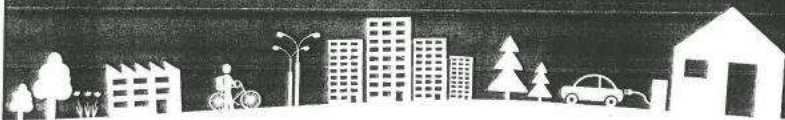
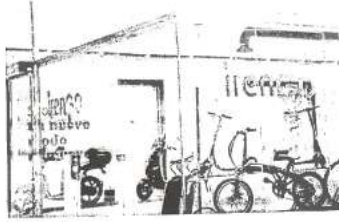


Clienti e Comunità



TEMI RILEVANTI	
Efficienza e affidabilità dei servizi	
Gestione responsabile delle filiere di business	
Prassi di marketing	
Qualità del servizio, orientamento al cliente e alla sua evoluzione	
Comunicazione Interna ed esterna	
Sviluppo delle comunità locali	
Educazione ambientale	
Gestione delle emergenze	
Gestione dei cantieri	
Dialogo con Enti Pubblici	
Gestione sostenibile della catena di fornitura	
Ricadute sul territorio (fornitori)	

RELAZIONE CON I CLIENTI



CONDOTTA COMMERCIALE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

PER SALUTE E SICUREZZA DEL CLIENTE

Il Gruppo Iren mette in campo azioni per minimizzare gli impatti che le proprie attività hanno sulla salute e sulla sicurezza dei clienti e delle comunità. Di seguito una sintesi per settore operativo.

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

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

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

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

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

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

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

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



COMUNICAZIONE ESTERNA E RELAZIONE CON I CLIENTI

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



ATTIVITÀ COMMERCIALI

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

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

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

CLIENTI RETAIL

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

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

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

NEW DOWNSTREAM

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

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

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

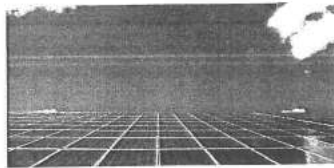
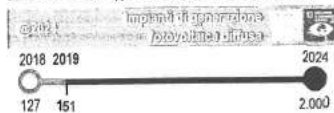
Live Control: è un prodotto composto da un set di quattro dispositivi domotici, estendibile su richiesta, per il controllo remoto della propria casa. Grazie ad un dispositivo centrale che comunica con sensori porta finestra, prese intelligenti, telecamere, rilevatori di fumo, attraverso l'app dedicata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

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

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

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

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



IRENGO (E-MOBILITY)

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

TELERISCALDAMENTO

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

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



CLIENTI BUSINESS

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

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

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

Demand side management

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

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

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

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

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

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

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

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

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



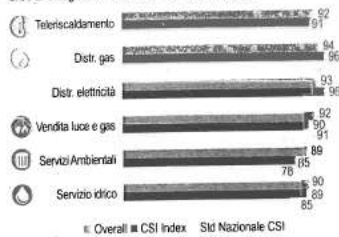
CAMPAGNE DI MARKETING E CARING

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

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

SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

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



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

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

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

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

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

RECLAMI E VIOLAZIONI

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

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

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

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

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

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

CLIENTI E SERVIZI

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

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

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

ENERGIA ELETTRICA

TARIFFA ENERGIA ELETTRICA

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

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

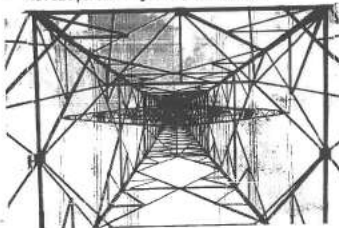
La composizione media, nel 2019, di una bolletta nel servizio di maggior tutela è data per il 45% dalla quota energia, per il 19% dai costi di rete e misura, per il 23% dagli oneri di sistema (componente parafiscale) e per il 13% dalle imposte (accise e IVA). Nel mercato libero il venditore esprime la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

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

BONUS SOCIALE ELETTRICO

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

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



QUALITÀ DEL SERVIZIO ENERGIA ELETTRICA

STANDARD DI QUALITÀ PER LA VENDITA

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

Il venditore deve rispettare standard specifici (il cui superamento comporta l'erogazione automatica al cliente di un indennizzo) e standard generali (per i quali è richiesto il rispetto per una determinata percentuale di prestazioni e non sono previsti indennizzi automatici). I dati relativi alle singole aziende di vendita sono pubblicati per consentire ai clienti di confrontare la qualità del servizio offerto. Il dato relativo al Gruppo Iren per il 2019 mostra un significativo miglioramento rispetto al 2018:

Risposta a reclami scritti (gg.)	2019	2018	Tempo max ARERA
Tempo medio di risposta	16,7	25,6	30

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

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

STANDARD DI QUALITÀ PER LA DISTRIBUZIONE

La qualità dei servizi di distribuzione dell'energia elettrica è definita da ARERA (Del. 646/2015/R/ee) che ha approvato il "Testo integrato della regolazione output-based dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica" per il periodo 2016-2023 che regola la continuità del servizio e della qualità della tensione, i livelli specifici e generali di qualità commerciale e la promozione selettiva degli investimenti nelle reti di distribuzione.

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

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

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

⁽¹⁾ Ultimo dato disponibile da Bilancio energia elettrica GSE del 31 dicembre 2018.

Il numero medio di interruzioni per cliente BT (bassa tensione) (N1) è l'indicatore relativo alle interruzioni senza preavviso, lunghe o brevi (superiori a 1 secondo e inferiori ai 3 minuti), imputabili al distributore. La durata cumulata (D1) misura il numero medio di minuti di interruzione, per cliente in bassa tensione, delle interruzioni senza preavviso lunghe imputabili al distributore.

ARERA fissa per tali indicatori dei valori obiettivo in relazione alla dimensione delle aree servite (concentrazione): alta concentrazione (comuni con più di 50.000 abitanti), media concentrazione (comuni con più di 5.000 abitanti) e bassa concentrazione (comuni con meno di 5.000 abitanti).

Se il distributore consegue miglioramenti degli indicatori, rispetto all'anno precedente, riceve un premio da parte di ARERA, in caso contrario può incorrere in una sanzione con relativa penalità.

Numero medio interruzioni per cliente BT - N1 ⁽¹⁾	2019	2018	2017	Obiett. ARERA
Torino alta concentrazione	1,43	1,37	1,69	1,00
Parma alta concentrazione	0,96	1,80	1,04	1,00
Parma bassa concentrazione	2,23	2,59	3,94	4,00
Vercelli media concentrazione	0,75	1,25	0,57	2,25

⁽¹⁾ I dati 2019 sono stimati. Sono oggetto di verifica e subordinati alla consegna ad ARERA il 31/03/2020 per l'esercizio 2019.

Durata cumulata - D1 (min Autenti) (1)	2019	2018	2017	Obiettivi ARERA
Torino alta concentrazione	25,70	28,70	25,39	25,00
Parma alta concentrazione	23,00	34,21	17,89	25,00
Parma bassa concentrazione	48,06	36,61	51,18	60,00
Vercelli media concentrazione	8,12	11,23	5,96	45,00

(1) I dati 2019 sono stimati. Sono oggetto di verifica e subordinati alla consegna ad ARERA il 31/03/2020 per l'esercizio 2019.

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

Tempo medio di arrivo su luogo di chiamata pronto intervento (min.) (1)	2019	2018	2017
Torino	72	68	75
Parma	70	69	74
Vercelli	60	42	40

(1) I dati 2019 sono stimati. Sono oggetto di verifica e subordinati alla consegna ad ARERA il 31/03/2020 per l'esercizio 2019.

Il Gruppo Iren, nell'ambito delle procedure di controllo creditizio, monitora le disconnessioni di rete ai clienti a causa del mancato pagamento delle fatture, tuttavia ritiene opportuno non indicare tale numero, considerandolo un dato sensibile.

RETE DI DISTRIBUZIONE ENERGIA ELETTRICA

Il Gruppo Iren gestisce gli impianti della rete di distribuzione dell'energia elettrica nel Comune di Parma, nella Città di Torino - oltre a porzioni di rete in alcuni comuni dell'area metropolitana, della Valle Orco e della Valle Dora - e nella Città di Vercelli.

La consistenza degli impianti di proprietà del Gruppo al 31 dicembre 2019 è sintetizzata nella tabella seguente:

Impianti rete distribuzione	u.m.	Parma	Torino	Vercelli
Stazioni AT/MT	n.	5	9	1
Cabine primarie MT/MT	n.	-	21	1
Cabine secondarie MT/MT	n.	1.173	3.203	187
Trasformatori AT/MT	n.	13	21	2
Trasformatori cabine secondarie MT/MT	n.	1.408	3.200	301
Linee AT	km	-	22	11
Linee MT (aeree e non)	km	911	2.034	194
Linee BT (aeree e non)	km	1.618	2.621	330
Contatori elettronici	n.	137.983	589.562	31.496

Il piano annuale di manutenzione, sulle reti secondarie di distribuzione dell'energia elettrica, prevede l'ispezione delle cabine e delle linee aeree in media tensione (MT), con articolazione differente per i territori di riferimento:

- per le cabine elettriche, l'ispezione ogni tre anni per Parma, ogni due anni per Torino e ogni anno per Vercelli. Nel 2019 sono state ispezionate 2.178 delle 5.142 cabine totali, pari al 42%;

- per le linee aeree in media tensione (MT), il controllo visivo ogni tre anni per Parma, ogni tre mesi per Torino e una volta all'anno per Vercelli. La rete elettrica è circa 1.381 km e nel 2019 ne è stato ispezionato circa il 16%.

Integralmente eseguito nel 2019, il piano di ispezione prevede controlli trimestrali degli impianti ad aria compressa nell'area di Torino, ispezione generale di ogni impianto con frequenza quadrimestrale, il controllo termografico delle parti attive degli impianti con frequenza semestrale, il controllo di apparecchiature elettriche contenenti olio con PCB>50 ppm e dello stato dei manufatti in amianto con frequenza annuale.

GAS

TARIFFA GAS

Le tariffe gas sono conformi alla normativa ARERA (Testo Integrato Vendita Gas - TIVG e dal Testo Unico - TUDG / RTDG), a quanto stabilito dalla normativa dello Stato in merito alle Accise Gas e IVA ed alla normativa delle Regioni in merito all'addizione ARISGAM sul gas metano. Il prezzo finale del gas è composto da una componente legata all'energia e alle attività commerciali in capo alla società di vendita e una componente legata agli oneri di trasporto del gas sulle reti nazionali e sulle reti di distribuzione locale, che vanno a coprire i costi del trasportatore nazionale e della società di gestione della rete locale. A queste si aggiungono le accise nazionali, le addizionali regionali e infine l'IVA.

BONUS SOCIALE GAS

Le famiglie numerose hanno il diritto di accedere, secondo criteri e procedure deliberate da ARERA, ad un contributo che mitighi l'onere economico derivante dall'uso del gas. L'accesso al bonus viene generato dall'istanza presentata dal cliente al Comune di residenza, attestando la propria condizione di disagio economico. A fronte di una verifica positiva da parte del Comune, si avvia una segnalazione al distributore, il quale accredita al venditore un determinato importo che quest'ultimo provvede a versare al cliente finale. Il bonus gas è previsto per le famiglie in condizioni di disagio economico (individuato in funzione dell'indicatore ISEE) e vale esclusivamente per il gas metano distribuito a rete per i consumi dell'abitazione di residenza e non per il gas in bombole o per il GPL.

QUALITÀ DEL SERVIZIO GAS

STANDARD DI QUALITÀ PER LA VENDITA

Come per l'energia elettrica gli standard di qualità per la vendita gas sono dettati da ARERA (Del. 413/2016 Testo Integrato Qualità Vendita - TIQV) e prevedono il rispetto, da parte del venditore, di standard specifici e standard generali nell'esecuzione di alcune prestazioni richieste dal cliente. Il dato relativo al Gruppo Iren per il 2019 mostra una conferma del trend di miglioramento:

Risposta a reclami scritti (gg.)	2019	2018	Tempo max ARERA
Tempo medio di risposta	20,0	28,7	30

STANDARD DI QUALITÀ PER LA DISTRIBUZIONE

Il servizio di distribuzione consiste nel prelievo del gas metano dai gasdotti di Snam Rete Gas, attraverso i punti di prelievo di primo salto, e nel trasporto, attraverso le reti dei gasdotti locali, per la consegna agli utenti finali. Un impianto di distribuzione del gas è composto tipicamente da:

- punti di interconnessione (cabine RE.MI.) con la rete nazionale o regionale del metanodotti, attraverso i quali viene alimentata la rete di distribuzione, dove viene effettuata la consegna, la filtrazione, il preriscaldamento, la regolazione della pressione, la misura e l'odorizzazione del gas;
- rete di distribuzione del gas;
- impianti di derivazione d'utenza per la consegna del gas alle utenze finali e la sua misurazione mediante contatori.

La distribuzione del gas è svolta dal Gruppo Iren secondo le regole di separazione funzionale per le imprese verticalmente integrate nel settore, nel rispetto dei principi di economicità e redditività e della riservatezza dei dati aziendali allo scopo di promuovere la concorrenza, l'efficienza ed adeguati livelli di qualità del servizio.

L'impiego di tecnologie innovative per la posa e la manutenzione delle reti consente di effettuare le necessarie attività riducendo al minimo tempi, costi e disagi alla cittadinanza. La sicurezza è garantita dai sistemi di telecontrollo degli impianti, un servizio di pronto intervento h24, la protezione catodica delle reti in acciaio, l'utilizzo di gas odorizzato e l'ispezione sistematica e programmata della rete.

La rete di distribuzione del gas del Gruppo Iren è costituita:

- a Genova, da un unico impianto alimentato da 7 cabine RE.MI.;
- in area emiliana, da più impianti ciascuno alimentato da una o più RE.MI.;
- nel vercellese, da un unico impianto interconnesso, alimentato da 2 cabine RE.MI., che rifornisce anche alcuni comuni al di fuori della provincia.

Nel 2019 è stata metanizzata una frazione del Comune di Caresanablot, in provincia di Vercelli.

Il Gruppo sta inoltre procedendo alla progressiva installazione dei contatori elettronici che, oltre a mettere a disposizione dati reali per la fatturazione dei corrispettivi dovuti e a velocizzare alcune attività (attivazione o disattivazione di una fornitura, voltura, ecc.), contribuiscono a rendere i cittadini più consapevoli dei propri consumi, favorendo comportamenti tesi alla riduzione e a un migliore utilizzo del gas, con conseguenti benefici ambientali.

Contatori gas installati (n.)	2019	2018	2017
Totale contatori gas	808.899	807.479	808.521
- di cui elettronici	613.303	476.869	261.191
% contatori elettronici	75,7%	59,0%	32,3%



Il Gruppo Iren gestisce anche il servizio di distribuzione e vendita di GPL. La distribuzione è svolta per mezzo di 21 centrali: 14 ubicate in alcuni comuni di montagna della provincia di Reggio Emilia e 7 ubicate in tre comuni della provincia di Genova. I fornitori consegnano il GPL già odorizzato nei serbatoi ed il Gruppo lo distribuisce ai clienti alla pressione di 30 mbar. La sicurezza è garantita per mezzo del telecontrollo degli impianti.

Per i parametri di qualità commerciale della distribuzione gas, ARERA ha definito standard per cui sono previsti indennizzi automatici al cliente in caso di mancato rispetto.

Standard qualità commerciale (gg. lavorativi)	2019	2018	Tempo max ARERA
Preventivazione lavori semplici	8,9	7,7	15
Preventivazione lavori complessi	10,4	12,5	30
Esecuzione lavori semplici	6,5	6,2	10
Attivazione fornitura	5,4	3,7	10
Disattivazione fornitura	4,4	3,0	5
Riattivazione a seguito di disattivazione per morosità	2,3	1,1	2 feriali

INTERRUZIONI E DISPERSIONI DEL SERVIZIO SULLA RETE GAS

Le interruzioni della fornitura gas avvengono prevalentemente durante l'esecuzione dei lavori di rinnovo della rete, in occasione della commutazione delle derivazioni d'utenza dalla vecchia alla nuova condotta. Il Gruppo interviene, in misura sempre maggiore quando possibile, utilizzando un'apparecchiatura che consente la commutazione senza interrompere l'erogazione del gas.

Le interruzioni si dividono in **interruzioni programmate**, se i lavori sono preventivati ed è possibile comunicare tempestivamente al cittadino l'interruzione, e **interruzioni senza preavviso**, ovvero quelle per cui non è possibile avvisare tutti i clienti coinvolti, almeno tre giorni prima dell'interruzione.

Le interruzioni con preavviso vengono limitate, utilizzando sistemi che permettono le lavorazioni senza sospensione del flusso di gas.

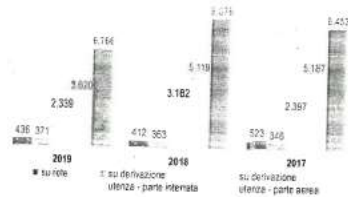
Interruzioni del servizio rete gas (n.)	2019	2018	2017
Interruzione senza preavviso	1.266	990	1.486
Interruzione programmate	1.376	1.652	1.531
TOTALE	2.642	2.642	3.017

In accordo con quanto previsto da ARERA, le principali iniziative per ridurre le dispersioni gas in rete prevedono la progressiva messa in protezione catodica della rete in acciaio non protetta e la sostituzione delle reti in ghisa grigia con giunto canapa e piombo.

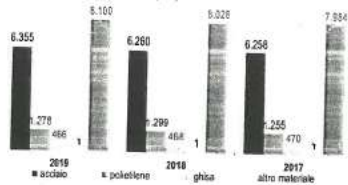
Nel 2019 oltre alla ricerca delle dispersioni sulla rete interrata, imposta da ARERA, è stata estesa la ricerca sistematica delle dispersioni anche ai gruppi di misura nell'area emiliana così come già effettuata in Liguria.

In riferimento alle perdite di gas, si può notare dal grafico seguente la consistente riduzione delle perdite rispetto al 2018 e che, anche nel 2019, le perdite numericamente più significative provengono dal gruppo di misura.

PERDITE DIRETE (n.)



COMPOSIZIONE RETE GAS (km)



Anche nel 2019 è proseguita l'attività di sostituzione della rete gas con nuova rete in acciaio e polietilene.

