

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.