dei tempi di risoluzione.

Per migliorare la qualità del servizio distribuzione elettrica e i conseguenti impatti negativi, il Gruppo ha fissato al 2030 l'obiettivo di riduzione del 40% della frequenza delle interruzioni rispetto al 2022.

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.

SICUREZZA DELLA DISTRIBUZIONE ELETTRICA

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 territorio:

- ispezione delle cabine elettriche ogni due anni per Parma, Torino e Vercelli. Nel 2023 sono state ispezionate 2.793 delle 4.802 cabine totali (cabine primarie MT/MT, cabine secondarie MT/BT), pari al 58%;
- controllo visivo delle linee aeree in media tensione (MT) ogni tre anni per Parma, ogni sei mesi per Torino e una volta all'anno per Vercelli. La rete elettrica aerea in media tensione è lunga circa 318 km e nel 2023 ne è stato ispezionato circa il 65%.

Il piano di ispezione, integralmente eseguito nel 2023, prevede l'ispezione generale di ogni impianto con controlli semestrali, il controllo termografico semestrale delle parti attive degli impianti, il controllo di apparecchiature elettriche contenenti olio con PCB > 50 ppm e dello stato dei manufatti in amianto con frequenza annuale.

CAMPI ELETTROMAGNETICI

Per la salvaguardia della salute dei clienti vengono attuate iniziative volte a garantire il rispetto dei limiti dei campi elettromagnetici degli impianti di produzione energetica e di distribuzione. Le misurazioni dei campi elettromagnetici 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.

Nel caso di realizzazione di una nuova cabina elettrica (MT/MT e MT/BT), vengono preventivamente valutati una serie di fattori tecnici ed ambientali per individuare il posizionamento della cabina stessa e del macchinario elettrico in essa contenuto che dovrà essere installato. Vengono, inoltre, attuate le azioni necessarie a limitarne l'impatto ambientale, sia in termini paesaggistici sia acustici e/o emissivi. Nel 2023 è proseguita l'attività di progettazione e costruzione di nuove cabine di trasformazione MT/BT, con modalità che consentono di ridurre l'esposizione della popolazione alle emissioni da campi elettromagnetici.

IMPATTO ACUSTICO

Negli impianti di trasformazione dell'energia elettrica (cabine) si procede con misure delle emissioni acustiche verso l'esterno al fine di verificare l'assenza di situazioni di inquinamento acustico verso la popolazione.

Nel 2023 non si sono resi necessari interventi di bonifica acustica, grazie al rispetto dei limiti di emissioni sonore.



Distribuzione Gas



QUALITÀ DELLA DISTRIBUZIONE GAS

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 nella distribuzione, attraverso le reti gas locali, per la consegna agli utilizzatori finali. Un impianto di distribuzione del gas è composto tipicamente da:

- reti di distribuzione del gas naturale in alta pressione (maggiore di 5 bar), reti in media pressione (maggiore di 0,04 bar fino a 5 bar) e reti in bassa pressione (fino a 0,04 bar);
- cabine RE.MI. (acronimo di Regolazione e Misura) o di primo salto, dove viene operata una prima riduzione della pressione del gas prelevato dai gasdotti ad alta pressione di Snam Rete Gas. L'impianto RE.MI. è costituito dal complesso delle apparecchiature ove il gas è sottoposto a filtrazione, preriscaldamento, riduzione della pressione, misura e odorizzazione;
- gruppi di riduzione di secondo salto dove avviene l'ultima riduzione di pressione del gas prima di raggiungere le utenze finali;
- impianti di derivazione d'utenza, vale a dire il complesso di tubazioni e dispositivi accessori che costituiscono le installazioni necessarie a fornire il gas al cliente finale. L'impianto di derivazione d'utenza ha inizio dall'organo di presa (la parte dell'impianto utilizzato per prelevare il gas dalla tubazione principale convogliandolo, attraverso una tubazione di diametro inferiore, verso il contatore) e si estende fino al gruppo di misura (contatore).

La distribuzione del gas è svolta dal Gruppo secondo le regole di separazione funzionale per le imprese verticalmente integrate nel settore, nel rispetto dei principi di economicità, redditività e della riservatezza dei dati aziendali allo scopo di promuovere la concorrenza, l'efficienza e 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 e la continuità sono garantite dai sistemi di telecontrollo degli impianti, un servizio di pronto intervento 24 ore su 24, la protezione catodica delle reti in acciaio, l'utilizzo di gas odorizzato e l'ispezione sistematica e programmata della rete.

Il Gruppo gestisce anche la distribuzione del GPL, in particolare in provincia di Reggio Emilia (14 centrali di stoccaggio) e in provincia di Genova (7 centrali di stoccaggio), in località non ancora raggiunte dalla rete del gas naturale. I fornitori consegnano il GPL già odorizzato nei serbatoi, il Gruppo lo distribuisce ai clienti alla pressione massima di 30 mbar e garantisce la sicurezza grazie al telecontrollo degli impianti. L'attività di distribuzione del GPL è strettamente connessa a quella di una progressiva "metanizzazione" del territorio.

Il Gruppo sta 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.)	2023	2022	2021
Totale contatori gas	816.310	813.397	812.940
- di cui elettronici	733.770	726.491	712.096
% contatori elettronici	89,9%	89,3%	87,6%

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.

Il 2023 si caratterizza per una crescente stabilizzazione dei processi con una percentuale crescente di prestazioni entro lo standard.

Standard qualità commerciale (gg. lavorativi)	2023	2022	Tempo max ARERA
Preventivazione lavori semplici	6,5	8,5	15
Preventivazione lavori complessi	10,5	9,3	30
Esecuzione lavori semplici	5,9	6,7	10
Attivazione fornitura	4,5	4,3	10
Disattivazione fornitura	3,8	4,0	5
Riattivazione a seguito di disattivazione per morosità	1,1	1,3	2 feriali

DISPERSIONI NELLA RETE GAS E INTERRUZIONE DEL SERVIZIO

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.

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, dal momento che generalmente sono causate da un guasto localizzato in una parte della rete o da un danno provocato da parte di terzi.