Rete gas sostituita (km)	2019	2018	2017
Rete in acciaio	16	16	19
Rete in polietilene	0	0	0
Rete in ghisa	4	3	5
TOTALE	20	19	24

SICUREZZA DELLA RETE GAS

L'ispezione delle reti, un efficace servizio di pronto intervento e una giusta concentrazione del livello di odorizzazione sono elementi basilari per una corretta gestione del sistema di distribuzione del gas, a cui viene affiancato il continuo ammodernamento delle reti. ARERA stabilisce gli obblighi di servizio relativi alla sicurezza, tra cui l'ispezione delle reti.

Nel 2019 il Gruppo Iren ha ispezionato 7.170 degli 8.099 km di rete gas gestita. L'ispezione programmata ha come effetto anche un maggior controllo sulle dispersioni.

Rete gas ispezionata	2019	2018	Obbligo ARERA
Rete di bassa pressione	84%	78%	almeno 25%
Rete di media e alta pressione	95%	84%	almeno 33%
Rete totale ispezionata	88%	81%	

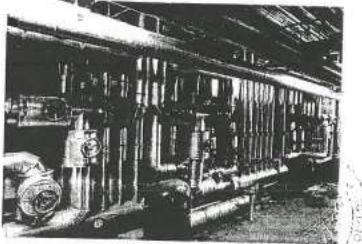
Nel 2019 è stato ispezionato l'88% delle reti gas: più del doppio di quanto previsto da ARERA

ARERA impone anche livelli minimi di odorizzante per la sicurezza del servizio e la salvaguardia di persone e cose. Nel 2019 il Gruppo Iren ha immesso nella rete più di 45 mg di odorizzante (tetraidrotiofene) per metro cubo di gas distribuito, quantitativo superiore al livello imposto da ARERA (32 mg/mc), che permette di far avvertire maggiormente la sua presenza nell'aria ai fini di una rapida individuazione di eventuali dispersioni di gas.

Il servizio di Pronto Intervento è fondamentale per garantire la sicurezza dei cittadini e dei luoghi. Le performance del Gruppo Iren in questo ambito sono significativamente migliori rispetto a quanto stabilito da ARERA.

Pronto intervento	2019	2018	Obbligo ARERA
Tempo medio di arrivo sul luogo di chiamata (min.)	26,8-35,0	27,7-38,0	60
Rispetto del tempo medio di arrivo sul luogo di chiamata (%)	97,6%	96,0%	90,0%

Nel 2019 il Pronto Intervento gas ha gestito 9.632 chiamate, con un tempo medio di arrivo sul luogo che varia nel range indicato, in relazione ai diversi territori serviti.



TELERISCALDAMENTO

Con il servizio di teleriscaldamento il Gruppo Iren, produce e fornisce ai clienti l'energia termica necessaria per il riscaldamento degli ambienti e per la produzione di acqua calda igienico sanitaria.

ARERA ha definito la regolazione (Del. 661/2018) della qualità commerciale del teleriscaldamento e teleraffrescamento, valida fino alla fine del 2021, rispetto a cui il Gruppo ha provveduto ad adeguare i processi tecnico-amministrativi e ad aggiornare la Carta del servizio Teleriscaldamento, presente sul sito irenlucegas.it dove sono state integrate anche le apposite sezioni informative. La Carta del servizio costituisce l'impegno a soddisfare le esigenze del cliente e a garantire l'affidabilità della prestazione, la sicurezza nell'utilizzo del servizio, la correttezza e l'equità nei rapporti contrattuali. I parametri in essa contenuti consentono valutazioni oggettive circa il rispetto degli standard garantiti. Il Gruppo Iren monitora costantemente il livello di qualità e di efficienza dei servizi con l'obiettivo di adattare le scelte strategiche alle aspettative del cliente, in una logica di miglioramento continuo (si veda pag. 92).

TARIFE DEL TELERISCALDAMENTO

Le tariffe del teleriscaldamento non sono attualmente regolate da normativa nazionale e sono storicamente costruite secondo il principio del "costo gas evitato", cioè rapportate al costo che il cliente avrebbe sostenuto utilizzando gas metano (espresso in euro/Smc). Le tariffe sono dunque rapportate al costo finale del gas metano che viene aggiornato in funzione delle normative di ARERA, per quanto riguarda le tariffe gas del mercato retail, e dello Stato per quanto riguarda le imposte e l'IVA.

RETE SOTTOPOSTA AD ISPEZIONE

La rete del teleriscaldamento gestita dal Gruppo Iren, nei comuni di Torino, Nichelino, Grugliasco, Collegno, Rivoli, Genova, Reggio Emilia, Piacenza e Parma è lunga circa 1.041 km e nel 2019 ne sono stati ispezionati 947 km, circa il 91% del totale.

SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

TARIFFA SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

L'organizzazione del servizio idrico integrato per Ambiti Territoriali Ottimali comporta regole per la determinazione delle tariffe che devono assicurare la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio. Le tariffe sono approvate da ARERA e determinate per gli anni 2016-2019 (Delibera n. 664/2015/R IDR). A titolo generale, la tariffa del servizio idrico è costituita da una **quota di servizio fissa**, dovuta indipendentemente dai consumi, e da una **quota variabile**, legata ai consumi di acqua e ai servizi di fognatura e depurazione. Per scoraggiare gli sprechi, la tariffa è articolata in fasce, con un innalzamento del costo man mano che aumentano i consumi. Sono previste tipologie di uso che variano da territorio a territorio (ad esempio: domestico residente, domestico non residente, zoolonico, commerciale, industriale, artigianale, diverso, non potabile, temporaneo, cantieri, agricolo, frantoi). Nella tabella seguente sono riportate le tariffe medie, definite dalle Autorità di regolazione, relativamente alle aree dove il Gruppo gestisce l'intero servizio idrico integrato (distribuzione dell'acqua potabile, collettazione fognaria e depurazione).

Tariffa media SII (euro/mc) ⁽¹⁾	2019
Provincia di Asti ⁽²⁾	2,55
Provincia di Cuneo ⁽²⁾	1,77 - 1,79
Provincia di Genova	2,19
Provincia di La Spezia ⁽²⁾	2,09
Provincia di Parma ⁽²⁾	1,46 - 2,28
Provincia di Piacenza ⁽²⁾	1,71 - 2,22
Provincia di Reggio Emilia	2,04
Provincia di Vercelli ⁽²⁾	0,48-1,73

⁽¹⁾ La tariffa media è calcolata sommando la tariffa base uso domestico del servizio acquedotto, la tariffa di fognatura e la tariffa di depurazione.

⁽²⁾ Il dato si riferisce alla tariffa applicata nei Comuni di Cuneo e Nizza Monferrato.

⁽³⁾ Valore minimo e massimo delle differenti tariffe presenti sul territorio.

Nelle aree servite in provincia di Savona, Imperia e Mantova la gestione del Gruppo Iren è parziale e riguarda prevalentemente il servizio acquedotto.

FONDI SOCIALI ACQUA

ARERA ha introdotto a partire dal 2018 (Delibera 697/2017) il bonus sociale idrico a favore delle utenze in condizione di disagio economico. Per sostenere il costo, è stata introdotta una specifica componente tariffaria (UI3) pari a 0,005 euro/metro cubo venduto, per l'anno 2019. Hanno diritto a chiedere il bonus i cittadini con ISEE inferiore a 8.107,5 euro (o inferiore a 20.000 euro in caso vi siano più di 3 figli a carico) e altre specifiche categorie. Il bonus copre il consumo di 50 litri al giorno pro capite di acqua potabile. A questo bonus, gli Enti di Governo dell'Ambito possono sovrapporre un bonus aggiuntivo finanziato dalla tariffa dell'Ambito ed erogato secondo modalità stabilite dall'Ente stesso. Nel territorio emiliano, ATERSIR (Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti) ha approvato il fondo sociale per le famiglie in situazioni di disagio economico. Per il 2019 l'importo per l'area di Parma è di 240.000 euro, per la provincia di Piacenza 160.000 euro e per la provincia di Reggio Emilia di 350.000 euro. Nel territorio genovese è stato istituito un fondo sociale annuo deliberato dall'Assemblea dei Sindaci, distribuito dai Comuni alle famiglie in difficoltà economiche: anche per il 2019 è stato confermato l'importo di 800.000 euro. Nel comune di Asti, l'Autorità d'Ambito ha messo a disposizione l'importo di 12.053 euro.

QUALITÀ NEL SERVIZIO IDRICO

Le Carte del servizio idrico integrato del Gruppo Iren recepiscono gli indicatori e tempistiche definite da ARERA (Determina 655/15). Nel 2019 è stata effettuata la rendicontazione dei dati relativamente all'annualità 2018 che conferma un rispetto molto elevato delle tempistiche previste, mediamente oltre il 90% delle prestazioni.

Per un costante monitoraggio della qualità dei propri servizi, inoltre, il Gruppo Iren considera strategica la rilevazione della soddisfazione della propria clientela. La raccolta periodica di tali valutazioni è inserita, quale parte integrante e indispensabile, nel sistema di gestione della qualità (si veda pag. 94).

QUALITÀ DELL'ACQUA

Il controllo della qualità dell'acqua consiste nell'analisi dei parametri previsti dal D.Lgs. 31/2001, effettuata sui punti di campionamento, codificati dall'Ente responsabile del controllo (ASL), lungo la rete di distribuzione e presso i punti ubicati all'uscita dei grandi impianti di potabilizzazione. Qualora le acque prelevate contengano sostanze indesiderate in misura superiore ai livelli indicati dalla normativa, sono sottoposte a trattamento prima della distribuzione. I trattamenti maggiormente utilizzati per la potabilizzazione delle acque profonde sono normalmente finalizzati alla rimozione di ferro, manganese e ammoniaca, elementi naturalmente presenti nelle falde captate. La qualità dell'acqua è quindi assicurata da controlli su tutto il percorso: dalle fonti ai processi di trattamento, filtrazione e potabilizzazione, alla rete di distribuzione, fino alla consegna al cliente. I campioni effettuati vengono analizzati, presso i laboratori del Gruppo Iren,

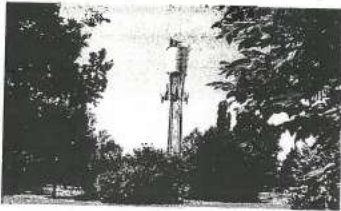
relativamente alle caratteristiche chimiche e microbiologiche. Nel settore della depurazione, vengono effettuati controlli analitici sulle acque reflue in ingresso e uscita dagli impianti, nonché sugli step di trattamento intermedi, sui fanghi prodotti e sugli scarichi in fognatura degli utenti produttivi. La numerosità dei campioni e dei relativi

parametri analizzati deriva da piani di campionamento predisposti per tutti i territori gestiti. I controlli interni sono più numerosi rispetto a quanto previsto dalle norme vigenti e dai protocolli siglati con Autorità d'Ambito, ARPA e Province.

Controlli effettuati su acque potabili e reflue (n.) ⁽¹⁾	2019		2018		2017	
	Campioni	Parametri	Campioni	Parametri	Campioni	Parametri
Emilia Romagna	36.159	426.542	36.325	424.060	37.006	405.545
Piemonte/Valle D'Aosta	5.199	64.046	5.132	66.615	5.161	71.153
Liguria	14.216	279.693	12.883	275.437	13.474	236.652
Lombardia ⁽²⁾	485	7.925	994	21.078	953	21.054
TOTALE	56.059	778.206	55.516	791.662	56.758	738.440

⁽¹⁾ Dal 2019 non sono più inclusi i territori di Aosta, Alessandria, Novara, Brescia, Pavia e Verona in cui il Gruppo ha cessato la gestione del servizio.
⁽²⁾ Il dato è relativo alla provincia di Mantova e solo a campioni e parametri effettuati su acque potabili poiché il Gruppo non gestisce il servizio acque reflue.

Oltre 56.000 campioni e 778.000 parametri analizzati su acque potabili e reflue per la sicurezza dei cittadini



■ DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA

A seguito dei necessari controlli e verifiche dei requisiti di potabilità, l'acqua prelevata dalle diverse fonti viene immessa nella rete di distribuzione che raggiunge tutte le utenze. Gli interventi di controllo, estensione e manutenzione delle reti, sono eseguiti con l'obiettivo di minimizzare, per quanto possibile, il disagio per i cittadini. Prioritaria, infatti, è l'attenzione alla protezione dell'ambiente urbano e alla sostenibilità della vita di ogni giorno, in particolare per quanto riguarda l'impatto sulle strade cittadine.

Nel 2019, sono state effettuate 807 interruzioni programmate nei territori gestiti, vale a dire sospensioni della fornitura idrica necessarie per l'esecuzione di lavori precedentemente pianificati.

In questi casi, vengono diffusi avvisi tramite stampa e televisioni locali sulla durata degli interventi, in quanto interessano una parte consistente della popolazione. Negli altri casi i cittadini vengono avvisati con cartelli affissi nella zona interessata indicanti la data dei lavori. Per gli interventi in emergenza, come ad esempio la rottura improvvisa di tubazioni, vengono messe in atto tutte le procedure necessarie a ripristinare l'erogazione dell'acqua nel minor tempo possibile, secondo quanto previsto dalle norme

vigenti. Nel 2019 le rotture di rete sono state complessivamente 7.950 con riparazioni eseguite a seguito di segnalazioni e ricerca perdite. Il tempo di arrivo medio sul luogo di chiamata in caso di pronto intervento per il Gruppo Iren è di 119,7 minuti. Nel 2019 su circa 19.263 km di rete idrica gestita, sono stati controllati 2.486 km, pari al 13%.

■ SERVIZI AMBIENTALI

■ SISTEMA TARIFFARIO

Il tributo TARI è composto da una **parte fissa**, determinata dai costi dello spazzamento, dai costi generali, da parte dei costi del personale e da altre componenti essenziali del costo del servizio, riferite in particolare agli ammortamenti ed ai costi amministrativi, e da una **parte variabile**, rapportata alle quantità di rifiuti conferiti, al servizio fornito e all'entità dei costi di gestione. La TARI è applicata alle utenze tenendo conto delle superfici occupate ed in parte, per quanto riguarda le utenze domestiche, tenendo conto del numero dei componenti il nucleo familiare. Con la TARI, il Gruppo Iren fattura al Comune il proprio servizio ed il Comune emette gli avvisi di pagamento verso l'utenza. Nel calcolo della TARI il Comune tiene conto dell'IVA passiva a suo carico per cui si può dire che nel tributo applicato alle utenze l'IVA non viene espressa ma è annessa al tributo stesso. Nella normativa generale della TARI non sono previste tariffe cosiddette sociali. A livello regolamentare ogni Comune può inserire clausole di agevolazione o riduzione a favore di determinate categorie di utenze.

Nel 2019 il Gruppo ha emesso la TARI in nome e per conto di alcuni Comuni serviti, applicando alle utenze le norme regolamentari vigenti, comprese quelle relative alle eventuali riduzioni o agevolazioni/esenzioni sociali, se espressamente deliberate dai singoli Comuni. L'importo medio delle tariffe raccolta rifiuti e igiene ambientale per La Spezia, Parma, Piacenza, Reggio Emilia, Torino e Vercelli è in linea con quelle degli anni passati. Di seguito la tabella che riporta la media TARI 2019 per i principali comuni serviti.

Anno 2019	TARI media capoluogo di provincia				
	La Spezia	Parma	Placenza	Reggio Emilia	Torino
Tipo utenza domestica	euro/anno	euro/anno	euro/anno	euro/anno	euro/anno
Famiglie di 1 componente	173,48	131,03	123,79	176,58	132,25
Famiglie di 2 componenti	224,58	212,70	218,46	268,02	243,99
Famiglie di 3 componenti	239,37	244,59	271,00	345,46	291,47
Famiglie di 4 componenti	252,30	284,99	299,74	395,18	322,47
Famiglie di 5 componenti	265,24	333,32	359,15	446,60	376,10
Famiglie di ≥ 6 componenti	276,02	378,44	404,80	468,36	424,14



EFFICIENZA ENERGETICA

Il Gruppo Iren svolge attività di gestione e manutenzione di impianti di riscaldamento, condizionamento e tecnologici in generale ed attualmente gestisce oltre 1.500 impianti in condomini privati, edifici pubblici, complessi polisportivi, presidi ospedalieri, centri commerciali e siti del terziario. Il Gruppo fornisce servizi energetici per realtà civili ed industriali, finalizzati alla più elevata efficienza e alla razionalizzazione dei consumi con il massimo del comfort ambientale. A questo scopo si avvale di un avanzato sistema di

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

TELECOMUNICAZIONI

Nel 2019 sono proseguiti i test per ricevere dati provenienti da sensori IoT (Internet of Things) sul territorio ed è stata installata una rete sperimentale LoRaWan nell'area di Torino, in grado di acquisire dati legati allo smart parking e alla sensoristica ambientale.

Sono inoltre stati avviati, e sono tuttora in corso, i test per sperimentare sensori smart da installare sulle reti gas del Gruppo e per acquisire dati dai contatori dell'acqua, oltre alle attività per attivare nuovi servizi di connettività in tecnologia FTTH (Fiber To The Home) e FTTC (Fiber To The Cabinet) in modo da ampliare la gamma di offerte rivolte ai clienti finali e alle società del Gruppo Iren.



ATTENZIONE ALLE COMUNITÀ E AL TERRITORIO

La grande importanza che le comunità locali rivestono per il Gruppo Iren è evidenziata anche nel Piano Industriale al 2024 che destina una parte rilevante degli investimenti allo sviluppo territoriale sulle province in cui opera, generando un importante volano di crescita sulle economie locali, con ricadute positive in termini sociali, economici e ambientali. Inoltre più del 60% degli investimenti previsti nel Piano sono destinati a iniziative di sostenibilità.

COMITATI TERRITORIALI IREN

Nelle strategie del Gruppo volte a generare impatti positivi sul territorio si inseriscono i Comitati Territoriali, organismi costituiti per rafforzare i rapporti con i territori, analizzarne e anticiparne i bisogni, stimolare iniziative innovative in ambito ambientale e sociale, accrescere la conoscenza diffusa delle strategie e dei servizi offerti, garantendo un'ampia rappresentatività alle diverse realtà della società civile e coinvolgendo direttamente i vertici del Gruppo Iren nel confronto con i propri stakeholder. I Comitati sono anche uno strumento di lavoro per raccogliere, attraverso

Irencollabora.it – primo esempio a livello nazionale di piattaforma di progettazione partecipata – le idee e le proposte dei cittadini per progettare nuove soluzioni di sviluppo sostenibile, valorizzando le esperienze, i saperi e le competenze delle comunità locali per creare valore condiviso e generare sviluppo per il Gruppo e per i territori in cui è presente.