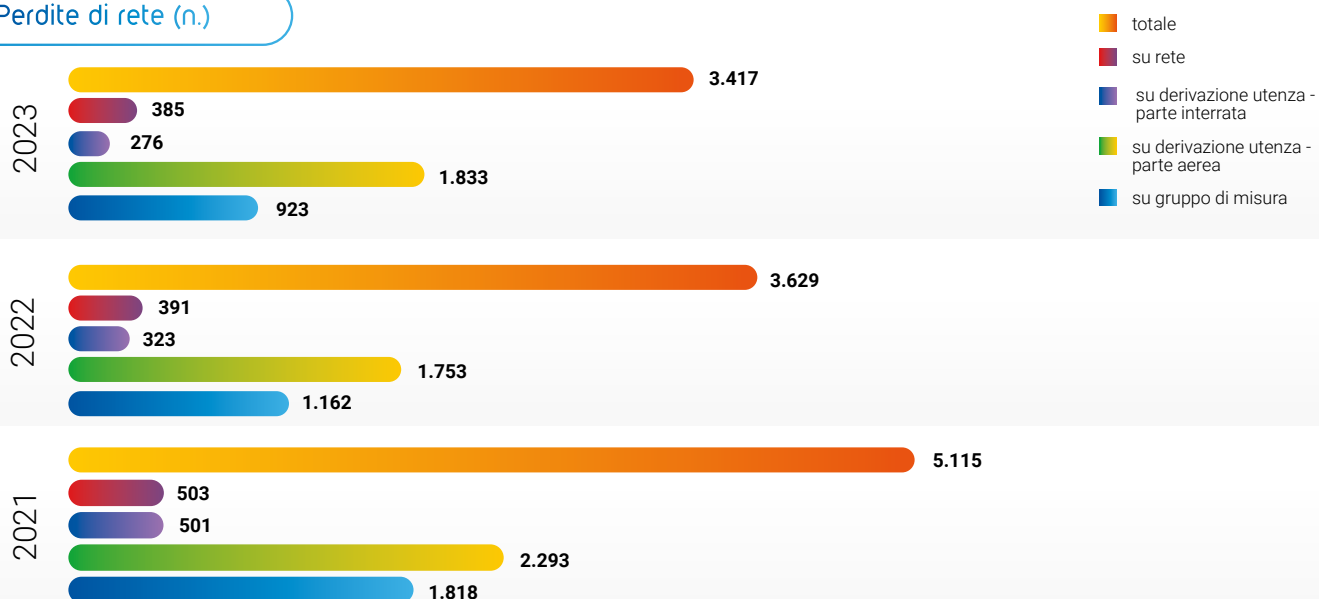
Nel caso di interruzioni programmate, per limitare il disagio al cliente finale, i lavori vengono eseguiti con l'ausilio di sistemi di "tamponatura con by-pass" che permettono di effettuare le lavorazioni senza sospendere il flusso di gas. Nel 2023, come già nell'anno precedente, l'aumento delle interruzioni della distribuzione del gas è dovuto principalmente alle numerose richieste di sospensione, da parte di terzi, derivanti dalla realizzazione di interventi di riqualificazione in ambito Superbonus 110%.

Interruzioni distribuzione gas (n.)	2023	2022	2021
Interruzione senza preavviso	1.688	1.151	781
Interruzione programmate	991	1.118	970
TOTALE	2.679	2.269	1.751

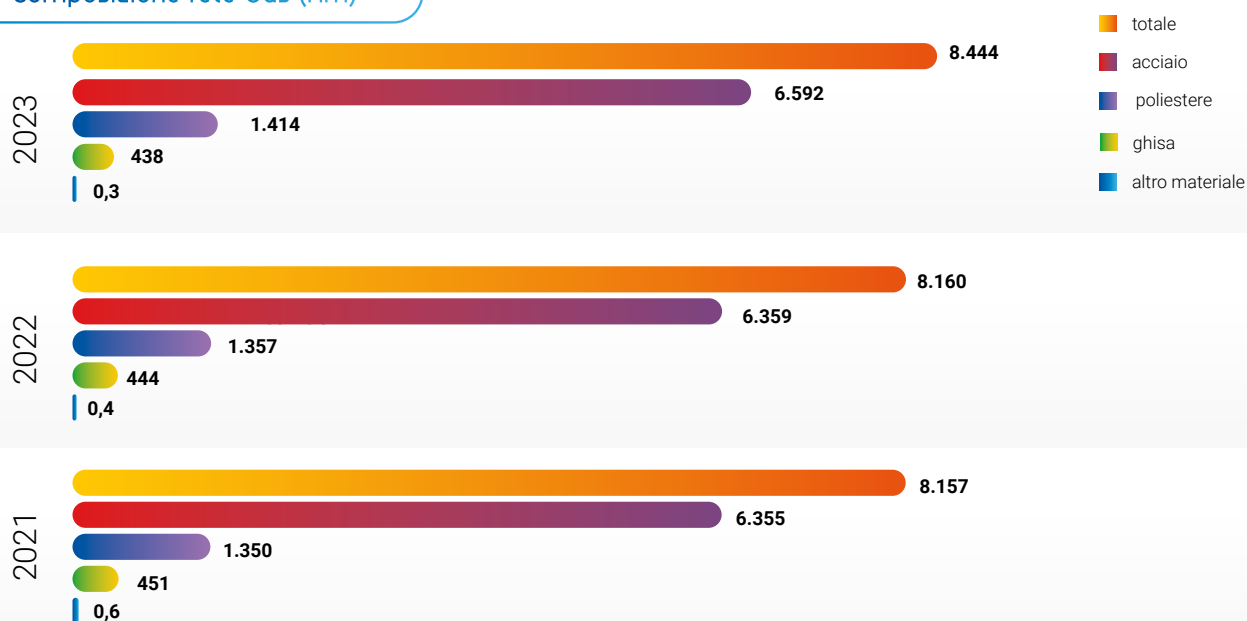
Le principali iniziative per ridurre le **dispersioni nella rete gas**, in accordo con quanto disciplinato da ARERA, prevedono la progressiva messa in protezione catodica della rete in acciaio non protetta e la sostituzione delle reti in ghisa grigia con giunto canapa e piombo. Oltre alla ricerca delle dispersioni sulla rete interrata stabilita da ARERA, è proseguita, anche nel 2023, la ricerca sistematica delle dispersioni anche ai gruppi di misura.