I Comitati sono costituiti da 15/18 componenti, rappresentanti di Enti e Associazioni territoriali, che offrono una partecipazione volontaria e gratuita. A questi si aggiungono 5 componenti di diritto: un rappresentante del Comune capoluogo, un rappresentante dei Comuni della provincia, un rappresentante dell'Università locale, il Vice Presidente ed il Presidente di Iren.

All'interno di ciascun Comitato si costituiscono gruppi di lavoro che seguono le attività per la miglior attuazione dei progetti, proposti dagli stessi componenti del Comitato o dai cittadini attraverso Irencollabora.it.

Nel 2019 i progetti incubati dai Comitati di Piacenza, Parma, Reggio Emilia, Torino e Genova sono stati 21 e hanno riguardato temi di natura ambientale, sociale ed educativa, di cui due realizzati nel corso dell'anno e gli altri in fase di sviluppo. Attualmente i Comitati territoriali hanno realizzato 41 progetti visibili su Irencollabora.it.

PROGETTI REALIZZATI NEL 2019

Progetto (attuatore)	Comitato Territoriale	Descrizione
Accompagnamento Protetto (Auser Genova)	Genova	Acquisto e allestimento di un veicolo elettrico per offrire un servizio gratuito di accompagnamento a persone che non sono in grado di muoversi in modo autonomo, per garantire la frequenza presso centri o strutture socio-sanitarie e per mantenere un livello accettabile di socializzazione e di inclusione di persone che diversamente sarebbero costrette alla solitudine e all'isolamento. Un servizio che coniuga sostenibilità ambientale e sociale.
La Tribù (Fondazione Bet She Can)	Piacenza	Empowerment di 20 bambine, tra gli 8 e i 10 anni, per sviluppare la consapevolezza di sé e delle proprie potenzialità e sensibilizzare famiglie, istituzioni e comunità. 12 tappe attraverso laboratori, workshop, esplorazione del territorio, interazione con la cittadinanza, incontri, testimonianze di donne con percorsi professionali o personali innovativi in contesti comunemente ritenuti "maschili". Il progetto ha ottenuto menzione speciale nella categoria GED - Gender Equality and Diversity - nell'ambito del Premio Er.Si Innovatori Responsabili della Regione Emilia Romagna.
Progetto Dilemma (Rete Cibobertutti - Kuminda)	Parma	Un progetto formativo rivolto a ragazzi over 14, basato sul gioco per stimolare la riflessione sulla relazione fra competizione e cooperazione, sia a livello personale che sociale, e favorire l'approfondimento di tematiche sociali, ambientali ed economiche, grazie all'incontro con organizzazioni e reti territoriali. I temi del gioco sono coerenti con gli obiettivi ONU al 2030 per lo sviluppo sostenibile. Per la diffusione del progetto sono stati formati 30 tutor e coinvolti 215 ragazzi nella sperimentazione del gioco. Il progetto sarà proposto alle scuole superiori di Parma in collaborazione con EduTen nel 2020.
#conosceregestireilterritorio. Le Riserve MaB UNESCO: piattaforme per l'evoluzione sostenibile delle comunità (Engim Piemonte)	Torino	Sono state realizzate azioni di avvicinamento e sensibilizzazione per favorire la crescita di consapevolezza degli abitanti del territorio del MaBCollinaPo (Torino) sul valore dei patrimoni paesaggistici, territoriali ed ecologici dell'area: corsi formativi rivolti a gestori e collaboratori delle strutture di accoglienza del territorio (coinvolgendo 110 soggetti), 4 tour sul territorio e attività di comunicazione (brochure, sito web e pagina Facebook).
Chiomonte S.M.A.R.T. - Domotica al servizio del territorio (Comune di Chiomonte - Associazione Chiomonte Imprend'Oc)	Torino	Il progetto intende assicurare una gestione efficace e responsabile del patrimonio culturale e ambientale, di favorire lo sviluppo del turismo e di migliorare la qualità della vita del territorio. Dopo la creazione di un sistema informativo territoriale (GIS) per l'esplorazione di scenari di pianificazione urbanistico-gestionale e la validazione tecnico-economica delle iniziative più significative, la piattaforma è stata integrata, rendendo disponibili i dati relativi a 4 scenari di trasformazione: riqualificazione e recupero del patrimonio immobiliare, riqualificazione agricola e di recupero della viticoltura, piano d'azione per l'energia sostenibile e il clima, piano integrato di sviluppo turistico.

Progetto (Bando)	Comunità (Regione)	Descrizione
L'Ultimo Diogene (Chiara Comunicazione)	Parma	Realizzazione di un docufilm su Enzo "Mai" Sicuri, figura originale di Parma che ha vissuto "sotto le stelle" dagli anni Cinquanta agli Ottanta, svolgendo un'attività ante litteram di raccolta e riciclo della carta e altri materiali. Il docufilm è stato diffuso anche attraverso laboratori educativi allo scopo di proporre una riflessione e raccogliere suggerimenti su stili di vita o di consumo sostenibili, uso dell'energia e dei trasporti, raccolta differenziata. Sono stati coinvolti nei laboratori 500 studenti di scuole primaria e secondaria. Il docufilm è stato proiettato al Cinema Astra, con 500 spettatori ed è stato selezionato per partecipare a varie rassegne e festival in tutta Italia.
Uscire dalla povertà. Con dignità, con l'aiuto di tutti (Emporio Solidale Dora)	Reggio Emilia	Contrastare le nuove povertà grazie all'offerta di servizi e beni alimentari, allargandola anche con prodotti freschi all'interno del perimetro dell'Emporio Dora, contribuendo contestualmente a ridurre gli sprechi alimentari freschi di esercizi commerciali e aziende. Il progetto ha permesso di fare rete con altri soggetti di territori limitrofi, permettendo di ricevere eccedenze anche da altri empori e redistribuendo prodotti freschi alla Caritas reggiana e ad altre realtà del sociale con le quali collabora quotidianamente. Nel 2019 sono state 245 le persone aiutate e 65 le famiglie assistite.
Educational di economia circolare (Centro agroalimentare di Genova)	Genova	Avvio di un programma per educare i più piccoli all'economia circolare, dimostrando attivamente, per mezzo di un percorso all'interno del Centro Agroalimentare di Genova e poi nelle scuole primarie, come sia possibile trasformare l'inverdulo dell'ortofrutta (lo "scarto") in bioplastica. Nel 2019 il Mercato Ortofrutticolo di Genova ha celebrato i primi 10 anni nella nuova sede in Valpolcevera con l'open day "Anuensis ergo mercator - La città si ritrova al Mercato". In questa occasione sono state aperte le porte a bambini e adulti, illustrando il percorso di economia circolare da scarto ortofrutticolo a bioplastica.
Musica da camera con vista (Amici del Quartetto)	Reggio Emilia	Diffondere in rete il grande repertorio della musica classica, attraverso l'esecuzione di brani per quartetto d'archi in luoghi di interesse culturale e naturalistico e sostenere le valenze turistiche del territorio aprendo al vasto pubblico internazionale del web. L'iniziativa/concerto "Variazioni sul tema dell'acqua" offre spunti per svolgere, attraverso la musica, progetti di sensibilizzazione ambientale, attraverso la distribuzione ai partecipanti del "Glossario semiseno sul tema dell'acqua e della musica" sotto forma di programma di sala.
2008-2019 Tra resilienza e bisogno di cambiamento (Consortio 45)	Reggio Emilia	Iniziativa rivolta alle cooperative sociali di tipo B con la finalità di produrre, in modo partecipato e condiviso, una analisi di scenario attraverso la realizzazione di 4 workshop con indicazioni operative a supporto delle scelte che le singole cooperative dovranno assumere nei prossimi anni, a salvaguardia del valore sociale e produttivo dell'esperienza di tale tipologia d'impresa.
RicibiAMO 2.0 (Piace Cibo Sano)	Parma Piacenza	RicibiAMO mette in rete 60 ristoranti di Parma e Piacenza che partecipano allo sviluppo di un protocollo di buone pratiche per contrastare lo spreco di cibo dall'acquisto, alla conservazione e preparazione, fino alla dispensazione e consumo. RicibiAMO 2.0 nel 2019 ha ampliato il numero di ristoranti aderenti alla rete, arrivando a 87, incentivando la diffusione delle family bag per portare a casa il cibo non consumato al ristorante. La rete ha inoltre realizzato la 2ª edizione del concorso Miglior Ricetta RicibiAMO, ha partecipato al programma regionale per la certificazione della ristorazione sostenibile, al Festival del Cibo di Mantova e al Gola Gola Festival di Piacenza.

PROGETTI IN ELABORAZIONE NEL 2019

eXnovo fragole - frutti del lavoro dal carcere di Piacenza (attuatore: Orto Botanico di Piacenza). Progetto biennale di agricoltura sociale e sostenibile che prevede la coltivazione di fragole all'interno del carcere di Piacenza. L'attività offre opportunità lavorative ad alcune persone detenute, prossime alla scarcerazione, allo scopo di consentire loro di apprendere un mestiere, ottenere una fonte di reddito, essere accompagnati in un percorso di riabilitazione sociale e morale, ma anche di rieducazione alla legalità e alla responsabilità, attraverso il lavoro.

Un Chiosco per Orti Generali (attuatore: Associazione Coefficiente Clorofilla). Realizzato nell'ambito del Bando AmbientiAzioni 2019 di Torino, il progetto propone il recupero energetico e architettonico per l'utilizzo per iniziative socio-culturali della Cascina comunale situata nel Parco Piemonte nel quartiere di Mirafiori Sud, creando un cantiere partecipato per valorizzare volontari e persone svantaggiate e sensibilizzare la cittadinanza sui temi dello sviluppo sostenibile. Il progetto rappresenta un valido

esempio di collaborazione tra associazioni, istituzioni e cittadini per la conservazione e il miglioramento di beni comuni.

Arcipelago Torino (attuatore: Associazione Culturale Faust). Un progetto di marketing territoriale condiviso su 3 quartieri pilota della città di Torino (Borgo Vittoria, Barca Bertolla e Aurora) che mira a rafforzare l'identità e i rapporti con il territorio, analizzare e anticipare i bisogni, stimolare iniziative innovative in ambito ambientale e sociale, attraverso la lettura di dati e la loro sistemazione su base sociale (individuazione delle dinamiche in atto e delle loro eventuali evoluzioni, acquisizione di dati statistici per i temi mappati, confronto tra realtà percepita dai cittadini e realtà derivata dai dati), utile per l'elaborazione di una proposta progettuale da parte della Città di Torino.

Partecipazione e creatività per il benessere delle comunità (attuatore ACER Reggio Emilia). Rivolto ai residenti di due villaggi ACER di Reggio Emilia, il progetto rappresenta uno strumento strategico per attuare un processo di riqualificazione dei quartieri di edilizia pubblica, non soltanto nell'aspetto urbanistico o edilizio, ma

soprattutto per perseguire una migliore qualità sociale, grazie alla promozione di attività di coesione e di cura degli spazi comuni. Gli incontri con gli adolescenti e le loro famiglie mirano ad approfondire tematiche quali: rifiuti e raccolta differenziata, buone pratiche di civile convivenza, scambio di beni e riuso, economia domestica.



Laboratori di teatro – educazione (attuatore: Associazione Ermo Colle di Parma). Percorso biennale rivolto ad adolescenti portatori di "fragilità" in carico ai servizi sociali, per realizzare un'azione educativa orientata alla cittadinanza attiva, capace di valorizzare l'itinerario sociale e culturale e un'effettiva integrazione basata sul "fare insieme" attraverso il teatro. I laboratori teatrali vertono su temi che permettono una crescita culturale e soprattutto civile degli adolescenti (interculturalità, questioni di genere, relazioni tra pari, legalità, questione ambientale).

La manna dal cielo (attuatore: Istituto scolastico G. Raineri di Piacenza). Progetto selezionato nel Bando AmbientAzioni di Piacenza che ha l'obiettivo di recuperare l'acqua piovana dai tetti per alimentare i sistemi irrigui dell'azienda agricola dell'Istituto G. Raineri. Il progetto, che ha visto nel 2019 l'avvio della realizzazione dei lavori, coniuga la logica dell'economia circolare con la dimensione sociale della formazione e del coinvolgimento di studenti e docenti. Il know-how e le tecniche applicate dall'Istituto verranno diffusi e messi a disposizione alle aziende agricole del territorio.

TooRNA® per famiglie a basso impatto (attuatore: Associazione IRiciclo Bimbi a Basso Impatto). Percorso info-formativo ludico-pratico finalizzato al miglioramento dello stile di vita di genitori e figli, con particolare attenzione al risparmio delle risorse, alla sostenibilità ambientale e sociale, alla salute e al benessere della famiglia. Attraverso una campagna di comunicazione e l'organizzazione di micro-eventi per genitori e bambini si intende diffondere le buone pratiche del riuso, del risparmio, dell'autoproduzione e del consumo critico.

Pensa che Mensa (attuatore: Slowfood Piacenza). La mensa scolastica rappresenta un'importantissima occasione attraverso la quale parlare di educazione all'alimentazione, di consumo sostenibile e consapevole, di lotta agli sprechi alimentari. Per questo è stata realizzata una mappatura delle mense scolastiche in provincia di Piacenza, al fine di individuare linee guida per valutarne i criteri di sostenibilità, le zone di criticità e gli spazi di miglioramento. La mappatura è la base per l'elaborazione di un "Vademecum per la mensa buona e giusta" che fungerà da supporto a tutti gli attori della ristorazione scolastica e che verrà realizzata nel 2020.

Il Sentiero dei Ducati. Camminando nella natura lungo la valle dell'Enza (attuatore: CAI Reggio Emilia). Iniziativa per rilanciare il Sentiero dei Ducati orientandolo a divenire uno strumento utile per uno sviluppo sostenibile dei territori che attraversa, contribuendo così a promuoverne la conoscenza a livello locale, nazionale ed internazionale. Il progetto prevede la revisione di tutta la segnaletica e la manutenzione del sito, l'inserimento del Sentiero dei Ducati nel contesto dei cammini storici e naturalistici di interesse regionale, e la realizzazione di un sito web dedicato, completo di cartografia e guide digitali.

Volo con te (attuatore: Fondazione Bet She Can). Implementazione a Torino, partendo dal libro-progetto "Volo con te", di un percorso di consapevolezza e scoperta di sé, rimettendo in discussione etichette e stereotipi, rivolto a bambine e bambini tra i 7 e 11 anni. Attraverso il racconto di un viaggio alla ricerca di un amico, si scopre la forza dell'amicizia, la bellezza e la ricchezza della diversità e si sperimenta che le esperienze e il confronto possono togliere le "etichette" condizionanti e portare alla scoperta di chi si è veramente e di chi si vuole diventare. Il percorso si sviluppa in 10 laboratori didattici realizzati in spazi comunali o associativi di Torino.



CertOSA in verde #coltiviamoci il futuro (attuatore: Chanceseventi-Suggenova). Nell'ambito del Progetto "CertOSA Quartiere Condiviso", è prevista una rassegna di attività laboratoriali-educative e di scambio tra cittadini genovesi e nuovi cittadini provenienti da diversi paesi di origine, per favorire la socialità e la conoscenza di buone pratiche di comportamento. I percorsi educativi sono incentrati sul tema dell'ecologia circolare per un patto intergenerazionale e interculturale a favore di un futuro sostenibile.

Ciclo-riciclo. Uno strumento per amico (attuatore: MUS-E di Reggio Emilia). Il progetto di durata triennale si rivolge alle scuole primarie in cui vi è un'alta percentuale di bambini di paesi e culture diverse e, più in generale, situazioni di difficoltà sociale; è diretto anche ai bambini portatori di disabilità che, attraverso l'arte, imparano a comunicare attraverso il linguaggio universale della musica in cui le differenze diventano ricchezze. Il progetto prevede il coinvolgimento della Banda Rulli Frulli nella realizzazione di strumenti musicali con materiale riciclato.

RileggiAmo (attuatore: Scuola Primaria "San Lazzaro Alberoni" di Piacenza). Lo scambio tra rifiuti riciclabili (plastica e alluminio) e libri diventa il modo per diffondere la consapevolezza che qualsiasi gesto, anche piccolo, ripetuto con costanza, può modificare l'ambiente e la qualità della vita. Alunni ed alunne della scuola raccoglieranno il



materiale riciclabile a casa e lo consegneranno a scuola, ricevendo così uno "scontrino di cortesia ambientale" per ritirare a scuola un libro o una pinnola o una bomba di semi per far fiorire il territorio.

Green Generation (attuatore: Liceo Scienze Umane - Polo Mattei di Fiorenzuola). Docenti e studenti della classe 2 A del Liceo Scienze Umane hanno elaborato un calendario in carta riciclata su tematiche relative al risparmio energetico, con fotografie che illustrano comportamenti green da promuovere o non-green da combattere. I beneficiari del progetto sono prima di tutto gli studenti e le loro famiglie che saranno sensibilizzati a praticare piccoli gesti quotidiani per essere veramente testimoni di una Rivoluzione Green; associazioni ed enti supporteranno la divulgazione del calendario, promuovendo una sensibilità green presso la comunità.

Genova Cultura restaura (attuatore: Genova Cultura). Il progetto, volto a sensibilizzare la cittadinanza sui temi del restauro e valorizzazione del patrimonio artistico genovese, prevede il recupero della Fontana marmorea di Boccadasse attraverso un approccio conservativo, con particolare attenzione al recupero funzionale dell'opera e alla valorizzazione e tutela delle risorse idriche in un contesto di forte significato storico e culturale. All'opera di recupero sarà affiancata un'attività di comunicazione sul tema del ciclo dell'acqua.



Un "ponte" tra Genova e l'Africa Sub Sahariana (attuatore: ConsorzioSPeRA). Il progetto, attraverso un laboratorio creativo, getta un "ponte" tra Genova e l'Africa Sub Sahariana, basato sullo scambio culturale, sociale e gastronomico/alimentare, in una sorta di gemellaggio tra scuole africane e scuole genovesi. Attraverso scambi di elaborati grafici, messaggistica e social network viene veicolata la narrazione delle abitudini alimentari e culturali dei ragazzi italiani e africani, con una restituzione grafica di quella che rappresenta la giornata tipo di un ragazzo/a dei due paesi, raccontata attraverso il cibo.

Celocelo Food (attuatore: Agenzia per lo Sviluppo Locale San Salvario Onlus). Celocelo Food sperimenta un sistema di recupero di eccedenze di cibo, attraverso l'uso della piattaforma digitale celocelo.it, che consente di raccogliere e ridistribuire in maniera razionale ed efficiente eccedenze di cibo fresco e secco, donate da imprese di piccola dimensione operanti nel settore alimentare. Il cibo raccolto viene redistribuito ad una rete ampia e flessibile di soggetti no-profit che erogano supporto a persone in difficoltà economica: mense, Case di Ospitalità notturne, strutture di ospitalità in alloggio, ecc. Il progetto coniuga la sensibilizzazione

alla riduzione dello spreco alimentare con una finalità sociale di supporto alle fasce deboli della popolazione.