Nel 2023, le perdite di rete risultano in diminuzione (-6% rispetto al 2022) e quelle numericamente più significative provengono da impianti di derivazione di utenza su parte aerea.

Perdite di rete (n.)



Composizione rete Gas (Km)



Anche nel 2023 è proseguito il piano di rinnovamento dei tratti di rete in materiale non conforme, in particolare in area Liguria.

Rete gas sostituito (km)	2023	2022	2021
Rete in acciaio	8	20	9
Rete in polietilene	1	5	28
Rete in ghisa	4	5	5
TOTALE	13	30	42

SICUREZZA DELLA RETE GAS

La sicurezza delle persone è dominante nel servizio di distribuzione gas. L'impiego di risorse competenti e adeguatamente formate, insieme a un continuo monitoraggio della rete, sono fattori che contribuiscono in maniera determinante alla prevenzione degli incidenti e sono oggetto di continua analisi e miglioramento, al fine di aumentare la loro efficacia nel rispetto dell'efficienza e di prevenire i potenziali impatti negativi nei confronti dei clienti. L'ispezione delle reti, un efficace servizio di pronto intervento e una giusta concentrazione del livello di odorizzante sono basilari per una corretta gestione del sistema di distribuzione e per un impatto positivo sul servizio ai clienti, a cui viene affiancato il continuo ammodernamento delle reti.

In ottemperanza a quanto previsto dalle linee guida del Comitato Italiano Gas e dalle delibere ARERA, vengono effettuate, sulle reti di alta, media e bassa pressione, ispezioni con strumentazioni idonee ad individuare le eventuali dispersioni non percepibili con l'olfatto, in modo da poterle rapidamente eliminare. L'ispezione può essere effettuata:

- utilizzando un autoveicolo dotato di sonde aspiranti e di strumentazione idonea a rilevare presenza di gas transitando al di sopra della condotta (in caso di strada carrabile);
- utilizzando un tappetino con rilevatore aspirante spostato manualmente (in caso di strade pedonali, mulattiere o acciottolati e mattonati storici).

ARERA stabilisce gli obblighi di ispezione delle reti gas. Nel 2023 il Gruppo Iren ha ispezionato il 99,7% degli 8.444 km di rete gas gestita. L'ispezione programmata ha come effetto anche un maggior controllo sulle dispersioni.

Rete gas ispezionato	2023	2022	2021	Obbligo ARERA
Rete bassa pressione	100%	100%	97,3%	≥ 25%
Rete media e alta pressione	99%	100%	99,2%	≥ 33%
Rete totale ispezionata	99,7%	100%	98,4%	

Nel 2023 è stato ispezionato circa il 100% delle reti gas: più del triplo di quanto previsto da ARERA



Nella distribuzione deve essere assicurata l'odorizzazione del gas ai sensi delle norme vigenti in materia e ARERA e definito il numero minimo di controlli del grado di odorizzazione per migliaio di clienti finali serviti, da effettuare annualmente per la sicurezza del servizio e la salvaguardia di persone e cose. Nel 2023 il Gruppo Iren ha immesso nella rete più di 43 mg di odorizzante (tetraidrotiofene) per metro cubo di gas distribuito al fine di far avvertire agevolmente la sua presenza nell'aria per una rapida individuazione di eventuali dispersioni di gas.

Anche il servizio di Pronto Intervento è fondamentale per garantire la sicurezza dei cittadini e dei luoghi e per la raccolta delle informazioni/segnalazioni dei clienti. Le performance del Gruppo Iren in questo ambito sono significativamente migliori rispetto ai livelli minimi definiti da ARERA. Nel 2023 il Pronto Intervento gas ha gestito 7.564 chiamate, con un tempo medio di arrivo sul luogo che varia nel range indicato nella tabella seguente, in relazione ai diversi territori serviti.

Pronto intervento	2023	2022	Obbligo ARERA
Tempo medio di arrivo su luogo chiamata (min.)	32,6-34,3	30,9-35,8	60
Rispetto tempo medio di arrivo su luogo chiamata (%)	99,6%	99,1%	90,0%

IMPATTO ACUSTICO

Le campagne per la misurazione degli effetti del rumore prodotto sull'ambiente circostante all'interno degli impianti di distribuzione del gas, nel 2023, non hanno riscontrato alcuna criticità.

Servizio idrico integrato



TARIFFA SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Il vigente metodo tariffario, in coerenza con le direttive europee, è finalizzato alla determinazione, per ciascun singolo ambito territoriale, di tariffe che assicurino la copertura integrale dei costi efficienti di investimento e di esercizio. A titolo generale, la tariffa del servizio idrico è costituita da:

- una **quota di servizio fissa** dovuta indipendentemente dai consumi;
- una **quota variabile** legata ai consumi di acqua e ai servizi di fognatura e depurazione.

L'articolazione tariffaria è determinata, a livello di ciascun ambito, dall'Ente di Governo d'Ambito sulla base dei principi di modulazione per fasce tariffarie, al fine di disincentivare i consumi inefficienti, e adozione di criteri pro-capite per le utenze domestiche residenti. Sono previste dalla regolazione diverse tipologie di utenze del servizio idrico integrato: a) domestico, b) industriale, c) artigianale e commerciale, d) agricolo e zootecnico, e) pubblico non disalimentabile, f) pubblico disalimentabile, g) altri usi (categoria residuale).

Nella tabella seguente sono riportate le tariffe medie per territorio, come approvate dall'Ente di Governo d'Ambito competente, relativamente al servizio idrico integrato gestito dal Gruppo (distribuzione dell'acqua potabile, collettamento in fognatura e depurazione). Non sono riportate le province di Savona e Imperia dove il Gruppo Iren gestisce solo la distribuzione di acqua potabile.