Fatti i fatti tuoi - Rendi l'ambiente digitale più sostenibile (attuatore: Fact-Checkers di Genova). Progetto di educazione che mira a far familiarizzare i ragazzi con i principi della verifica delle informazioni digitali e l'analisi della veridicità dei contenuti. Il progetto si articola in un laboratorio rivolto ai ragazzi di terza media e tenuto all'interno della scuola, utilizza come materiali didattici una guida interattiva per introdurre i ragazzi alla verifica delle informazioni digitali e una serie di altri strumenti gratuiti e disponibili in Rete.

Centro Polifunzionale di via Ferro (attuatore: Comunità di S. Egidio di Genova). La Comunità di S. Egidio ha ricevuto dal Comune di Genova un immobile da destinare ad attività di sostegno per le fasce deboli della popolazione (in particolare persone in condizioni di disagio economico), quali mensa sociale, raccolta deposito e distribuzione di coperte, giacche, scarpe. Il progetto prevede una collaborazione per gli interventi strutturali necessari ad ampliare i servizi offerti e per dare avvio a nuove iniziative da realizzare presso il Centro Polifunzionale.

Orto Urbano di Villa Ronco (attuatore: Arci Genova). Il progetto intende riqualificare i Giardini di Villa Ronco a Genova, attraverso la creazione di un orto urbano e didattico, grazie all'assegnazione di appezzamenti di terreno alla cura dei cittadini, e di attivare collaborazioni con le scuole circostanti, il Centro Servizi per la Famiglia Centro-ovest e i servizi (asilo e centro diurno) presenti a Villa Ronco per progettare percorsi didattici e incontri di scambio e socializzazione tra giovani, anziani e quartiere. L'obiettivo è attivare una rete di soggetti che si occupi e viva attivamente i giardini di Villa Ronco, garantendo così la manutenzione dello spazio, la coltivazione del terreno, le attività di carattere sociale, di diffusione di "buone pratiche" e di educazione alla sostenibilità.

Segnaletica a misura di bambino per l'acquedotto storico di Genova (attuatore: Fondazione Luzzati). La valorizzazione dell'acquedotto storico di Genova è l'obiettivo del progetto che si basa sulla progettazione partecipata, che vede come protagonisti i più piccoli, di un itinerario a misura di bambino con una segnaletica, realizzata in collaborazione con la Facoltà di Architettura dell'Università Genova, composta da pannelli esplicativi e pannelli gioco da fruire lungo il percorso. Nel 2019 sono stati realizzati i pannelli dai bambini della scuola primaria (disegni dei punti di interesse, flora e fauna), le elaborazioni dei ragazzi delle scuole medie (logo e testi) ed i tre progetti grafici selezionati tra quelli presentati dagli studenti del Dipartimento di Architettura e Design dell'Università. L'allestimento del percorso è previsto per la primavera 2020.

C = Come Borgo Campidoglio (attuatore: S.&T. Società Cooperativa). Il progetto si pone l'obiettivo di rilanciare il Borgo Vecchio Campidoglio - zona storica di Torino - attraverso il coinvolgimento attivo delle diverse realtà della zona, per promuovere l'artigianato, valorizzarne la storia e, conseguentemente, l'intero Borgo. Le linee di azione fino al 2020 prevedono la realizzazione di una campagna di comunicazione e la progettazione di un piano marketing partecipata. Nel 2019 sono stati realizzati gli eventi ideati nel corso degli incontri di co-progettazione: due giornate in cui la cittadinanza ha potuto

partecipare gratuitamente a laboratori creativi e a numerosi eventi, un progetto fotografico nel quale, attraverso la storia di 10 abitanti/commercianti/artigiani del Borgo, il quartiere viene rappresentato per il suo profilo umano.

Ripristino del Bosco di Fornace Vecchia (attuatore: Comune di Podenzano). Il bosco riveste particolare interesse naturalistico per l'adiacenza al torrente Nure (provincia di Piacenza) e per la presenza di specie rare e/o protette come le orchidee indigene e le querce nello strato arboreo dominante. L'intervento proposto è quello di salvaguardare aree boschive, praterie e cespuglieti andofili, ripristinando boschi, sentieri, strade e di recuperare gli immobili presenti nell'area per usi educativi e museali. L'area recuperata sarà messa a disposizione dei cittadini e delle scuole che vorranno approfittare dei luoghi per passare qualche ora in un'area fluviale naturale. Un collegamento ciclo pedonale, in parte già realizzato, collegherà Podenzano all'area naturale. Nel 2019 Iren ha concesso il comodato gratuito dell'area per l'avvio dei lavori.

ALTRE INIZIATIVE DEI COMITATI TERRITORIALI

Bando AmbientAzioni. Due sono state le edizioni del Bando AmbientAzioni lanciate nel 2019: Piacenza e Torino.

Il Bando piacentino, che scadrà a marzo 2020, è rivolto a tutti i cittadini e gli studenti del territorio, mentre il Bando torinese, alla sua prima edizione, si è rivolto a un target di giovani tra i 18 e i 26 anni. In entrambi i territori il Bando ha come oggetto la

progettazione di strumenti, azioni e iniziative di risparmio di risorse idriche ed energetiche, di riduzione della produzione di rifiuti, di riduzione della CO₂ in ambito mobilità e di mitigazione dei cambiamenti climatici a cui il territorio è esposto.

Ai partecipanti è richiesto di proporre elaborati innovativi, replicabili in altri contesti, con dimostrabili benefici economici e sociali per la collettività.

I Comitati Territoriali Iren anche nel 2019 sono stati luogo di approfondimento e confronto con gli stakeholder su: Bilancio di Sostenibilità 2018, aggiornamento del Piano Industriale Iren, valutazione dei temi rilevanti al fine di effettuare analisi di materialità per la stesura del Bilancio di Sostenibilità. Sono state inoltre affrontate varie tematiche di interesse per i diversi territori, quali: la politica di relazione con i clienti del Gruppo Iren, la situazione idrica nella provincia di Parma, il teleriscaldamento, la raccolta differenziata e la Tari, l'impianto di trattamento della frazione organica dei rifiuti con produzione di biometano e compost di qualità di Reggio Emilia.

PROGETTI PER IL TERRITORIO

Nel 2019, Iren ha realizzato o contribuito alla realizzazione di importanti progetti di carattere ambientale, sportivo e culturale. Alcuni di essi hanno avuto una significativa rilevanza sui territori ove si sono svolti.

PROGETTI AREA CULTURALE

Luci d'artista	Nuova illuminazione artistica di tre ponti sul Po a Torino e della Mole inaugurata nelle festività natalizie
50 anni di Amiat	È stata allestita, presso la sede confederale Regione Piemonte, la mostra multimediale con l'archivio storico di video, foto e strumenti d'epoca. Poste Italiane ha dedicato ai 50 anni di Amiat due cartoline con timbro commemorativo e sono stati organizzati diversi laboratori didattici e creativi per i piccoli visitatori della mostra organizzata presso il Museo A come Ambiente. Per le celebrazioni è stato realizzato il seminario nazionale "Le aziende di igiene ambientale e il pubblico: il ruolo dei media e il servizio ai cittadini", in collaborazione con l'Ordine dei Giornalisti del Piemonte, con la partecipazione dei vertici di Iren e Amiat, delle principali aziende del settore e di noti esponenti del mondo dell'informazione. Infine, è stata diffusa la campagna "Amiat è..." che ha rappresentato le attività svolte dall'azienda attraverso 6 icone esemplificative.
Iren Storia	Per valorizzare il patrimonio storico archiviato e digitalizzato del Gruppo, oltre al portale www.irenstoria.it , è stato pubblicato il libro "Iren, protagonista della storia industriale italiana. Dal primo novecento ad oggi".
Innovazione	Terza edizione di Iren Start Up Award, il contest volto a selezionare le migliori start up italiane ed internazionali con le quali creare future collaborazioni. Il Gruppo ha anche scatenato il Premio Nazionale Innovazione 2019, ritenendo che lo sviluppo dei propri business non possa che trarre giovamento dal confronto e dalla collaborazione con startup innovative e supportate da solidi progetti imprenditoriali, e le Start Cup regionali svoltesi in Emilia Romagna e Liguria.
Photomathon	Iren ha sostenuto l'iniziativa a Genova, La Spezia e Torino, proponendo tra i temi del concorso argomenti riguardanti i business che l'azienda svolge nelle varie città.
Iren mecenate	Iren condivide i valori della cultura e dell'importanza che hanno nello sviluppo del territorio. Per questo da molti anni Iren è socio Fondatore della Fondazione Teatro Regio di Torino, della Fondazione I Teatri di Reggio Emilia, del Teatro Carlo Felice di Genova e della Fondazione Teatri di Piacenza. Sostiene da sempre anche il Teatro Regio di Parma e, dal 2019, il Teatro degli Impavidi di Sarzana e il Teatro Civico di La Spezia. Di rilievo anche la collaborazione con la Fondazione Palazzo Magnani di Reggio Emilia. Inoltre il Gruppo ha collaborato a numerosi progetti culturali tra i quali: Festa dei Diritti di Correggio, Cibo e Genti dell'Emilia, Comitato "Reggio Città Universitaria", Archivio Cavalotti Piacentini, Fotografia Europea, 100° anniversario della nascita di Federico Fellini (Reggiolo), nuova illuminazione della Basilica della Chiara di Reggio Emilia e partecipazione al bando del Comune di Genova per la riqualificazione, tramite opere di street art, degli edifici del quartiere Certosa, area pesantemente coinvolta dai disagi conseguenti al crollo del Ponte Morandi. Alla fine del 2019 è stato dato avvio al ricco calendario di iniziative organizzate per Parma Capitale Italiana della Cultura 2020, manifestazione che può contare su Iren in qualità di sponsor ufficiale.



PROGETTI AREA AMBIENTALE

Raccolta differenziata	Iren ha ideato e promosso campagne per sensibilizzare cittadini e imprese dei territori di Piacenza, Parma e Reggio Emilia, La Spezia, Genova, Torino e Vercelli alla corretta gestione e raccolta differenziata dei rifiuti, in particolare a supporto dell'avvio o dell'estensione di nuove modalità di raccolta differenziata o dell'introduzione dei sistemi di tariffazione puntuale. In collaborazione con le amministrazioni locali, sono stati inoltre organizzati numerosi incontri informativi pubblici rivolti a diversi target di cittadini. In tutti i territori emiliani, in occasione dell'informalizzazione dei centri di raccolta o dell'installazione delle mini-ecostation, sono state realizzate iniziative di comunicazione per favorire il loro utilizzo e ridurre gli errori conferimenti. A Reggio Emilia, con il raggiungimento dell'80% di raccolta differenziata, è stata realizzata una campagna di riconoscimento dell'impegno profuso dai cittadini. In provincia di La Spezia, a Parma e a Torino, sono state attivate le campagne di sensibilizzazione per il ritiro dei rifiuti ingombranti e l'utilizzo dei centri di raccolta, anche tramite l'app EcoIren. Amiat ha concluso, in collaborazione con la Città di Torino, il "Progetto Organico Porta Palazzo", finalizzato alla raccolta differenziata dell'impegno, al recupero e alla ridistribuzione delle eccedenze alimentari, ha promosso con Co.Re.Ve il progetto "Sei di cocco? Il vetro è un'altra cosa", nato per sensibilizzare al corretto conferimento dei rifiuti in vetro, e ha avviato la sperimentazione delle ecostation ad accesso controllato, una modalità alternativa di raccolta differenziata nel quartiere Filadelfia che ha coinvolto circa 8.000 abitanti. Nel Comune di Vercelli, anche nel 2019 è stato proposto l'Ecocassone itinerante, un ulteriore strumento a disposizione dei cittadini per la raccolta dei rifiuti ingombranti al fine di contrastarne l'abbandono in strada.
Riduzione dei rifiuti	Insieme al Comune di Genova e al Porto Antico di Genova è stato realizzato un progetto per la progressiva eliminazione della plastica dall'area turistica del porto e per la fornitura di acqua di rete nei locali pubblici. Con il supporto di Andrea Barbi, noto presentatore televisivo e con i ragazzi dell'Istituto Alberghiero Motti di Castelnuovo Monti (Reggio Emilia) è stata realizzata la partecipazione alla trasmissione televisiva di Tele-Reggio Hello Barbi che ha premiato la creatività dei ragazzi in tema di "cucina degli avanzi". Per l'iniziativa è stato ristampato il Ricettario degli Avanzi, prodotto da Iren, che raccoglie ricette di piatti creati con gli avanzi di cucina.
Qualità ambientale	Il progetto Po d'Amare , a cui ha partecipato Amiat, ha intercettato e raccolto, tramite l'installazione di barriere galleggianti, i rifiuti nel fiume Po per poi conferirli in impianti specializzati per la valorizzazione dei materiali, con una notevole risonanza mediatica nazionale. Anche l'evento Un Po meno inquinato a Torino ha rappresentato un'occasione di sensibilizzazione sui temi della qualità dell'ambiente. Da ricordare anche il supporto agli eventi realizzati dai comuni reggiani che hanno coinvolto bambini e ragazzi in attività di pulizia del territorio e giornate ecologiche organizzate con la cittadinanza e con le scuole. Infine, in occasione della Zanzara Tigre Day , è proseguita nella provincia di Reggio Emilia, l'ormai tradizionale distribuzione gratuita di materiale larvicida.
Mobilità Sostenibile	Iren ha sostenuto il progetto del Politecnico di Milano VENTO Bici Tour 2019 , per la costruzione di una dorsale ciclostorica che corre per oltre 700 km lungo gli argini del fiume Po che attraversa i territori storici del Gruppo. Nella sede dell'Automobile Club di Torino è stato inaugurato il nuovo Spazio IrenGO , primo showroom dedicato a coloro che sognano di muoversi in modo smart, innovativo e a zero emissioni. È proseguita la collaborazione tra Iren e MMoto per lanciare attraverso IrenGo il primo servizio di scooter sharing elettrico Made in Italy . A Torino sono 150 i mezzi messi a disposizione dei cittadini, mentre è stato fornito alla Polizia Municipale uno scooter elettrico in comodato d'uso gratuito per i servizi nelle aree verdi e centrali. A Genova, in accordo con il Comune e l'ente Fiera, sono stati forniti motorini elettrici per la mobilità sostenibile degli espositori e dei visitatori del Salone Nautico 2019.
Acqua	Nelle province di Piacenza, Parma e Reggio Emilia è proseguita l'installazione di impianti fissi di distribuzione gratuita di acqua pubblica (cassette dell'acqua), con contestuali campagne di sensibilizzazione all'uso consapevole della risorsa idrica (si veda pag. 74). Inoltre, sono stati più di 50 gli eventi e le manifestazioni emiliane nelle quali Iren è stata presente con i propri erogatori mobili di acqua pubblica ("Caraffone" e "Fontanone").
Risparmio energetico	Si è sviluppata l'attività comunicativa di Fratello Sole Energie Solidali , la ESCO che realizza l'efficientamento energetico di immobili del terzo settore. È stato presentato il progetto "Vercelli a Led - Una nuova luce per la città" un importante intervento per la sostenibilità della città.
Impianti aperti	A Mancasale di Reggio Emilia è nato il Parco Acque Depurate (si veda pag. 108), un percorso all'interno di un impianto operativo, ideato per far conoscere la depurazione anche attraverso materiale informativo in italiano e in inglese per i visitatori. La Centrale idrica di Reggio Emilia è stata aperta al pubblico il 26 giugno, in occasione della Notte Blu che ha visto la partecipazione di oltre 2.000 persone. Un'opportunità per molti cittadini di vedere da vicino il funzionamento del sistema che gestisce quotidianamente l'acqua potabile distribuita in città e un'opportunità "didattica" di parlare dei temi della sostenibilità legati all'uso dell'acqua. Il Gruppo ha, inoltre, completato il progetto di riqualificazione della Centrale idrica di Luzzara (Reggio Emilia), inaugurata i primi giorni di giugno facendola diventare un luogo aperto per i cittadini e le scuole, completo di aula didattica/laboratorio che si affianca al percorso didattico già attivo presso l'impianto idroelettrico sul fiume Secchia in confine tra Castellaro e la frazione di San Michele di Sassuolo, che ha accolto numerose scolaresche e cittadini. Al termovalorizzatore di Torino sono state organizzate due giornate di porte aperte, a cui hanno preso parte circa 500 persone per conoscere il funzionamento dell'impianto attraverso l'esperienza diretta e l'interazione con gli operatori che vi lavorano.
Città sostenibili	Insieme ad altri soggetti imprenditoriali e al Comune di Genova, il Gruppo ha realizzato due manifestazioni: EuroCities Environment Forum e Genova Smart Week , legate alle tematiche della smart city e della sostenibilità. In occasione della conclusione dei lavori di allaccio del termovalorizzatore di Torino alla rete di teleriscaldamento, è stato organizzato un convegno sull' economia circolare e sulle sue applicazioni. Nel periodo estivo Acam Ambiente ha supportato numerose manifestazioni green nei comuni della provincia di La Spezia.

PROGETTI AREA SPORTIVA

Maratone	Tra le numerose iniziative a carattere sportivo sostenute dal Gruppo Iren sui territori, di particolare rilievo sono state la Stratonio, corsa non competitiva dall'anima green organizzata da La Stampa, con la presenza della mascotte Taurino Nellurbino, la mezza maratona di Castelnuovo Sotto (Reggio Emilia), la manifestazione Castelsport, che da dieci anni coinvolge giovanissimi atleti di cinque comuni reggiani e ha adottato un approccio plastic free, la gara podistica Vivacità, la maratona del Tricolore, la quinta in Italia per numero di partecipanti, e la giornata "Sport per tutti" a Sarzana.
Altri sport	Sono stati inoltre avviati i progetti di sostenibilità ambientale con Pallacanestro Reggiana e Reggio Audece/Reggiana Calcio con il coinvolgimento delle società, degli atleti e delle scuole del territorio. Inoltre il Gruppo ha contribuito agli interventi e ai progetti promossi da Fondazione per lo Sport del Comune di Reggio Emilia, società sportive GiSport, Reggiana Nuoto, CSI Nuoto, Asd Baseball, Asd Skating Club Albinea, Volley Tricolore, Memoriali Marconi VVFF Volley

PROGETTI AREA SOCIALE

Babbo Natale in Forma	Iren ha sostenuto il consueto appuntamento natalizio, promosso dalla Fondazione dell'Ospedale "Regina Margherita" di Torino, che vede la partecipazione di migliaia di persone vestite da Santa Claus davanti all'Ospedale infantile
Just the woman I am	Iren ha collaborato alla realizzazione dell'evento fornendo energia elettrica e partecipando con i suoi dipendenti alla corsa organizzata dal CUS Torino, in occasione della Festa della donna e finalizzata alla raccolta fondi per la ricerca universitaria sul cancro. La squadra Iren formata da 280 runner è stata tra le più numerose
Flags4Rights - 100 bandiere per i diritti	Iren ha supportato la mostra a cielo aperto promossa da Unimore, Fondazione Reggio Children, Comune di Reggio Emilia e Associazione Yesterday Today Tomorrow, con 100 bandiere disegnate da bambini e ragazzi in occasione del 60° anniversario della Dichiarazione Onu dei Diritti del Fanciullo e del trentennale della convenzione Onu sui diritti dell'infanzia

LIBERALITÀ, DONAZIONI E SPONSORIZZAZIONI

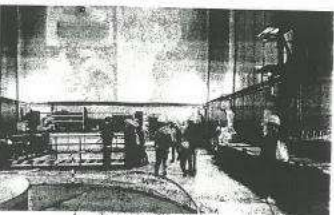
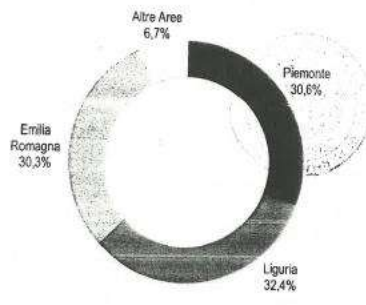
Il Gruppo Iren presta molta attenzione a eventi culturali, ambientali e sportivi con caratteristiche distintive a livello nazionale o che sono radicati nella tradizione locale dei territori di riferimento. Nel 2019 Iren ha erogato complessivamente **273 sponsorizzazioni**, di cui **74 liberalità**, per circa **11.500.000 euro**.

Già interventi hanno riguardato:

- **73 progetti (27%) in ambito cultura e innovazione** tra cui il sostegno al Teatro Regio di Parma e l'adesione a Fondazione I Teatri di Reggio Emilia, Fondazione Teatro Regio di Torino, Fondazione Teatri di Piacenza e Fondazione Carlo Felice di Genova, il Premio Nazionale dell'Innovazione, le Start Cup Emilia e Liguria, il Festival della Scienza di Genova e il Festival della Tecnologia a Torino, l'evento Fotografia Europea a Reggio Emilia e il Festival Verdi a Parma, l'illuminazione della Basilica della Ghiara di Reggio Emilia, il Gola Gola Festival a Piacenza,
- **66 progetti di animazione territoriale (25%)** tra cui eventi in occasione delle festività natalizie a Torino (Luci d'Artista), Genova (illuminazione, videomapping e Capodanno in piazza), Reggio Emilia (casa di Babbo Natale e Capodanno in piazza) e Vercelli (illuminazione), l'Estate Spezzina e i Venerdi Piacentini;
- **89 progetti legati alla sostenibilità (33%)** tra i quali il sostegno a progetti ambientali di numerosi Comuni Emiliani, VEnTO Bici Tour 2019, CinemAmbiente a Torino, il Centro Remida di Reggio Emilia, Slow Fish a Genova e Giocampus a Parma;
- **43 progetti in ambito sportivo (15%)** fra i quali il sostegno alle stagioni di alcune squadre di sport minori come il hockey, lo sledge hockey, il football americano, la pallacanestro maschile e femminile, la pallanuoto e a grandi manifestazioni nazionali come gli European Master Games e le finali del Grand Prix di figure skating.

Nell'ambito delle erogazioni liberali è stato utilizzato l'Art Bonus, per il sostegno della cultura (per oltre 4.000.000 di euro), che permette di godere di importanti benefici fiscali sotto forma di credito di imposta.

LIBERALITÀ E SPONSORIZZAZIONI PER TERRITORIO



[Handwritten signature]



EDUCAZIONE ALLA SOSTENIBILITÀ

Nel 2019 è proseguito il percorso di trasformazione del progetto Eduirene. Dalla tradizionale attività di educazione, basata sul catalogo di offerte formative gratuite per le scuole, ad una modalità inclusiva, partecipativa e creativa per comunicare a tutti il mondo dei servizi e strutturare rapporti istituzionali con il territorio sui temi della sostenibilità. Un approccio all'educational fatto di progetti, interventi, iniziative speciali, incontri, giochi, focus, tarati per target e per aree geografiche precise. È stato svincolato il catalogo dall'anno scolastico, per rendere evidente che Eduirene si muove a 360° per 365 giorni.

L'educazione è per Iren **mantenere un dialogo continuo e fare rete** con tanti soggetti, trasformando i propri impianti in luoghi dove toccare con mano la sostenibilità. Impianti che nel 2019 sono entrati nel progetto **"Emilia Romagna Open"**, promosso dalla Regione Emilia Romagna, per illustrare le migliori realtà produttive del territorio. **Impianti aperti** dove si può assistere alla presentazione del libro **"Greta e il Pianeta da salvare"** di Christiana Ruggeri, come avvenuto al termovalorizzatore di Torino. Luoghi accoglienti dove trovare comitive di ciclisti FIAB in visita alle storiche **Gallerie di Marano** o al **termovalorizzatore di Parma** oppure 200 auto d'epoca al **PAD di Mancasale a Reggio Emilia**. È proprio il **PAD**, con la sua presentazione ufficiale alla città durante la **Giornata Mondiale dell'Acqua**, a raccontare quello che sta diventando Eduirene. È possibile trasformare un depuratore in un luogo da visitare con calma ed in sicurezza, insieme ai tecnici, dove scoprire filmati inediti della storia cittadina, in collaborazione con le istituzioni culturali, e progettare nuove modalità sempre più accessibili per conoscere la tecnologia. Un format che ha visto l'inaugurazione dello **"Spazio Goccia"** a Luzzara (Reggio Emilia), una struttura polivalente, all'interno dell'acquedotto, dedicata al ciclo dell'acqua, ma pronta ad ospitare le iniziative che il territorio vuole costruire sulla sostenibilità, grazie alla pluralità di soggetti che si sono messi in rete: Iren, il Comune, una Fondazione Culturale e l'Istituzione che gestisce le scuole.

*L'educazione alla sostenibilità
per Iren è dialogo continuo e costruzione di reti
con soggetti del territorio*

L'altra caratteristica della nuova Eduirene sono i tanti progetti sul territorio e con il territorio, tra i quali **"Plastica si scrive con 3 R"** che per un mese ha mobilitato tutto il comune di Castelnuovo Monti (Reggio Emilia) meritandosi uno spazio a **Caterpillar Radio2** e il **premio Vito Scaffidi**, quelli con **Coop Alleanza 3.0**, valutati e votati dai soci Coop a Parma e Reggio Emilia, il progetto a Torino con l'Ospedale Regina Margherita e **Forma Onlus**, dedicato ai piccoli pazienti e alle loro famiglie o l'iniziativa presso il **Mausoleo della Bela Rosin** a Torino, insieme a **Centro Scienza Onlus**, che ha permesso di parlare di sostenibilità fuori dagli spazi tradizionali.

Ad aprire le proprie porte sono stati anche la **Centrale Arbarello** a Torino, il **depuratore di Rapallo** e la **Diga di Ceresole**.

Nel 2019 è stato possibile trovare sempre più Eduirene nei Centri Estivi, nei Centri provinciali per l'istruzione degli adulti (CPIA), nei

doposcuola (uno tra i tanti quello di **ASAI** di Torino), nelle parrocchie e negli oratori, ma anche in iniziative più istituzionali come **La Notte dei Ricercatori 2019** durante la quale con l'Università degli Studi di Modena e Reggio Emilia, i visitatori del Tecnopolo di Reggio Emilia hanno scoperto le professioni e i servizi che hanno a che fare con l'ambiente, a Torino su di un vecchio tram si è parlato di energia e a Chieti si è giocato con l'ambiente.

Il gioco e l'approccio non consueto hanno continuato a trovare nuovi percorsi come il nuovo exhibit di **"Sei Eco-logico?"** presso la Città dei Bambini e dei Ragazzi di Genova. Un totem con 36 ecogiochi interattivi, nati dalla collaborazione con l'Istituto Calvino, Fondazione AMGA e Liguria Digitale, che valorizza un progetto di **Alternanza Scuola Lavoro**.

Il teatro utilizzato come canale per parlare di sostenibilità è un'esperienza consolidata del Gruppo Iren. Nel 2019 il progetto **Rifiutando di Piacenza** è stato rinnovato con uno spettacolo di Manicomics **"Rifiutando lo Spreco"**, tutto dedicato alla Agenda 2030, mentre al **Festival Andersen** è andato in scena **"Cacche Spaziali"**, il primo spettacolo in Italia dedicato alla depurazione, promosso da Eduirene insieme al Teatro dell'Ortica. Sempre il palcoscenico ha ospitato al Teatro Colosseo di Torino **"Riciclo e Riuso? AMBO"**, un evento che ha fatto giocare i più piccoli con la tavola periodica degli elementi, grazie alla collaborazione di CentroScienza, il Dipartimento di Chimica dell'Università di Torino e il Museo A come Ambiente. **"Yes, I can"** di Luca Pagliari è stato messo in scena nelle scuole a Scandiano (Reggio Emilia) e Torino, in partnership con Ricrea.

I corsi per docenti hanno caratterizzato negli anni la ricerca di Iren di modalità diverse per insegnare la **sostenibilità** (Teatro Ambiente e Centro Rerrida). Nel 2019 è stata realizzata la seconda edizione di un corso dedicato ai cambiamenti non solo climatici, progettato insieme ad Arpa Emilia Romagna ed il Centro Italiano di Ricerca ed Educazione Ambientale dell'Università di Parma, suddiviso in tre giornate per affrontare i principali nodi teorici, unitamente all'analisi di alcune esperienze/attività pratiche nel contesto scolastico. Oltre alla formazione docenti, si è rafforzata quella ai nuovi cittadini italiani, ai migranti ed ai richiedenti asilo, al fine di contribuire ad una maggiore integrazione degli stessi.

Nell'alleanza educativa Giocampus si è ulteriormente strutturata la **Casa Ecologica**, una casa ideale dove imparare sin da bambini a essere sostenibili, grazie a specifici momenti di approfondimento ed esperienziali. Una struttura che ha lasciato l'area che ospita l'edizione estiva di Giocampus per essere accolta all'interno dell'edificio della Provincia a Parma con moduli formativi dedicati a tutti gli ordini di scuole.

Eduirene ha affiancato anche i progetti messi in campo per ridurre la produzione di rifiuti di plastica attraverso l'uso delle **borracce di alluminio**. In particolare il progetto con l'Istituto Parentucelli di Sarzana (SP), l'iniziativa Castelsport (Castelnuovo Sotto in provincia di Reggio Emilia), promossa da 30 società sportive di base che ha interessato un migliaio di persone, e quella del Comune di Reggio Emilia che ha avviato una distribuzione capillare in tutte le scuole primarie per un totale di **8.000 borracce**. L'iniziativa ha visto anche la collaborazione della Pallacanestro Reggiana, con cui Eduirene ha messo in campo il progetto **"Io lilo pulito"**, per portare i valori dello

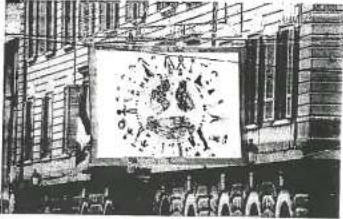
sport e della sostenibilità nelle scuole, grazie alla presenza dei giocatori.

Continuo è anche l'impegno di Iren nel fornire supporto alle scuole nello svolgimento dell'**Alternanza Scuola Lavoro** con esperienze aziendali che nel 2019 sono state presentate al Salone Orientamenti di Genova.

Per i cittadini più piccoli (5-6 anni) sono stati messi in campo un percorso all'interno del termovalorizzatore di Torino e laboratori specifici a Spazio Goccia è stato redatto "La mia prima raccolta differenziata", un libro a figurine autoadesive per spiegare la raccolta dei rifiuti e lo staff di Eduiren si è arricchito della mascotte **Taurino** nata per raccontare i 50 anni di AMIAT.

Eduiren: 80.144 persone e 529 scuole in 59 progetti di educazione alla sostenibilità

Nel 2019 il progetto Eduiren ha toccato **80.144** persone, partecipato e supportato **59** progetti, promossi dalle scuole e dai singoli Comuni, interessando più di **529** scuole delle aree emiliana, ligure, piemontese e campana.



■ RIDUZIONE DEGLI IMPATTI SUL TERRITORIO E LE COMUNITÀ

Tutte le attività del Gruppo sono pianificate e svolte nella consapevolezza della responsabilità sociale verso le comunità e i territori: produrre ricchezza tutelando l'ambiente e rispettando le aspettative degli stakeholder. Il Gruppo Iren ha infatti sviluppato strumenti per il monitoraggio delle prestazioni quali la valutazione degli impatti ambientali, i controlli analitici, gli audit interni e le verifiche di conformità legislativa. Negli impianti vengono effettuate misure delle emissioni acustiche verso l'esterno, al fine di verificare l'assenza di situazioni di inquinamento verso la popolazione. Anche i prodotti offerti, prima di essere immessi nel mercato, sono sottoposti a verifiche e controlli di qualità. In caso di guasti il Gruppo adotta specifiche procedure per la tempestiva ed efficace comunicazione, interruzioni del servizio o disagi arrecati alla cittadinanza entro i tempi previsti dalle normative di settore. Per le attività nei settori energia elettrica, gas, acqua, teleriscaldamento, il Gruppo si attiene inoltre alle indicazioni specificate da ARERA. Oltre alla gestione della conformità legislativa, il Gruppo Iren ha sviluppato regolamenti, codici volontari (requisiti interni e

procedure) e adottato iniziative che mitigano gli impatti derivanti dalle attività svolte, sulla salute e sicurezza della popolazione. Le principali attività del Gruppo che impattano sulla comunità e sul territorio sono:

- **produzione di energia elettrica e calore.** Iren si impegna attivamente nello sviluppo di fonti energetiche rinnovabili e assimilabile. Le attività di gestione degli impianti di produzione di energia sono proceduralizzate e condotte nel rispetto delle norme. Le emissioni sono costantemente monitorate e controllate. Gli investimenti per ottimizzare l'efficienza energetica degli impianti sono costanti. Gli impianti di produzione energetica sono tutti dotati di protocolli di controllo, sia nel rispetto delle normative ambientali (ISO, EMAS), sia nel rispetto delle prescrizioni degli Enti di controllo. Iren inoltre, intende estendere ulteriormente il suo sistema di teleriscaldamento per superare i 100 milioni di metri cubi di volumetrie riscaldate al 2024. Per quanto riguarda la realizzazione di nuovi impianti vengono valutate tutte le fasi realizzative e gestionali, particolare attenzione è inoltre dedicata alla valutazione degli impatti generati dalla presenza di cantieri. Per tutte le attività appaltate sono effettuati controlli sull'operato del personale delle imprese nel rispetto delle direttive adottate nell'ambito del Sistema Integrato (Qualità, Ambiente, Sicurezza);
- **raccolta e gestione rifiuti.** Il Gruppo Iren gestisce il rifiuto in tutte le sue fasi: raccolta, selezione, trasporto, trattamento e smaltimento, contribuendo al recupero di materia e alla produzione energetica derivante da tali risorse, riducendo così l'impiego di risorse naturali non rinnovabili. Come evidenziato nel Piano Industriale al 2024, il Gruppo è impegnato nell'implementazione di sistemi di raccolta differenziata particolarmente evoluti e nella realizzazione di nuovi impianti per incrementare il recupero di materia;
- **settore idrico.** Il Gruppo monitora costantemente le perdite di rete che possono causare significativi sprechi d'acqua: gli interventi di controllo, estensione e manutenzione delle reti sono eseguiti con l'obiettivo di minimizzare il disagio per i cittadini. L'elevata qualità dell'acqua erogata è assicurata dai continui controlli analitici effettuati, anche oltre gli obblighi di legge, su tutto il percorso: dalle fonti di captazione ai processi di trattamento, di filtrazione e disinfezione, dai serbatoi di accumulo e stoccaggio ai vari punti della rete di distribuzione. Nella depurazione delle acque, il Gruppo si impegna al mantenimento di elevati standard di funzionamento degli impianti, nel rispetto delle autorizzazioni, e a informare costantemente la comunità locale in merito al funzionamento degli stessi. Come esplicitato nel Piano Industriale al 2024, il Gruppo si pone l'obiettivo di ridurre i prelievi di acqua dall'ambiente e a ridurre le perdite di rete;
- **distribuzione gas.** Il Gruppo si impegna a ridurre il numero delle dispersioni, attraverso il rinnovamento progressivo della rete. La corretta gestione degli impianti e delle reti gas, l'impiego di risorse competenti e l'utilizzo di strumentazione idonea, insieme al continuo monitoraggio, sono gli elementi principali di prevenzione dei potenziali impatti e incidenti. Si tratta di elementi oggetto di continua analisi e miglioramento



per aumentare costantemente la loro efficacia, nel rispetto dell'efficienza. Inoltre, al fine di ridurre il disagio per le comunità locali in occasione dell'apertura di cantieri, vengono coinvolti cittadini, associazioni economiche e Comuni per la definizione di tempistiche e orari degli stessi;

- **distribuzione energia elettrica.** Nell'ambito della gestione delle reti elettriche, uno dei principali obiettivi è il costante mantenimento dei livelli di servizio degli impianti nel rispetto delle delibere in vigore;
- **illuminazione pubblica.** Per gli impianti di illuminazione pubblica, i fattori che impattano sulla sicurezza e sulla salute dei cittadini sono l'inquinamento luminoso notturno, dovuto alle irradiazioni di luce artificiale al di fuori delle aree a cui è funzionalmente dedicata (in particolare verso la volta celeste), e il rischio fotobiologico, legato alla possibilità che la visione diretta delle sorgenti luminose possa arrecare danno all'occhio umano. Tali fattori vengono monitorati mediante l'inserimento di requisiti costruttivi stringenti nelle specifiche tecniche di acquisto degli apparecchi di illuminazione (percentuale di flusso luminoso emesso dall'apparecchio di illuminazione nell'emisfero superiore minore o uguale a 1% e assenza di rischio fotobiologico RG=0).