Tariffa media SII (euro/mc) ⁽¹⁾	2023	2022
Provincia di Asti	2,55	2,55
Provincia di Genova	2,64	2,49
Provincia della Spezia	2,30	2,23
Provincia di Parma ⁽²⁾	2,27 - 2,62	2,14 - 2,54
Provincia di Piacenza ⁽²⁾	1,96 - 2,53	1,89 - 2,45
Provincia di Reggio Emilia	2,13	2,17
Provincia di Vercelli ⁽²⁾	1,88 - 1,99	1,82 - 1,93
Provincia di Enna	2,83	n.a.

⁽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⁾ Valore minimo e massimo delle differenti tariffe presenti sul territorio.

DIRITTO UNIVERSALE ALL'ACQUA

Il Gruppo Iren si impegna a garantire l'**accesso universale all'acqua**, riconoscendo che tutte le acque superficiali e sotterranee, ancorché non estratte dal sottosuolo sono pubbliche. Per il Gruppo l'acqua costituisce una risorsa che va tutelata e utilizzata secondo criteri di solidarietà; qualsiasi uso è effettuato salvaguardando le aspettative e i diritti delle generazioni future a fruire di un integro patrimonio ambientale.

Agli utenti domestici residenti è applicata, su un quantitativo almeno pari al minimo vitale, una tariffa agevolata; agli utenti domestici residenti in condizioni economico-sociali disagiate è assicurata la fornitura del quantitativo minimo vitale.

BONUS IDRICO

ARERA ha introdotto (Delibera 897/2017/R/idr) il bonus sociale idrico a favore delle utenze in condizione di disagio economico. Hanno diritto a richiedere il bonus gli utenti con ISEE non superiore a 9.530 euro (o non superiore a 20.000 euro in caso vi siano almeno 4 figli a carico) e altre specifiche categorie. Il bonus copre il consumo di 50 litri al giorno pro capite di servizio idrico integrato.

Oltre al bonus previsto da ARERA, gli Enti di governo d'Ambito possono aggiungere un bonus integrativo finanziato dalla tariffa dell'Ambito ed erogato secondo modalità stabilite dall'Ente stesso. ATERSIR (Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti) ha confermato anche per il 2023 il bonus sociale integrativo per le utenze in condizione di disagio economico: 240.000 euro per l'area di Parma, 160.000 euro per la provincia di Piacenza e 350.000 euro per la provincia di Reggio Emilia. Gli Enti di governo degli Ambiti di Genova e La Spezia hanno deliberato un importo per le due province rispettivamente pari a 1.432.000 euro e 220.000 euro. L'Ente di Governo d'Ambito di Asti ha deliberato un importo per la provincia pari a 14.138 euro.

A partire dal 2021 ARERA ha modificato il processo di acquisizione ed applicazione del bonus idrico. In conseguenza delle variazioni introdotte, non è sempre possibile completare l'iter procedurale entro l'anno di riferimento. Nel 2023 sono stati acquisiti ed emessi anche i bonus che erano in sospeso negli anni 2021 e 2022, generando un notevole incremento dei bonus nell'anno, come evidenziato dalla tabella sottostante.

Bonus sociale idrico ⁽¹⁾ ⁽²⁾	2023	2022
Numero di bonus erogati	192.162	36.998
Importo (euro)	19.460.630	2.015.958

⁽¹⁾ I conteggi e gli importi comprendono i bonus ARERA e quelli integrativi degli Enti di governo d'Ambito.

⁽²⁾ I dati 2023 sono riferiti agli importi erogati nell'anno solare 2023. I dati definitivi verranno inviati ad ARERA entro il 31/03/2024 per l'esercizio 2023.

QUALITÀ NEL SERVIZIO IDRICO

Le Carte del servizio idrico integrato del Gruppo Iren recepiscono gli indicatori e le tempistiche definite da ARERA (Delibera 655/2015/R/idr) per la qualità contrattuale del servizio idrico integrato. Nel 2023 è stata effettuata la rendicontazione dei dati relativi all'anno 2022 che conferma un livello di 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.257](#)

EFFICIENZA DEL SERVIZIO

A fine 2023 il Gruppo gestisce 953.789 contatori dell'acqua a servizio delle varie tipologie di utenza, il 18% dei quali sono elettronici. Si tratta di contatori di nuova generazione che, oltre a mettere a disposizione dati reali per la fatturazione dei corrispettivi dovuti, contribuiscono a rendere i cittadini più consapevoli dei propri consumi, favorendo comportamenti tesi alla riduzione e a un migliore utilizzo dell'acqua, con conseguenti benefici ambientali.

L'acqua prelevata dalle diverse fonti viene immessa nella rete di distribuzione che raggiunge tutte le utenze, dopo aver effettuato i necessari controlli e verifiche dei requisiti di potabilità. Gli interventi di controllo, estensione e manutenzione delle reti, sono eseguiti con l'obiettivo di minimizzare, per quanto possibile, gli impatti negativi sui 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.

20.232 km
di rete idrica
controllata

Nel 2023 su 21.977 km di rete idrica gestita sono stati controllati 20.232 km (92% del totale) per la rilevazione di perdite: 5.677 km (26%) con la tecnica delle ricerche acustiche svolte sul campo e 14.554 km (66%) attraverso il monitoraggio delle portate notturne, un'attività strutturale che permette di analizzare i distretti di distribuzione e verificare eventuali anomalie che possono indicare dispersioni di risorsa idrica.

Nel caso di interruzione programmata del servizio, vale a dire sospensioni della fornitura idrica necessarie per l'esecuzione di lavori pianificati, vengono adottate, entro i termini richiesti dalla regolazione, le modalità (tracciate e documentabili) di comunicazione all'utenza ritenute caso per caso più efficaci (es. avvisi tramite stampa e televisioni locali, cartelli affissi nella zona interessata). Nel 2023, sono state effettuate complessivamente 541 interruzioni programmate nei territori gestiti.

Per gli interventi in emergenza, come ad esempio la rottura improvvisa di tubazioni, vengono attuate tutte le procedure necessarie a ripristinare l'erogazione dell'acqua nel minor tempo possibile, secondo quanto previsto dalla regolazione vigente. Nel 2023 le rotture di rete sono state complessivamente 15.765, oggetto di interventi di riparazione eseguiti a seguito di attività di ricerca perdite o di segnalazioni ricevute.

Il tempo di arrivo medio sul luogo di chiamata in caso di pronto intervento per il Gruppo è di 65 minuti.

SICUREZZA DELL'ACQUA

Nella fornitura idrica a uso idropotabile, la salute e la sicurezza del cliente sono una priorità assoluta, garantita dal Gruppo Iren attraverso la verifica costante, anche oltre gli obblighi di legge, della qualità dell'acqua lungo tutto il ciclo di fornitura: captazione, trattamento, disinfezione, distribuzione.

Il Gruppo ha adottato l'implementazione dei **Piani di gestione della sicurezza dell'acqua** (PSA), definiti dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS) e dalla Direttiva Europea 2020/2184 per garantire sistematicamente la sicurezza di un sistema idropotabile, la qualità delle acque fornite e la protezione

della salute dei consumatori. [» SI VEDA PAG.189](#)

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, volti a prevenire possibili impatti negativi, 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.)	2023		2022		2021	
	Campioni	Parametri	Campioni	Parametri	Campioni	Parametri
Emilia-Romagna	36.480	455.446	38.072	455.605	37.365	467.067
Piemonte	4.798	55.920	5.027	52.940	5.087	57.503
Liguria	17.114	465.938	14.807	387.321	13.162	324.700
Sicilia ⁽¹⁾	567	23.809	-	-	-	-
TOTALE	58.959	1.001.113	57.906	895.866	56.131	858.093

⁽¹⁾ Dal 2023 il Gruppo ha acquisito il controllo di Acquaenna che gestisce il servizio nell'Ambito Territoriale di Enna.



Circa 59.000 campioni e 1.000.000 di parametri analizzati su acque potabili e reflue per la sicurezza dei cittadini

IMPATTO ACUSTICO

Il tema della riduzione dell'impatto acustico non è 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.



Servizi ambientali

SISTEMA TARIFFARIO

Il tributo TARI è composto da:

- una **parte fissa**, determinata dai costi dello spazzamento, dai costi generali, da una parte dei costi del personale e da altre componenti essenziali del costo del servizio, riferite in particolare agli ammortamenti e ai costi amministrativi;
- 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 e, per quanto riguarda le utenze domestiche, anche del numero dei componenti il nucleo familiare. Con la TARI, il Gruppo Iren fattura al Comune il proprio servizio e 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. L'importo medio delle tariffe raccolta rifiuti e igiene ambientale per i comuni di La Spezia, Vercelli, Parma, Piacenza, Reggio Emilia e Torino è in linea con quello degli anni passati. Così come la tariffa media dell'area Toscana Sud che comprende le province di Arezzo, Grosseto, Livorno e Siena. Di seguito la tabella che riporta la media TARI 2023 per i principali comuni serviti.

Anno 2023	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	euro/anno
Famiglie di 1 componente	149,98	130,85	121,17	179,09	133,66	123,18
Famiglie di 2 componenti	194,27	215,38	215,50	273,05	251,23	216,38
Famiglie di 3 componenti	207,09	247,32	269,66	354,69	301,11	270,30
Famiglie di 4 componenti	218,21	289,28	297,61	406,80	333,36	315,45
Famiglie di 5 componenti	229,33	340,92	357,36	454,60	389,55	404,47
Famiglie di ≥ 6 componenti	240,65	398,55	404,97	489,75	442,67	470,61

QUALITÀ DEI SERVIZI AMBIENTALI

ARERA con Delibera 15/22 ha adottato il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), in vigore dal 1° gennaio 2023, avviando un percorso di regolazione volto a condurre il settore verso un miglioramento generalizzato della qualità – commerciale e tecnica – in un quadro di regole comuni ma differenziate in funzione del livello di partenza.

Gli Enti Territorialmente Competenti hanno individuato lo schema regolatorio della gestione, tra i quattro previsti da ARERA.

Per i servizi ambientali il Gruppo Iren ha adottato e pubblicato Carte della qualità del servizio, secondo le norme vigenti, che contengono i principali profili di qualità commerciale e tecnica.

Anche in questo ambito il Gruppo Iren considera strategica la rilevazione della soddisfazione periodica della propria clientela » SI VEDA PAG.257

SICUREZZA DEI SERVIZI AMBIENTALI

Il Gruppo ha sviluppato strumenti per il monitoraggio delle prestazioni, anche in termini di sostenibilità e salvaguardia ambientale, quali la valutazione degli impatti ambientali, i controlli analitici, gli audit interni e le verifiche di conformità legislativa. L'evoluzione continua delle aspettative e delle esigenze dei clienti, fortemente rafforzata dalla competitività del mercato, richiede modelli organizzativi flessibili e sistemi di gestione snelli, di cui occorre monitorare l'efficacia in termini di risultati. L'assetto organizzativo e procedurale di ogni attività o progetto tiene conto di tutti gli aspetti che possono impattare sulla salute e sicurezza degli stakeholder. Il 100% di prodotti e servizi del settore ambiente sono sottoposti a valutazione dell'impatto sulla salute e la sicurezza del cliente.

IMPATTO ACUSTICO

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 adottando 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.

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 avviato la regolazione del settore a partire dal 2018 su aspetti relativi alla qualità commerciale, qualità tecnica, preventivazione, misura, trasparenza e prezzi. Il Gruppo ha provveduto ad adeguare i propri processi tecnico-amministrativi e ad aggiornare la Carta del servizio che 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.

Iren monitora costantemente il livello di qualità e di efficienza dei servizi, incluso il teleriscaldamento, con l'obiettivo di adattare le scelte strategiche alle aspettative del cliente, in una logica di miglioramento continuo

» SI VEDA PAG.257.