Nel 2019 nei comprensorio savonese si sono registrati due sinistri: uno causato da condizioni meteo straordinarie del 23 e 24 novembre e l'altro provocato dall'autocombustione di un automezzo sull'autostrada Genova-Venimiglia. Inoltre un guasto alla rete del sistema idrico integrato ha prodotto un disservizio per i cittadini. Si rilevano, inoltre, 7 cause perse nei confronti della comunità o di cittadini, per un importo monetario complessivo di 11.364 euro.

GESTIONE DEI CANTIERI

Nella gestione di cantieri legati ad attività programmate che possono creare disagio alla cittadinanza, il Gruppo opera per ridurre al minimo l'impatto sul territorio, concordando con gli stakeholder tempi di realizzazione dei lavori, orari, modalità operative e individuando periodi dell'anno strategici (esempio mese di agosto), al fine di minimizzare l'impatto sulla popolazione, con particolare attenzione alle fasce deboli e alle attività economiche. Inoltre vengono adottati tutti gli accorgimenti necessari per garantire la massima sicurezza dei cantieri per i cittadini, soprattutto nel caso di lavori svolti su sedimi stradali. Nella progettazione e realizzazione degli impianti di illuminazione pubblica e semaforici, vengono predisposte specifiche stringenti per la scelta dei materiali che sono vincolanti e tengono conto del riesame delle criticità emerse nella precedente realizzazione di impianti analoghi, inoltre vengono costantemente analizzati e monitorati gli impatti sulla sicurezza e salute dei cittadini.

La costruzione di nuovi impianti oltre a essere una necessità per lo sviluppo del Gruppo Iren, è un'opportunità di crescita per il territorio nel medio/lungo termine; è necessario quindi che il dialogo tra il Gruppo Iren e gli stakeholder avvenga in una logica di trasparenza e correttezza. Prima di intraprendere l'iter autorizzativo per la costruzione di nuovi impianti o infrastrutture, il Gruppo ritiene fondamentale effettuare incontri informativi con le comunità locali, illustrando l'utilità, l'impatto sul territorio e il progetto nel suo

dettaglio. Un esempio di cooperazione tra amministrazioni pubbliche, cittadini, imprese ed enti locali è la Conferenza dei Servizi, nella quale è garantito il dialogo con la cittadinanza e le istituzioni. Per i progetti di una certa rilevanza, il soggetto deputato a rilasciare l'autorizzazione convoca la Conferenza dei Servizi (composta dai vari attori interessati), che deve esprimersi sulla fattibilità dello stesso indicando le condizioni necessarie per ottenere sul progetto definitivo le intese, i pareri, le concessioni, le autorizzazioni, le licenze, i nullaosta, gli assenti richiesti dalla normativa. Per l'esercizio di alcune tipologie di installazioni produttive, che possono generare impatti ambientali significativi, è necessaria l'AIA, autorizzazione integrata, nella quale si verifica che l'esercizio da autorizzare abbia impatti ambientali limitati, conformi con le condizioni prefissate dall'Unione Europea.

Non si segnalano trasferimenti di popolazioni, neppure temporanei, a seguito della costruzione di nuovi impianti.

GESTIONE DELLE EMERGENZE

Le società del Gruppo Iren sono dotate di procedure e/o prassi che definiscono:

- l'organizzazione e i centri di coordinamento predisposti per fronteggiare le situazioni di emergenza che potrebbero verificarsi nell'ambito delle attività svolte dal Gruppo;
- la gestione dell'informazione e dei rapporti con Prefetture, Protezione Civile, Autorità, Regioni, Province e Comuni, incluse le relative sale operative.

Questo per rispondere a potenziali incidenti e situazioni di allarme, che potrebbero determinarsi in seguito a calamità naturali, esplosioni e incendi, e per prevenire e attenuare i danni conseguenti verso il personale e verso l'ambiente. Per facilitare l'accesso alle informazioni relative ad eventuali situazioni di allerta meteo, gli smartphone aziendali, forniti a tutti i dipendenti, sono dotati di un'apposita applicazione per il collegamento diretto ai siti ufficiali deputati all'emissione delle allerte meteo di tutte le regioni dove il Gruppo Iren è presente. Per il personale che opera prevalentemente all'esterno sono previste specifiche procedure che definiscono gli indirizzi operativi a cui attenersi in relazione alla presenza o meno di situazioni di allerta meteo.

Per tutte le sedi e gli impianti presidiati sono stati redatti specifici piani d'emergenza che contemplano gli scenari più probabili di emergenze di sicurezza e ambientali. Presso ogni sede e impianto sono stati individuati gli addetti all'emergenza che sono formati e aggiornati periodicamente.

Annualmente sono effettuate prove di evacuazione che coinvolgono tutto il personale presente. I piani di emergenza aziendali sono costantemente aggiornati secondo gli indirizzi condivisi per tutte le Società del Gruppo in materia di organizzazione delle emergenze.

Le situazioni di emergenza legate al possibile inquinamento ambientale in fase di esercizio degli impianti, oppure dovute all'avaria della strumentazione di controllo e misura di parametri chimico fisici di funzionamento, vengono gestite secondo criteri di intervento immediato sul guasto, con personale specializzato, 24

ore su 24, tramite richiesta e chiamata dei tecnici in situazione di reperibilità.

L'intervento teso al ripristino delle avarie avviene nel tempo minimo necessario all'esecuzione dei lavori.

AIUTI ALLE COMUNITÀ

Il Gruppo da sempre dimostra la propria vicinanza alle Comunità colpite da gravi calamità, dando sostegno alle Amministrazioni locali e alle Istituzioni di soccorso e prevenzione, anche attraverso la disponibilità di uomini e mezzi.

A seguito dell'evento del crollo del Ponte Morandi a Genova, una volta conclusa la gestione della fase emergenziale di messa in sicurezza e sistemazione delle famiglie sfollate, il Gruppo ha assicurato anche nel 2019 la collaborazione con la Struttura Commissariale per la ricostruzione, per la predisposizione di quanto necessario per preservare la continuità del servizio e la sicurezza dei cittadini durante la fase di demolizione con gli esplosivi, gestendo tutte le problematiche di interferenza con le condutture sotterranee e gli impianti durante la fase di ricostruzione del nuovo ponte.

Nel comprensorio Savonese, i fatti alluvionali del 23 novembre 2019, hanno determinato danni consistenti alla rete idrica. Il Gruppo Iren per ripristinare il servizio idrico è intervenuto prontamente, realizzando dorsali esterne provvisorie e supportando le Amministrazioni locali nei momenti di emergenza.



RAPPORTI CON LE ISTITUZIONI

Il Gruppo Iren, così come previsto anche nel Codice Etico, collabora attivamente e pienamente con le Autorità Pubbliche, persegue gli obiettivi indicati dalle Istituzioni Pubbliche di riferimento e collabora efficacemente con gli organismi preposti alle attività di regolazione e controllo dei servizi pubblici locali. Azioni che il Gruppo persegue, coniugandole con la propria missione e con l'esigenza di autonomia organizzativa e gestionale propria di qualsiasi operatore economico.

RAPPORTI CON AUTORITÀ D'AMBITO

Il costante confronto con gli Enti Locali e con gli enti d'Ambito, nel 2019 si è sviluppato in particolare sulle seguenti tematiche:

- messa a norma degli impianti di depurazione nell'area della città metropolitana di Genova (Area Centrale, Rapallo, Recco, Sestri Levante, Tigulio orientale e Arenzano) per il pieno adeguamento alla Direttiva 91/271 CEE sul trattamento dei reflui e la realizzazione degli impianti di depurazione di Ronco Scrivia e Torriglia;
- distrettualizzazione delle reti idriche e attuazione del Piano d'Ambito genovese, realizzazione della adduttrice acquedottistica montana che collega il sistema dei grandi invasi genovesi con tutti i comuni della Valle Scrivia e interventi sulla rete acquedottistica del Golfo Paradiso e del Tigulio orientale, finalizzati al superamento delle situazioni di emergenza idrica verificatesi negli ultimi anni;
- ripristino e messa a norma degli impianti e delle reti fognarie e acquedottistiche gravemente danneggiati dalle alluvioni del 2014, 2016 e 2019 in area genovese;
- raggiungimento di un giusto equilibrio tra gli incrementi tariffari e le necessità di investimento sul territorio, rispettando i requisiti richiesti dalla normativa, in vigore del secondo periodo regolatorio 2016/2019 per la tariffa del servizio idrico integrato;
- funzionamento delle 70 caselle dell'acqua che ogni anno riforniscono migliaia di cittadini presso i distributori delle provincie di Parma, Piacenza e Reggio Emilia di acqua a chilometro zero e consentono un minor consumo di bottiglie di plastica e, di conseguenza, una minor produzione di rifiuti;
- visite istituzionali all'impianto di riutilizzo, ai fini Irigul-, delle acque del depuratore di Mancasale a Reggio Emilia che rappresenta un'eccellenza a livello nazionale nel settore e permette di recuperare, nella stagione irrigua, 4-5 milioni di metri cubi di risorsa idrica;
- opere previste dal Piano Investimenti di ATO 2 Piemonte 2018 - 2019 per il servizio idrico nel territorio vercellese: adeguamento e razionalizzazione del sistema acquedottistico di Vercelli con realizzazione del nuovo campo pozzi e distrettualizzazione della rete idrica, interconnessioni acquedottistiche tra Vercelli e comuni limitrofi, nuovo pozzo nel comune di Bianzé, eliminazione condotte in fibrocemento e riduzione perdite di rete, adeguamento e razionalizzazione dei sistemi fognari, adeguamento e revamping del depuratore di Saluggia, efficientamento energetico degli impianti di sollevamento fognario.



ASSOCIAZIONI E NETWORK A CUI IL GRUPPO PARTECIPA

Al fine di creare occasioni di confronto e di collaborazione con altre aziende e per favorire l'aggiornamento normativo e tecnologico, il

Gruppo Iren aderisce a diverse associazioni tecniche dei settori idrico, ambientale ed energetico in campo nazionale e internazionale, oltre che a network impegnati su tematiche di sostenibilità, brevemente descritte di seguito.

Associazione	Descrizione
Utilitalia	federazione che riunisce le Aziende operanti nei servizi pubblici dell'acqua, dell'ambiente, dell'energia elettrica e del gas, rappresentandole presso le Istituzioni nazionali ed europee. Nasce dalla fusione di Federutilità (servizi energetici e idrici) e di Federambiente (servizi ambientali). Offre servizi di assistenza, di aggiornamento e di formazione, oltre ad attività di consulenza su aspetti contrattuali, normativi, gestionali, tributari e legali.
Confservizi (a livello nazionale e regionale)	sindacato d'impresa che rappresenta, promuove e tutela aziende ed enti che gestiscono i servizi di pubblica utilità come acqua, gas, energia elettrica, igiene ambientale e trasporti locali.
Confindustria (sezioni territoriali di GE, PR, PC, RE, SP, TO e VC Valsesia)	principale organizzazione rappresentativa delle imprese manifatturiere e di servizi in Italia con il compito di contribuire, insieme alle istituzioni politiche e alle organizzazioni economiche, sociali e culturali, alla crescita economica e al progresso sociale del Paese.
Assonime	associazione fra le Società Italiane per azioni. Opera per il miglioramento della legislazione industriale, commerciale, amministrativa e tributaria in Italia, e rappresenta il punto di vista delle imprese presso le istituzioni italiane, europee e internazionali.
Anfida	associazione nazionale fra acquirentisti privati aderenti a Confindustria che si propone di promuovere la solidarietà e la collaborazione tra le imprese associate, di organizzare studi su temi di interesse della categoria, ponendosi come interlocutore nei confronti di enti, organizzazioni, amministrazioni pubbliche e private.
AIRU	Associazione Italiana Riscaldamento Urbano, che rappresenta gli operatori del settore con le finalità di promuovere e divulgare l'applicazione e l'innovazione impiantistica.
EHP - EuroHeat and Power	associazione internazionale che rappresenta il settore del teleriscaldamento e teleraffrescamento e della cogenerazione in Europa.
Elettricità Futura	principale associazione del mondo elettrico italiano, nata dalla fusione tra AssoRinnovabili ed Assoelettrica. Rappresenta e tutela le aziende, piccole e grandi, che operano nel settore dell'energia elettrica in Italia e conta oltre 700 operatori con impianti su tutto il territorio nazionale.
RES4MED	Renewable Energy Solutions for the Mediterranean, associazione non-profit fondata come network di utilities, industrie, agenzie, fornitori di servizi tecnici, istituti di ricerca e ambienti accademici coinvolti nella promozione di soluzioni ad energia pulita nei Paesi del Sud ed Est del Mediterraneo.
Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia (FIRE)	associazione senza scopo di lucro attiva nel settore energetico e ambientale, in particolare per: la promozione di buone pratiche per l'efficienza energetica, l'impiego fonti rinnovabili e la sostenibilità; lo studio delle tematiche legate all'impiego e alla generazione di energia; la partecipazione a progetti internazionali mirati a un uso efficiente delle risorse energetiche e ambientali; la qualificazione degli energy manager e delle ESCO, l'attività di informazione, formazione, studio e sviluppo di nuovi strumenti per l'energy management.
Comitato Italiano Gas (CIG)	associazione senza fine di lucro per lo studio dei problemi scientifici e tecnici e la redazione di documenti normativi tecnici per il settore dei gas combustibili. Tra le varie attività il CIG elabora progetti di norme, specifiche e rapporti tecnici, proponendoli all'UNI per la pubblicazione; partecipa, su delega dell'UNI, ai lavori presso Enti normativi (CEN e ISO); collabora con le Amministrazioni dello Stato, con Enti e Associazioni nazionali, europei e internazionali; realizza attività di formazione e informazione.
CSR Manager Network	centro di promozione e sperimentazione della sostenibilità che contribuisce attivamente alla diffusione della cultura della sostenibilità a livello nazionale e internazionale. Il network promuove lo sviluppo delle competenze in ambito CSR e il confronto con le best practices italiane ed estere, è organo di rappresentanza e dialogo nei confronti del mondo politico, delle associazioni imprenditoriali e ambientaliste, dei sindacati, delle ONG e del Terzo Settore.
Kyoto Club	organizzazione non profit costituita da imprese, enti, associazioni e amministrazioni locali, impegnati nel raggiungimento degli obiettivi di riduzione delle emissioni di gas-sera assunti con il Protocollo di Kyoto, con le decisioni a livello UE e con l'Accordo di Parigi 2015. In qualità di interlocutore di decisioni pubbliche, nazionali, europee e della Convenzione quadro delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici, Kyoto Club si impegna, a stimolare proposte e politiche di intervento mirate e inclusive nel settore energetico-ambientale.
Corporate Forum for Sustainable Finance	network internazionale delle società impegnate in prima linea a sostenere e sviluppare la finanza sostenibile come strumento per combattere i cambiamenti climatici e promuovere una società più sostenibile e responsabile.
Valore D	Prima associazione di imprese in Italia - 200 ad oggi, per un totale di più di due milioni di dipendenti e un giro d'affari aggregato di oltre 500 miliardi di euro - che da dieci anni si impegna per l'equilibrio di genere e per una cultura inclusiva nelle organizzazioni e nel nostro Paese.

CONTRIBUTI A PARTITI POLITICI E ISTITUZIONI

Come stabilito dal Codice Etico, "Iren non eroga contributi, diretti o indiretti e sotto qualsiasi forma, a partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, a loro rappresentanti e candidati, tranne quelli dovuti in base a normative specifiche".

Il Gruppo collabora con le Istituzioni, anche finanziariamente, per specifici progetti che siano riconducibili alla propria mission e, in particolare, per progetti che contribuiscano alla sostenibilità economica, sociale e ambientale dei territori di riferimento. Tali collaborazioni sono sempre attuate sulla base di chiara documentazione dell'impiego delle risorse.

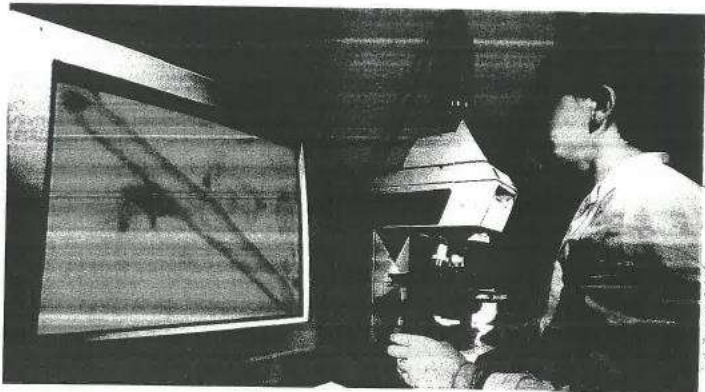
RAPPORTI CON I MEDIA

Il Gruppo gestisce le attività di media relation a livello nazionale e locale relativamente agli aspetti corporale, economico-finanziari, istituzionali, di servizio e delle tematiche connesse alla sostenibilità. Nel 2019 ha continuato a rivestire sulla stampa locale e nazionale un ruolo rilevante come player nel campo della gestione dei servizi ambientali, energetici e idrici e dell'innovazione, grazie alle caratteristiche dimensionali e di business del Gruppo.

La presenza è omogenea su tutti i territori; i temi di particolare interesse a livello nazionale sono stati gli eventi legati al calendario finanziario, le trattative per l'acquisizione di altre aziende e la presentazione del Piano Industriale al 2024. A livello locale, i media hanno privilegiato tematiche connesse alle iniziative di carattere

ambientale, al rapporto con i clienti, al risparmio energetico, alla qualità dell'acqua e al risparmio idrico e alla realizzazione/presenza di impianti sul territorio.

L'attività di relazione con i media contribuisce ad assicurare un flusso di comunicazione costante, puntuale e trasparente per tutti gli stakeholder e comporta relazioni sistematiche con i giornalisti locali e nazionali che vengono gestite secondo i principi della disponibilità e della trasparenza, nella consapevolezza della vicinanza del Gruppo al territorio e alle esigenze delle comunità. L'ufficio stampa del Gruppo svolge un'attività di monitoraggio dei media e dei social network per garantire un ascolto costante dell'opinione pubblica, della comunità finanziaria e dei territori di riferimento per il Gruppo.



POLITICHE VERSO I FORNITORI

I fornitori sono considerati dal Gruppo Iren come parte integrante del processo di sostenibilità. I beni e i servizi acquistati impattano sulla qualità dei servizi e sulla reputazione dell'Azienda.