PREZZO DEL TELERISCALDAMENTO

I prezzi del teleriscaldamento sono stati, per tutto il 2023, prevalentemente costruiti secondo il principio del "costo evitato" vale a dire sulla costruzione di un prezzo, espresso in €/MWh, che corrisponde al prezzo che il cliente avrebbe pagato per l'unità di calore prodotta con una caldaia alimentata a gas metano o adottando la soluzione tecnologica concorrente maggiormente diffusa.

I prezzi sono stati aggiornati sulla base degli incrementi applicati mensilmente da ARERA alla somma delle componenti tariffarie relative alla materia prima gas per il mercato tutelato (approvvigionamento, vendita, costi relativi all'infrastruttura) e degli aggiornamenti delle componenti fiscali.

Nel dicembre 2023 ARERA (Delibera 638/2023/R/tlr1) ha approvato il "Metodo Tariffario Teleriscaldamento per il periodo transitorio 1° gennaio - 31 dicembre 2024" ed ha contestualmente avviato un procedimento per la definizione della regolazione tariffaria da applicare dal 1° gennaio 2025, il cui sviluppo prevede attività di raccolta dati, predisposizione di documenti di consultazione e svolgimento di approfondimenti.

BONUS TELERISCALDAMENTO

In considerazione della perdurante crisi energetica internazionale che ha prodotto un forte rincaro delle materie prime, il Gruppo Iren nel 2023 ha rinnovato e ampliato le azioni a sostegno dei propri clienti in situazioni di maggiore difficoltà, confermando, tra l'altro, il Bonus teleriscaldamento per le stagioni termiche 2022/2023 e 2023/2024, in considerazione del fatto che il teleriscaldamento non beneficia delle agevolazioni governative (bonus sociali) che sono invece applicate alle altre fonti energetiche.

La misura, a totale carico del Gruppo è uno sconto sul servizio teleriscaldamento riconosciuto in bolletta ai clienti finali che possiedono i seguenti requisiti:

- **utenza domestica** per il servizio di riscaldamento o riscaldamento promiscuo con contratto di teleriscaldamento individuale o teleriscaldamento centralizzato con servizio di ripartizione o teleriscaldamento centralizzato;
- **residenza** in uno dei Comuni in cui il Gruppo fornisce il servizio di teleriscaldamento (Beinasco, Collegno, Genova, Grugliasco, Moncalieri, Nichelino, Parma, Piacenza, Reggio Emilia, Rivoli, Torino);
- **ISEE** non superiore a 25.000 euro (per la stagione termica 2022/2023); per fasce (inferiore a 9.530 euro, tra 9.530 e 15.000 euro e non superiore a 20.000) e componenti il nucleo familiare (per la stagione termica 2023/2024).

Il Gruppo si è fatto parte attiva per facilitare le famiglie alla presentazione delle domande, con numerose iniziative a supporto quali informative su stampa, diffusione di contenuti digitali (video informativo), volantini e assistenza presso tutti gli sportelli sul territorio. Inoltre, è stata predisposta una sezione dedicata sul proprio sito internet e per la raccolta delle domande sono stati coinvolti direttamente tutti i Comuni interessati dall'iniziativa. Ciò ha consentito ai clienti di richiedere il bonus tramite una modalità spesso già utilizzata per la richiesta di altre agevolazioni. Inoltre, per garantire l'affidabilità e la sicurezza delle informazioni, l'accesso ai moduli online è stato subordinato dall'autenticazione con firma digitale. L'iniziativa ha avuto un'ampia adesione ed i bonus sono stati tutti erogati nel corso dell'anno 2023.

SICUREZZA DEL TELERISCALDAMENTO

Il Dipartimento di Ingegneria dell'Ambiente, del Territorio e delle Infrastrutture (DIATI) del Politecnico di Torino ha effettuato, a partire dal 2017, alcuni studi sulle conseguenze dei possibili benefici ambientali, in termini di qualità dell'aria, dei sistemi di teleriscaldamento delle città di Torino, Reggio Emilia, Parma e Piacenza. Le analisi sono state condotte mediante la comparazione tra gli impatti ambientali di uno scenario caratterizzato da un sistema di teleriscaldamento rispetto a uno scenario pregresso caratterizzato da un sistema di riscaldamento basato su impianti autonomi decentralizzati. I risultati hanno evidenziato una sostanziale riduzione degli impatti ambientali sull'atmosfera grazie all'estensione delle reti di teleriscaldamento alimentate da centrali di cogenerazione. L'entità di tale riduzione, oltre che in termini di concentrazioni medie di inquinanti in atmosfera, è stata calcolata anche in termini economici, ovvero stimando i costi sociali evitati grazie alla riduzione di effetti negativi sulla salute.

Iren si impegna costantemente per garantire efficienza e affidabilità nella gestione della rete di teleriscaldamento, anche attraverso l'adozione di tecnologie avanzate e alla manutenzione preventiva dell'infrastruttura per assicurare un servizio senza interruzioni, mantenendo elevati standard di affidabilità e trasparenza nelle interazioni con gli utenti. Per prevenire impatti negativi vengono effettuate ispezioni e manutenzioni regolari per identificare e risolvere tempestivamente eventuali problemi o usure sulla rete; si utilizzano sistemi di monitoraggio avanzati per rilevare anomalie, perdite o inefficienze nella rete in tempo reale (termografia terrestre e aerea). Inoltre, sono stati stilati piani di emergenza dettagliati per rispondere prontamente a situazioni critiche, riducendo al minimo gli impatti sul servizio e sono state adottate misure di sicurezza per proteggere le infrastrutture chiave da minacce esterne, atti vandalici o sabotaggi. L'efficacia delle azioni viene valutata attraverso un monitoraggio continuo sulle performance della rete e attraverso analisi delle segnalazioni di emergenze o interruzioni di servizio e dei relativi tempi di risposta.

La rete del teleriscaldamento gestita dal Gruppo Iren, nei comuni di Torino, Nichelino, Beinasco, Grugliasco, Collegno, Rivoli, Moncalieri, Genova, Reggio Emilia, Piacenza e Parma è lunga 1.134 km e nel 2023 è stata ispezionata per il 52% della sua estensione.