Il Gruppo adotta un processo di approvvigionamento strutturato e coerente con i principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza, proporzionalità e pubblicità nei casi previsti dalla norma, nonché ispirato alla tracciabilità delle informazioni, mediante sistemi informatici opportunamente profilati, alla rotazione dei fornitori, per garantire la migliore dinamica concorrenziale finalizzata all'efficacia e all'efficienza, e alla segregazione dei compiti. Inoltre la procedura di Gruppo per gli approvvigionamenti è redatta in coerenza con i principi del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001.

Il Portale Acquisti telematico del Gruppo, attraverso il quale vengono gestite sia le procedure ad evidenza pubblica sia le procedure ad invito, e l'Albo Fornitori, articolato in categorie merceologiche funzionali alle esigenze del business, sono iniziative che consentono un miglior monitoraggio della catena di fornitura, strategica nella gestione del business di Gruppo.

Il Portale Acquisti del Gruppo è uno strumento che amplia il coinvolgimento dei fornitori

L'adozione del Portale Acquisti costituisce un'importante occasione per gli operatori economici interessati a divenire fornitori del Gruppo, ampliandone le opportunità di coinvolgimento. In un'ottica di assoluta trasparenza e conoscibilità delle regole di ingaggio, sul Portale sono pubblicati il regolamento di iscrizione all'Albo fornitori, il regolamento di partecipazione agli eventi di negoziazione gestiti e le condizioni generali di utilizzo della piattaforma.

QUALIFICAZIONE, SELEZIONE E MONITORAGGIO DEI FORNITORI

Il sistema di qualificazione dei fornitori del Gruppo ha lo scopo di garantire che i prodotti, i servizi e i lavori siano tali da assicurare la qualità e l'affidabilità. La selezione e gestione dei fornitori si basa su principi di trasparenza, chiarezza, integrità e non discriminazione. Attraverso il processo di qualificazione vengono considerati oltre agli aspetti qualitativi anche quelli collegati alla sostenibilità, dando particolare rilievo alle tematiche socio-ambientali ed alle implicazioni derivanti dal Codice Etico del Gruppo Iren. È interesse primario del Gruppo che tutti i fornitori svolgano le proprie attività in osservanza dei principi e dei valori contenuti nel Codice Etico, che deve essere accettato obbligatoriamente da parte di tutti gli offerenti, senza possibilità di apportarvi deroghe o modifiche.

Nell'ambito della contrattualistica soggetta al Codice dei contratti pubblici, l'art. 30 "Principi per l'aggiudicazione e l'esecuzione di appalti e concessioni" impone agli operatori economici di rispettare, in sede esecutiva, gli obblighi in materia ambientale, sociale e del lavoro, stabiliti dalla normativa europea e nazionale, dai contratti collettivi o dalle disposizioni internazionali elencate nell'allegato X, fra cui figurano: Convenzione OIL29 sul lavoro forzato, Convenzione OIL 105 sull'abolizione del lavoro forzato, Convenzione OIL 136 sull'età minima, Convenzione OIL 182 sulle peggiori forme di lavoro infantile. Nell'ambito della documentazione di gara può essere richiesto di dichiararne esplicitamente il rispetto. In base ai requisiti di ordine generale del Codice appalti sullo sfruttamento del lavoro, il Gruppo Iren applica le normative sia relativamente alle gare di carattere pubblico sia per quelle estranee al Codice. Eventuali inadempienze costituiscono motivo per procedere alla risoluzione contrattuale e alla segnalazione all'ANAC (Autorità Nazionale Anti Corruzione).

Nell'ambito della contrattualistica pubblica per importi di rilevanza comunitaria, la selezione dei fornitori è effettuata, per ciascuna gara, attraverso l'indicazione nei bandi dei requisiti di capacità economico-finanziaria e tecnica direttamente correlati alla prestazione cui la gara si riferisce. Tali requisiti, in base alla normativa vigente, devono essere proporzionali e tali da garantire concorrenzialità. È possibile, inoltre, istituire sistemi di qualificazione, in luogo del bando di gara, attraverso la pubblicazione di avvisi comunitari. A valle della selezione avvenuta grazie ai sistemi di qualificazione, possono essere effettuate procedure negoziate, secondo la disciplina definita nel regolamento istitutivo del sistema.

Con riferimento agli affidamenti riconducibili alla contrattualistica esclusa (cd. "sotto soglia") ovvero estranea al codice degli appalti e concessioni, il Gruppo Iren utilizza procedure di qualificazione dei fornitori, che prevedono la compilazione di un apposito questionario suddiviso in capitoli inerenti il profilo aziendale (con attestazione di informazioni relative a fatturato, certificazioni, ecc.), informazioni di capacità economico-finanziaria (indici di bilancio) e informazioni di capacità operativa-organizzativa.

Le disposizioni vigenti prevedono l'invito di almeno 5 fornitori tra quelli inclusi nell'Albo fornitori, la cui gestione è centralizzata nella capogruppo Iren.

Molti appalti prevedono l'attribuzione di punteggi tecnici in funzione del minor impatto ambientale nella conduzione della commessa, ad esempio premiando l'adozione di misure di mitigazione dell'impatto nei cantieri (polveri, rumore, traffico) o nell'esecuzione del servizio (mezzi meno inquinanti).



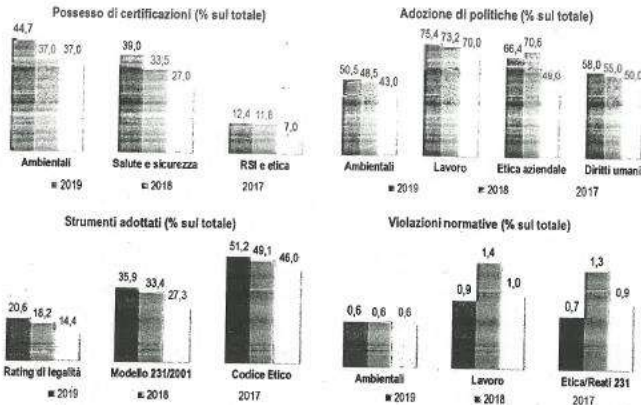
La qualificazione in Albo prevede la verifica del possesso e del corso di validità delle attestazioni conferite da organismi indipendenti (ad esempio: certificazioni ISO, attestazioni SOA, ecc.), oltre al possesso di requisiti di idoneità economica adeguata all'appalto. In sede di qualificazione viene richiesto al fornitore di dichiarare:

- se, in coerenza con le linee guida UNI ISO 26000 sulla responsabilità sociale d'impresa, sono state individuate iniziative aziendali per sviluppare un approccio socialmente responsabile alla progettazione e alla gestione del business e, in caso affermativo, di descrivere le iniziative adottate;
- se il fornitore pubblica il Bilancio di Sostenibilità e, in caso di risposta affermativa, di indicare dove è reperibile oppure di allegarne copia o stralcio delle parti significative;
- se il fornitore è disponibile all'effettuazione di Audit di CSR, qualora venissero stipulati uno o più contratti con il Gruppo, e se sussiste la disponibilità a partecipare, su base annua, all'indagine CSR effettuata da Iren (vedi p.117);
- di non aver commesso violazioni gravi, definitivamente accertate, rispetto agli obblighi relativi al pagamento delle imposte e tasse, o dei contributi previdenziali, secondo la normativa italiana o quella dello Stato di stabilimento;
- di non aver commesso gravi infrazioni, debitamente accertate, alle norme in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

Relativamente alle figure apicali dei fornitori, nell'ambito di procedure ad evidenza pubblica, si procede anche alla verifica (tramite consultazione indetta del Casellario Giudiziale e del casellario delle sanzioni amministrative dipendenti da reato) dell'assenza di condanne penali che, per natura e gravità, comportino l'esclusione dagli appalti e subappalti (compresi i reati in materia di sicurezza, sfruttamento del lavoro minorile, ecc.).

INDAGINE CSR SUI FORNITORI (EDIZIONE 2019)

Il Gruppo Iren ha realizzato la terza indagine di corporate social responsibility presso 3.631 fornitori, attraverso un questionario per approfondire come vengono gestiti aspetti inerenti le politiche ambientali, le pratiche di lavoro, l'etica aziendale ed il rispetto dei diritti umani. Sono 889 i fornitori che hanno risposto al questionario (pari al 25% del totale), in crescita del 14% rispetto al 2018. I principali risultati sono riportati nei grafici seguenti.



Il 47,8% dei fornitori rispondenti adotta una politica che impegna i propri fornitori sulle tematiche di sostenibilità. Inoltre, le aziende che hanno preso parte alla survey nel 2019 hanno assunto 1.476 dipendenti (il 41,3% a tempo indeterminato, il 37,4% sotto i 30 anni di età e il 40,6% donne) ed hanno impiegato 4.856 lavoratori nelle attività svolte per il Gruppo Iren. In materia di rispetto dei diritti umani (si veda anche pag. 44).

Il Gruppo Iren ha, inoltre, stipulato con le Prefetture di Reggio Emilia, Parma, Piacenza, Genova e Torino, "Protocolli di legalità" che hanno l'obiettivo di ampliare il monitoraggio delle imprese sotto il profilo delle normative antimafia, anche oltre la casistica prevista dalle norme vigenti. Inoltre, per mezzo di società specializzate in informazioni commerciali, vengono acquisiti alcuni indicatori di bilancio (sia per le società di capitali sia per le società di persone) che concorrono a determinare il punteggio del fornitore ai fini della qualifica.

Per un più ampio monitoraggio delle imprese fornitrici, il Gruppo ha siglato Protocolli di legalità con le Prefetture

I fornitori qualificati e aggiudicatari di un appalto sono sottoposti a una valutazione a cura delle funzioni interne che gestiscono i contratti e verificano direttamente il comportamento del fornitore in sede esecutiva. Tale valutazione genera un punteggio che va ad integrare il punteggio di qualificazione. Eventuali ripetuti esiti negativi o gravi inadempimenti nell'esecuzione della prestazione, segnalati alla Direzione Approvvigionamenti, Logistica e Servizi,

comportano la sospensione e successiva esclusione dall'Albo fornitori per un periodo stabilito.

Nel corso del 2019 sono stati verificati complessivamente 1.940 fornitori, di cui 1.600 qualificati. I fornitori qualificati nel settore Ambiente sono 477, nel settore Sicurezza sono 122.

Nei capitolati è richiesto il rispetto delle prescrizioni relative all'ambiente da parte degli appaltatori e dei subappaltatori. Inoltre, per quanto riguarda i prodotti, il Gruppo promuove la scelta di materiali riciclabili, rinnovabili, che minimizzano la produzione di rifiuti e privilegiano sistemi produttivi a ridotto impatto ambientale. In alcune specifiche tecniche è previsto anche l'acquisto di prodotti equo-solidali. Le merci vengono tracciate quando è richiesta dal capitolato una specifica provenienza delle stesse.

I profili di responsabilità sociale e ambientale dei fornitori sono valutati anche attraverso la qualificazione.

Il regolamento di iscrizione all'Albo Fornitori prevede, inoltre, relativamente ai fornitori di beni e servizi con potenziale impatto sull'ambiente (fornitori di servizi ambientali relativi alla raccolta, trasporto, recupero, smaltimento dei rifiuti, bonifica del suolo e sottosuolo, ecc.), la possibilità di effettuare audit per la verifica del rispetto delle normative ambientali applicabili, se del caso, condotti da soggetti terzi qualificati. A tal fine in sede di qualifica è richiesto di fornire evidenza di:

- possesso di certificazione ISO 14001 (riasciato da Accredia o da altro ente di accreditamento firmatario degli Accordi di Mutuo Riconoscimento), ovvero acquisizione di elementi significativi e tra loro correlati del sistema ambientale;
- possesso di certificazione Emas;
- possesso di dichiarazione ambientale di prodotto – EPD;
- possesso di sistemi di gestione dell'energia conformi alla norma ISO 50001;
- possesso di uno o più dei marchi ambientali (Ecolabel Europeo, FSC, PEFC, Plastica Seconda Vita, ANAB – ICEA, Certificazione Natureplus® Compostabile CIC);
- utilizzo nel processo produttivo/di servizio, di prodotti con uno o più dei marchi sopra indicati ovvero di altro marchio che evidenzia un'attenzione alla riduzione dell'impatto ambientale;
- utilizzo nel processo produttivo/servizio, di fornitori in possesso di certificazione ISO 14001 e/o Emas;
- utilizzo nel processo produttivo/servizio, di istruzioni di lavoro che disciplinano la gestione dei rifiuti, anche pericolosi, degli imballaggi e dei rifiuti da imballaggi, dal deposito temporaneo al loro smaltimento nell'ambito della commessa;
- utilizzo, con riferimento alle categorie merceologiche selezionate, di materiale a contenuto di riciclo o riciclabile, a bassa emissività e a basso consumo energetico;
- adozione, con riferimento alle categorie merceologiche selezionate, di specifiche procedure di deposito e raccolta dei materiali riciclabili al fine di garantirne il riciclo;
- disponibilità, con riferimento alle categorie merceologiche selezionate, a recuperare o trattenerne gli imballaggi dopo la consegna al fine del loro riutilizzo e a ritirare i prodotti oggetto di sostituzione con attestazione di smaltimento tramite il recupero dei materiali.

Nel 2019 sono stati qualificati complessivamente 1.600 fornitori. Di questi, 815 hanno evidenziato il possesso di almeno uno dei profili ambientali sopra riportati. Inoltre, 427 fornitori sono stati indagati sotto ulteriori profili ambientali nell'ambito di questionari specifici di categoria che richiedono la conformità del prodotto/servizio ai criteri ambientali minimi, ovvero premianti, definiti dal Ministero dell'Ambiente.

Nel corso dell'anno, 38 nuovi fornitori sono stati selezionati sulla base di criteri ambientali.

Tra le attività più significative svolte nel 2019 per migliorare la gestione della supply chain si segnalano:

- l'integrazione tra YERP (Enterprise Resource Planning) ed il Portale Telematico di e-procurement;
- l'upgrade e il miglioramento del sistema di Vendor Rating;

- l'upgrade e il miglioramento del meccanismo di rotazione dei fornitori da invitare a gara.

Tali attività, grazie alle integrazioni tra i sistemi aziendali e a strumenti appositi di reportistica, hanno consentito un ulteriore miglioramento del processo.

Essere parte dell'Albo Fornitori del Gruppo Iren significa avviare un percorso di partnership che potrà prevedere, nel tempo, l'individuazione di profili di qualificazione vincolanti, in un'ottica di miglioramento della supply chain. Significa, inoltre, condividere i valori reputazionali e di sostenibilità che sono elementi fondanti della politica del Gruppo, condivisione che comporta la richiesta di disponibilità ai fornitori a relazionare in ordine ai profili di CSR, in un'ottica di premialità della disponibilità manifestata e agita.

OCCUPAZIONE NELLE IMPRESE FORNITRICI

Il Gruppo Iren, consapevole dell'importanza dell'occupazione per assicurare lo sviluppo sociale del contesto in cui opera, contribuisce al mantenimento del livello occupazionale non solo attraverso i dipendenti diretti, ma anche promuovendo lo sviluppo delle società alle quali vengono appaltati servizi, interventi e lavori, richiedendo loro garanzie adeguate in termini di politiche del personale e della sicurezza, attraverso l'applicazione di alcuni dei propri standard; inoltre il Gruppo spesso offre ai dipendenti delle Società fornitrici la possibilità di usufruire di alcuni servizi aziendali e di partecipare a iniziative formative/informative gestite dal Gruppo.

Particolare attenzione in fase di valutazione viene posta al rispetto delle norme in tema di corretta applicazione dei contratti di lavoro e del versamento dei relativi contributi assicurativi e previdenziali obbligatori; i capitolati prevedono l'obbligo per il fornitore di rispettare le norme in materia di tutela dei lavoratori e dei CCNL vigenti ed applicabili nel settore di appartenenza. Tali obblighi vengono controllati tramite l'acquisizione periodica del DURC e delle documentazioni previste dalle normative in materia di sicurezza sul lavoro (POS-DUVRI). In caso di mancato rispetto degli obblighi retributivi e contributivi vengono applicate le normative sull'intervento sostitutivo, vengono cioè pagati direttamente i lavoratori e gli enti di previdenza, trattengono tali somme dagli importi pagati agli appaltatori. Vengono inoltre autorizzati e controllati i subappalti, secondo le norme di legge. Oltre a dare piena attuazione alle norme per la tutela dei lavoratori, in molti appalti il punteggio attribuito dal Gruppo premia l'impegno dell'appaltatore entrante a garantire, compatibilmente con la previsione a livello di contratto collettivo della cosiddetta "clausola sociale" e con l'organizzazione che intende mettere in campo, la salvaguardia occupazionale attraverso l'assunzione del personale dell'appaltatore uscente (quest'ultimo, specularmente, viene premiato in funzione del mantenimento delle risorse impiegate). Inoltre, per quanto riguarda i servizi di Contact Center, le gare di affidamento prevedono la non ribassabilità del costo del personale. Per concorrere alle gare in forma pubblica del Gruppo Iren è obbligatorio essere in regola con gli obblighi previsti dalla Legge 68/1999 in materia di assunzioni dei disabili. Tutti i capitolati del

Gruppo prevedono clausole atte ad arginare il fenomeno del lavoro nero, per quanto concerne appalti, subappalti e subforniture.

In sede di qualificazione in Albo viene richiesto, nell'ambito delle informazioni sulla capacità operativa e organizzativa, di indicare il numero di dipendenti a tempo determinato e indeterminato e di precisare il rapporto dei dipendenti a tempo indeterminato sul numero totale dei dipendenti, rapporto che genera una crescita direttamente proporzionale del punteggio.

Per gli appalti, la contrattualistica del Gruppo prevede in capo all'appaltatore l'osservanza della normativa di settore. Poiché l'appalto si caratterizza per l'assunzione di una obbligazione di risultato, è rimessa all'appaltatore l'organizzazione di mezzi e forza lavoro funzionale all'ottenimento del risultato. Non viene, pertanto, richiesta la numerosità della forza lavoro impiegata ed il totale di ore lavorate da imprese terze. Qualora l'offerta si palesi essere sospetta di anomalie, in sede di verifica della sostenibilità, viene indagato anche l'aspetto del costo della manodopera impiegata nell'esecuzione dell'appalto.

SALUTE E SICUREZZA DEI FORNITORI

Salute e sicurezza sono fondamenti delle politiche del Gruppo Iren e, per questa ragione, anche nei contratti in appalto vengono richieste specifiche misure per la tutela della salute, sicurezza e igiene del lavoro. Vengono infatti inclusi, nelle documentazioni di gara e nei contratti di appalto, il Piano di Sicurezza e Coordinamento (PSC) e il Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenziali (DUVRI). Ulteriori adempimenti in ottica di sicurezza del lavoro da attuare in fase di gestione operativa dei contratti sono definiti da specifiche procedure.