Smart solutions



Il Gruppo offre soluzioni integrate per l'efficienza energetica rivolte a condomini, imprese, pubbliche amministrazioni.

Inoltre, fornisce prodotti e servizi che rispondono alle esigenze di sicurezza e benessere dei clienti, come ad esempio: interventi di riqualificazione energetica, edilizia antisismica, realizzazione e gestione di sistemi di illuminazione pubblica che aumentano la sicurezza delle aree urbane, riqualificazione illuminotecnica (*relamping LED*) per migliorare l'efficienza e il comfort visivo, gestione ottimizzata di impianti termici che rendono più efficienti e confortevoli gli ambienti interni migliorando la distribuzione del calore, progettazione, sviluppo ed installazione di impianti fotovoltaici. Le soluzioni proposte sono "chiavi in mano", comprensive di servizi di consulenza, progettazione, realizzazione e monitoraggio, con possibilità di utilizzo degli incentivi e di soluzioni finanziarie e contrattuali personalizzate.

Per gli interventi di riqualificazione energetica di edifici/impianti, nel 2023 era prevista per il cliente la possibilità di utilizzare i bonus fiscali (superbonus, ecobonus, sismabonus, bonus casa) e, limitatamente ai casi previsti dalla normativa, di ricevere lo sconto in fattura o di optare per la cessione del credito corrispondente alla detrazione fiscale. Grazie alla collaborazione con professionisti e imprese qualificate nel proprio Albo fornitori, il Gruppo, attraverso Iren Smart Solutions, si pone come unico interlocutore nei confronti del cliente.

Nel 2023 sono stati gestiti 550 cantieri di riqualificazione energetica di edifici privati, pubblici e del terzo settore. I cantieri gestiti nel corso dell'anno relativi ad appalti privati sono stati 500, di cui 430 con l'utilizzo del bonus fiscale Superbonus 110%. Alcuni cantieri hanno visto anche una riqualificazione energetica degli impianti termici centralizzati.

È proseguito, inoltre, il progetto di riqualificazione impiantistica e edilizia finalizzata all'**efficientamento energetico di 800 immobili** della Città di Torino, tra cui scuole, uffici, impianti sportivi, edifici culturali e religiosi. Un insieme di interventi (cappotti termici, sistemi di isolamento, impianti solari termici e fotovoltaici, rifacimento di serramenti e sostituzione degli attuali apparati tecnologici per il riscaldamento) che si concluderà nel 2030 con una previsione di risparmio energetico del 33% rispetto allo storico dei consumi elettrici e termici e un risparmio annuo di circa 7 milioni di euro, rispetto ai costi del 2020, per il Comune di Torino. Il progetto, che prevede un investimento di 110 milioni di euro sostenuto da Iren e recuperato grazie al risparmio energetico ottenuto, avrà anche importanti risvolti in termini di indotto e sull'economia locale.

Per dare maggiore impulso alle **Comunità Energetiche Rinnovabili (CER)** » SI VEDA PAG.181, quali strumento per ridurre gli impatti ambientali e contenere i costi energetici, il Gruppo ha creato l'unità organizzativa "Progetto Comunità Energetiche" con l'obiettivo di implementare modelli virtuosi basati sulla condivisione e di ampliare la platea dei beneficiari, tra cui anche imprese e pubblica amministrazione.

SICUREZZA DELLE SMART SOLUTIONS

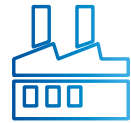
Nella gestione delle attività *smart solutions*, il Gruppo opera per minimizzare gli impatti sulla salute e sulla sicurezza dei clienti e delle comunità. Per i cantieri sono previsti controlli e verifiche costanti dei potenziali impatti ambientali, attraverso i Criteri Ambientali Minimi (CAM), ovvero le indicazioni guida per ridurre l'impatto ambientale, dal progetto alla costruzione, intervenendo su diversi aspetti: consumo di materie prime non rinnovabili, consumo e degrado di suolo, consumi

energetici ed idrici e produzione di rifiuti, oltre all'attenzione delle condizioni di lavoro del personale. L'attivazione di un'area di lavoro, inoltre, deve essere preceduta da una valutazione di impatto acustico. In aggiunta il Gruppo adotta specifici accorgimenti che minimizzano l'impatto ambientale del servizio, come ad esempio il ricorso a mezzi ecologici e l'utilizzo di abbigliamento da lavoro antinfortunistico realizzato con materiali rispettosi dell'ambiente.

Per quanto riguarda i processi e il monitoraggio, a partire da luglio 2023 è iniziata la configurazione e l'implementazione della piattaforma EMS (*Energy Management System*) per il monitoraggio energetico. Inoltre, da dicembre 2023 è stata attivata la nuova piattaforma informatica *Infocad*, per la gestione degli impianti di Torino, che genera automaticamente i programmi di manutenzione con il dettaglio delle attività da eseguire, garantendo il controllo della schedulazione delle operazioni ed evidenziando eventuali interferenze nei tempi di esecuzione.

La gestione delle emergenze (*disaster/emergency plan, recovery plan*, informazione e addestramento alle emergenze) è intesa come livello di servizio al cliente in caso di guasti e interventi di riparazione: sono previsti tempi di risposta per ogni tipo di istanza e analisi e valutazione del livello di servizio. Per la gestione delle centrali termiche condominiali è previsto un servizio di reperibilità 24 ore su 24, con intervento entro 3 ore dalla segnalazione.

Produzione energetica



Il modello di gestione adottato dal Gruppo Iren tiene conto della salute e sicurezza delle persone, valutando anche gli aspetti ambientali, di analisi e di misura del rischio, in tutte le fasi: dalla progettazione alla manutenzione degli impianti, fino alla scelta, stoccaggio e smaltimento di materiali e prodotti, per i quali vengono richieste specifiche certificazioni.

IMPATTO ACUSTICO

Il Gruppo 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 e silenziatori).

Per verificare il rispetto dei valori limite previsti dalla normativa, presso ogni sito di produzione di energia si eseguono specifiche Valutazioni di Impatto Acustico, che attestano il livello di rumore generato e percepibile all'esterno, preventive o su situazioni già esistenti in caso di:

- costruzione, modifica o potenziamento di un'opera edile;
- avvio di una nuova attività;
- presentazione di domanda per il rilascio di permessi per costruire nuovi impianti, infrastrutture di attività produttive o servizi commerciali;
- richiesta da parte di un ente pubblico.

Nei casi in cui si dovesse riscontrare il superamento dei valori limite previsti, vengono utilizzate apposite procedure che definiscono le modalità operative da adottare per la gestione delle emissioni sonore, in maniera conforme a quanto previsto dalla normativa e dagli atti autorizzativi, come l'esecuzione di interventi di bonifica acustica sulle sorgenti più significative per ridurre le emissioni entro i 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.

Gestione delle emergenze

Il Gruppo Iren ha formalizzato e implementato un modello di **Business Continuity Management (BCM)** che permette la valorizzazione e la protezione degli asset aziendali garantendo la continuità operativa del Business, minimizzando gli impatti verso l'esterno e l'interno.

L'obiettivo principale del BCM è quello di garantire la resilienza del business a fronte di eventi imprevedibili, assicurando la continuità dei processi aziendali ritenuti critici. Per gestire correttamente i processi legati alla continuità operativa e garantire l'implementazione delle opportune misure organizzative e tecnologiche, il Gruppo ha definito una **Procedura di Business Continuity Plan (BCP)**. Il BCP definisce le strategie di continuità al fine di garantire la rapida ripresa dei processi in caso di interruzione, le procedure per il mantenimento del modello di BCM e la formazione del personale.

Inoltre, il Gruppo ha adottato un **Piano di Gestione della Crisi o Crisis Plan** con l'obiettivo, qualora si verifichi un evento emergenziale o critico, di fornire una risposta strutturata che supporti le figure aziendali coinvolte, contenendo i danni provocati, assicurando il mantenimento della continuità operativa e definendo un piano d'azione che individui ulteriori misure e strategie.

Il Piano di Gestione della Crisi è l'insieme documentato delle regole e delle modalità per la rilevazione, la dichiarazione, il contrasto e la gestione di una situazione di emergenza o di crisi, consente di organizzare tempestivamente le prime risposte e di effettuare tutte le azioni necessarie per contenere l'evento e rientrare alla normale operatività. Il Gestore della Crisi garantisce un'adeguata informativa al Consiglio di Amministrazione della Capogruppo e della Società del Gruppo coinvolta, al Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità, al Collegio Sindacale e all'Organismo di Vigilanza della Capogruppo e della Società del Gruppo coinvolta.

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 le persone e verso l'ambiente, le Società del Gruppo Iren sono dotate di procedure e prassi che definiscono l'organizzazione e la gestione dell'informazione e dei rapporti con gli Enti.

In tutte le sedi e gli impianti presidiati sono presenti specifici **piani d'emergenza** che contemplano gli scenari più probabili di emergenza, compresi quelli con possibili impatti ambientali. Presso ogni sede e impianto sono stati individuati gli addetti all'emergenza che vengono formati e aggiornati periodicamente. Annualmente vengono effettuate prove di evacuazione che coinvolgono tutte le persone presenti, compresi visitatori, clienti e fornitori; a seconda del sito, vengono, inoltre, svolte simulazioni relative alla gestione di ulteriori scenari di emergenza (malore, sversamento, ecc.). I piani di emergenza dei principali comprensori aziendali individuano un responsabile e un coordinatore dell'emergenza per ogni sito. In fase di ingresso al sito, ai visitatori viene consegnata una specifica nota informativa contenente le modalità comportamentali cui attenersi. I piani di emergenza aziendali sono costantemente aggiornati secondo gli indirizzi condivisi per tutte le società del Gruppo.

Le situazioni di emergenza legate al possibile inquinamento ambientale in fase di esercizio degli impianti, oppure dovute all'avaria della strumentazione di controllo e di misura di parametri chimico fisici di funzionamento, vengono gestite secondo criteri di intervento immediato sul guasto, con personale specializzato, 24 ore su 24 (su alcuni impianti complessi, ad esempio i termovalorizzatori), tramite richiesta e chiamata dei tecnici in reperibilità. L'intervento teso al ripristino delle avarie avviene nel tempo minimo necessario all'esecuzione dei lavori. Per facilitare l'accesso alle informazioni relative a 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 allerte meteo di tutte le regioni dove il Gruppo 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.

SUPPORTO ALLE EMERGENZE TERRITORIALI

In occasione di emergenze e calamità naturali, il Gruppo Iren opera per fornire sostegno alle comunità colpite, mettendo a disposizione risorse e infrastrutture per la sicurezza e il benessere dei residenti, collaborando strettamente con le autorità locali e le organizzazioni di soccorso.

Nel 2023, il Gruppo Iren ha offerto un significativo aiuto alle popolazioni colpite dall'alluvione dell'Emilia-Romagna e della Toscana. A Forlì, Faenza e Cesena, dove le conseguenze dell'alluvione sono state particolarmente gravi, il Gruppo ha lavorato per alleviare i disagi: camion e mezzi speciali sono stati inviati per la rimozione dei rifiuti accumulati e dei detriti dalle strade. L'obiettivo primario è stato liberare le vie di transito e ripulire le aree pubbliche e private, pesantemente colpite. Le operazioni di bonifica sono state complesse e hanno richiesto un coordinamento attento con le autorità locali per assicurare che i territori colpiti fossero riportati alla normalità nel minor tempo possibile. Un impegno sviluppato, con una grande attenzione alla necessità di risolvere le emergenze nel rispetto delle procedure ambientali e di sicurezza.

Nelle zone della Toscana colpite dalle inondazioni, il Gruppo Iren ha offerto un supporto attivo nelle operazioni di bonifica con 12 uomini e 7 mezzi messi a disposizione per rimuovere detriti e ripulire i territori colpiti dalla calamità naturale, in oltre 500 ore di lavoro.