I sistemi di certificazione BS OHSAS 18001, adottati dalle principali società del Gruppo, sono definiti, documentati ed implementati al fine di garantire il controllo sistematico degli aspetti relativi alla sicurezza e salute sia dei dipendenti sia dei lavoratori in appalto.

In fase di valutazione dei fornitori vengono richiesti, tramite il questionario generale del Portale Acquisti, i dati relativi agli infortuni che l'impresa ha registrato nell'ultimo triennio. Inoltre dall'indagine di CSR condotta sui fornitori (si veda pag. 115), emerge che, in relazione alle attività svolte per il Gruppo Iren, nel 2019 solo il 3,1% ha avuto casi di malattia. In sede di qualifica in Albo fornitori vengono anche indagati i seguenti aspetti:

- presenza del Servizio di Prevenzione e Protezione interno o esterno all'azienda;
- nomina di un Referente della Sicurezza che segue i singoli contratti/commesse;
- beneficio, almeno una volta negli ultimi 3 anni, della riduzione del tasso INAIL (rif. MOD OT24);
- disponibilità di un sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro certificato ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs. 81/08 e, in caso affermativo, richiesta di precisare se conforme alle Linee guida UNI-INAIL o allo standard OHSAS 18001 (nel 2019 hanno dichiarato il possesso di un sistema di gestione 410 dei 1.600 fornitori qualificati nel corso dell'anno, per un totale di 1.398 su 4.738 qualificati);

- verifica sistematica del grado di apprendimento raggiunto da ciascun lavoratore dopo ogni evento formativo;
- integrazione della formazione dei lavoratori stranieri con corsi di lingua italiana.

Inoltre, vengono effettuati dal Gruppo sopralluoghi di vigilanza e controlli sull'attività svolta dal personale delle imprese terze operanti nei cantieri e sugli impianti, relativamente a sicurezza e igiene del lavoro. Il monitoraggio delle attività è garantito dai sopralluoghi interni di vigilanza da parte della Direzione Lavori (appalti ex art. 26 D.Lgs. 81/2008) o da parte del Coordinatore in fase di esecuzione (nei cantieri temporanei e mobili ex Titolo IV D.Lgs. 81/2008).

In situazioni di appalto/subappalto o, in generale, in situazioni in cui soggetti terzi si trovino ad operare presso luoghi del Gruppo, viene predisposta apposita documentazione finalizzata all'identificazione e alla comunicazione delle informazioni relative ai rischi degli ambienti e alle misure di prevenzione, nonché agli eventuali rischi interferenziali derivanti dall'esecuzione di attività da parte di soggetti terzi negli stessi luoghi. La predisposizione di tale documentazione avviene secondo procedure specifiche per ogni Business Unit, al fine di rendere il processo quanto più possibile adeguato alle caratteristiche delle singole attività affidate in appalto/subappalto.

La procedura di Gruppo per la "gestione infortuni, mancati infortuni - near miss, infortuni imprese", prevede un apposito "modulo di segnalazione infortunio personale ditte terze", mediante il quale le imprese/soggetti terzi sono tenuti a informare il Gruppo circa l'accadimento di eventuali infortuni nell'ambito delle attività svolte per conto e/o presso ambienti di cui il Gruppo ha la disponibilità giuridica. La compilazione del modulo prevede il coinvolgimento dell'impresa fornitrice e della Direzione Lavori; le informazioni riguardanti le situazioni di infortunio vengono raccolte in un database ed analizzate in modo approfondito dal Servizio Prevenzione e Protezione di ogni società del Gruppo, anche mediante confronto con la Direzione Lavori.

Nel 2019 si sono registrati 12 infortuni di imprese terze, ad esclusione di quelli in itinere, di cui uno mortale.

FORMAZIONE E INFORMAZIONE

A livello di Gruppo nel 2019 sono state erogate a imprese terze complessivamente 1.500 ore di formazione/informazione, di cui il 67% inerenti la salute e sicurezza sul lavoro, con un coinvolgimento di 165 dipendenti delle imprese stesse. Oltre alla formazione specialistica e all'addestramento operativo sulle procedure relative all'introduzione di nuovi sistemi informatici di gestione delle attività (es. workforce management), è stata data ampia informazione sulle caratteristiche specifiche degli ambienti lavorativi, in termini di salute e sicurezza sul lavoro (es. attività lavorative in ambienti confinati) e sulle misure di prevenzione e emergenza adottate.



PORTAFOGLIO FORNITORI E VOLUMI DI ACQUISTO

Nel 2019 sono stati emessi ordini d'acquisto a 4.364 fornitori per oltre 876 milioni di euro.

RICADUTE SUL TERRITORIO

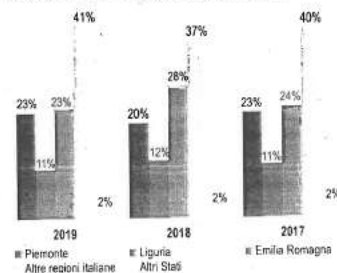
La localizzazione dei fornitori nei territori di riferimento è radicata, sia come numero di fornitori attivi (57%) sia per il valore economico dell'ordinato (51%). Questi dati evidenziano la rilevanza delle ricadute del Gruppo Iren sulle aree territoriali di riferimento.

Nell'ambito dei procedimenti di gara ad evidenza pubblica, in ossequio alla normativa e ai principi comunitari, che esigono che tutte le imprese possano concorrere indipendentemente dalla loro localizzazione, il Gruppo non seleziona i fornitori per provenienza geografica, bensì sulla base di criteri qualitativi ed economici, privilegiando il criterio di aggiudicazione del miglior rapporto qualità/prezzo. Al fine di garantire un adeguato livello di competizione, laddove perseguibile, struttura la gara in lotti funzionali, così da consentire distinte aggiudicazioni e una maggior partecipazione di operatori economici anche riconducibili alle piccole e medie imprese. Ciononostante, con riferimento agli appalti strumentali per i quali si procede mediante inviti ovvero estranei al Codice appalti e concessioni, il Gruppo Iren nell'individuazione del panel di fornitori qualificati da invitare alla gara, riserva una quota del 50% ad operatori economici locali, dotati di idonea qualificazione e presenti in Albo. Tale misura è volta a favorire lo sviluppo locale e, di conseguenza, la coesione sociale.

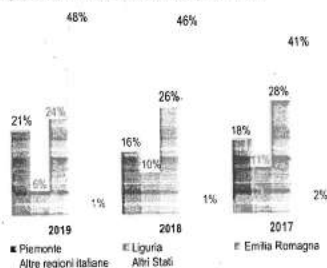
Le ricadute economiche sul tessuto lavorativo locale sussistono anche per effetto del ricorso, nei limiti consentiti dalla legge, al subappalto a imprese locali, in grado di lavorare su quota parte delle attività, di praticare prezzi più competitivi in quanto già presenti in loco e di garantire efficienze legate alla conoscenza del territorio.

Per quanto riguarda la numerosità dei fornitori per area geografica e i relativi volumi di ordinato, la composizione è di seguito rappresentata ed è riferita a tutti gli acquisti ad esclusione dei contratti per la fornitura di materie prime.

FORNITORI PER AREA GEOGRAFICA (% SU NUMERO)



FORNITORI PER AREA GEOGRAFICA (% SU EURO)



COOPERATIVE SOCIALI

Il Gruppo sostiene la cooperazione sociale che ha il compito principale di inserire nel mondo del lavoro persone svantaggiate. Tali imprese operano in particolare nei servizi della raccolta rifiuti e dell'igiene ambientale. Nel questionario generale di qualificazione, ai fornitori viene richiesto se l'impresa ha quale scopo principale l'integrazione sociale e professionale delle persone con disabilità o svantaggiate (ex art. 4, comma 1 L. 381/1999 "Disciplina delle cooperative sociali").

Nel 2019 sono state acquisite 5 nuove cooperative sociali, per un totale di 38 cooperative presenti nel Portale Acquisti, pari al 2,38% del totale dei fornitori qualificati. Di queste, 17 hanno lavorato con le aziende del Gruppo nel corso del 2019.

L'importo complessivo di ordini alle cooperative sociali, pari a oltre 95 milioni di euro, rappresenta l'11% del valore totale dell'ordinato di Gruppo. L'andamento dell'ordinato può variare sensibilmente da un anno all'altro in relazione alla sottoscrizione di contratti di durata pluriennale, anche per importi significativi.

Coop. Sociali	2019	2016	2017
Fornitori (n.)	38	28	28
Ordinato (euro)	95.414.752	40.865.614	60.520.587

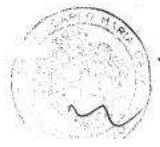
CONTENZIOSI

Nel 2019 il Gruppo ha perso, in via definitiva, 2 cause al Tar, che non hanno comportato esborso di denaro, e 6 cause al Tribunale del lavoro promosse da altrettanti dipendenti di appaltatori per mancata corresponsione delle retribuzioni da parte del loro datore di lavoro e in cui il Gruppo Iren è stato chiamato a rispondere al sensi e per gli effetti della responsabilità solidale. In un caso non vi è stato esborso di denaro a carico del Gruppo perché il datore di lavoro del ricorrente ha provveduto direttamente ad adempiere all'obbligo di corrispondere quanto stabilito dal Giudice, mentre negli altri 5 casi, stante la contumacia dell'obbligato principale, il Gruppo ha dovuto, in esecuzione delle sentenze, pagare quanto dovuto dall'appaltatore. L'esborso totale è stato pari a 16.106 euro.

Persone Iren



TEMI RILEVANTI	
Occupazione	
Relazioni Industriali	
Sviluppo delle risorse umane	
Welfare aziendale e diversity	
Salute e sicurezza dei lavoratori	
Comunicazione interna ed esterna	



IL CAPITALE UMANO DI IREN

La crescita e la valorizzazione dei collaboratori, anche sotto il profilo della diversità e dell'inclusione, sono valori fondamentali del Gruppo Iren: pilastri che traducono la mission e la vision nel Piano Strategico e nell'agire delle persone.

Nell'attuale contesto economico, l'occupazione è di estrema rilevanza sociale ed è un fattore determinante per il Gruppo che vede nelle risorse umane un capitale fondamentale per la propria crescita. Il mantenimento di adeguati livelli occupazionali, il presidio e la valorizzazione delle competenze e la qualità dell'occupazione sono centrali per il perseguimento delle strategie aziendali. L'obiettivo generale è gestire le competenze e le conoscenze individuali, all'interno di un modello che punta a mantenere un'elevata qualità delle risorse umane, attraverso politiche volte a farne crescere la professionalità e garantirne il necessario coinvolgimento. Il Gruppo si impegna anche attivamente al miglioramento delle condizioni di lavoro e alla crescita personale dei propri dipendenti, favorendo un ambiente di lavoro stimolante e costruttivo: investimenti in formazione e sviluppo, un'attenta pianificazione delle carriere, strategie mirate per valorizzare i talenti, benefit su misura, politiche retributive personalizzate, cultura aziendale innovativa, sono alcuni degli elementi su cui il Gruppo si è focalizzato anche nel 2019.

Il coinvolgimento e la partecipazione dei collaboratori sono essenziali per fare squadra e sviluppare una cultura aziendale coerente con le prospettive di sviluppo del Gruppo, consentendo inoltre di individuare le esigenze di miglioramento e i piani di azione conseguenti. Nel 2019 sono stati sviluppati sette progetti di miglioramento, nati dai risultati dell'indagine sui comportamenti e politiche organizzative che, nel secondo semestre 2018, ha coinvolto tutta la popolazione aziendale, registrando la partecipazione di circa il 50%. I sette progetti sono stati portati a compimento da altrettanti gruppi di lavoro, composti da dipendenti provenienti da diverse aree, funzioni e società del Gruppo. Più di 120 persone che, in rapporto con uno steering committee composto dall'Amministratore Delegato e i Direttori di primo livello, hanno sviluppato soluzioni e iniziative per migliorare e/o potenziare la comunicazione interna tra le persone ("progetto staffetta"), le competenze relative al processo di performance management, lo snellimento dei processi, le modalità di lavoro agile, i criteri e le modalità per riconoscere il merito, i percorsi di sviluppo per aree professionali/manageriali, i processi di job posting e di job rotation. I progetti sono stati implementati e presentati a tutta la popolazione aziendale che, a fine 2019, è stata coinvolta nella seconda edizione dell'indagine sui comportamenti e le politiche organizzative, che ha visto una forte crescita di partecipazione (circa il 70% dei dipendenti). I risultati della rilevazione e i relativi piani d'azione saranno oggetto di analisi e comunicazione interna nel 2020.

Nel 2019 il Gruppo Iren ha confermato la certificazione Top Employers Italia, destinata alle migliori aziende al mondo in ambito risorse umane: quelle che offrono ottime condizioni di lavoro, formano e sviluppano i talenti a ogni livello aziendale e si sforzano costantemente di migliorare e ottimizzare le loro best practice nel campo delle risorse umane. Un livello di attenzione che è confermato anche da altri riconoscimenti ottenuti nell'anno: "Le Fonti HR Awards" al team HR dell'anno e LinkedIn "Best talent acquisition team".

Le persone sono un capitale fondamentale del Gruppo, come dimostra anche la certificazione Top Employers 2019

Il Gruppo contribuisce al mantenimento dei livelli occupazionali anche promuovendo lo sviluppo delle imprese alle quali vengono appaltati servizi e lavori, richiedendo loro garanzie adeguate in termini di politiche del personale e della sicurezza, attraverso l'applicazione di alcuni dei propri standard. Inoltre, ai dipendenti delle Società fornitrici è offerta la possibilità di usufruire di alcuni servizi e di partecipare a iniziative formative/informative gestite dal Gruppo.

Anche attraverso azioni finalizzate ad accrescere le competenze professionali e a migliorare il livello dell'istruzione, il Gruppo contribuisce alla qualità dell'occupazione della popolazione del territorio e del suo indotto. Pur non perseguendo una politica di assunzioni locali in termini preferenziali, date le specificità del mercato del lavoro italiano, esiste una elevata coincidenza tra le province di residenza dei dipendenti e la sede di lavoro loro assegnata. Inoltre, considerate le tipologie di attività, le aree geografiche di operatività e le procedure adottate per garantire il rispetto delle normative vigenti, non sussiste per il Gruppo Iren alcun pericolo di ricorso al lavoro minorile o forzato.

FOTOGRAFIA DEL 2019

Al 31 dicembre 2019 risultano in forza al Gruppo Iren 8.102 dipendenti, in aumento rispetto ai 7.042 dipendenti al 31 dicembre 2018. Le principali variazioni dell'organico sono dovute a:

- variazioni di perimetro intervenute nell'anno, principalmente con l'acquisizione delle società San Germano, CMT, Ferrania Ecologia, Territorio e Risorse, Busseto Servizi e del ramo d'azienda di FG Ricciaggi (complessivamente più di 840 dipendenti);
- peculiarità del trend annuale dell'organico della società San Germano, in conseguenza dell'avvio/conclusione di servizi svolti in appalto, anche a carattere stagionale;
- prosecuzione del piano di ricambio generazionale.

Personale al 31/12 per qualifica (n.)	2019	2018	2017
Dirigenti	94	93	89
Quadri	314	296	265
Impiegati	3.495	3.304	2.918
Operai	4.199	3.349	3.013
TOTALE	8.102	7.042	6.285



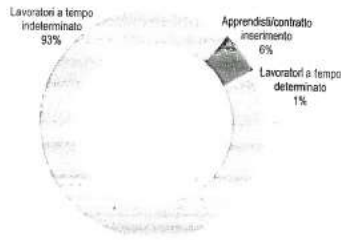
(*) La variazione percentuale è riferita al numero medio di dipendenti calcolati a perimetro societario costante (riferimento anno 2016).

Il personale è assunto per circa il 99% con contratto a tempo indeterminato o in apprendistato nel caso di giovani.

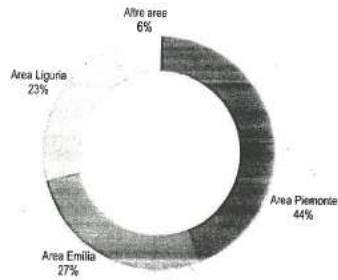
Sono dati che confermano che il Gruppo privilegia i rapporti lavorativi a lungo termine con il proprio personale. Così come rende disponibili occasioni di tirocinio formativo con l'obiettivo di far acquisire, in particolare a giovani risorse, un'esperienza professionale concreta: nel 2019 sono stati attivati stage per 195 persone e percorsi di Alternanza Scuola-Lavoro per 36 studenti. Il 39% dei dipendenti appartiene ad una fascia di età tra 30 e 50 anni, mentre l'età media è 49 anni.

Nel Gruppo il 99% dei lavoratori è assunto a tempo indeterminato o in apprendistato

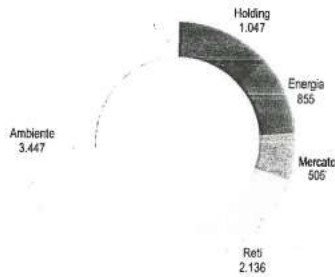
PERSONALE PER TIPOLOGIA DI CONTRATTO



PERSONALE MEDIO PER TERRITORIO



PERSONALE MEDIO PER BUSINESS UNIT



Il Gruppo ritiene che il mantenere rapporti a lungo termine con il proprio personale dipendente, unitamente a programmi di *lifelong learning*, sia un aspetto fondamentale della propria responsabilità sociale e si impegna ad evitare ogni forma di licenziamento collettivo o uscita del personale non dovuta a giusta causa o giustificate ragioni, sempre nel rispetto delle norme di legge e di contratto, a fronte di risultati economici positivi o comunque in linea con le attese degli Azionisti. La gestione delle ridondanze, qualora dovesse verificarsi, avverrà prioritariamente con l'incentivazione all'uscita su base volontaria di coloro che hanno già maturato i requisiti per l'accesso ai trattamenti pensionistici, con il reimpiego in altre attività aziendali o promosse dal Gruppo del personale eccedente, previa opportuna riqualificazione, e con l'utilizzo degli ammortizzatori sociali disponibili, promuovendo forme di solidarietà interna e procedendo laddove necessario all'internazionalizzazione di attività in precedenza affidate in appalto. Resta inteso che il Gruppo si impegna a tutelare, nel rispetto delle norme di legge e di contratto, il personale appartenente a categorie protette e/o in malattia prolungate, evitando nei loro confronti ogni forma di discriminazione.

ASSUNZIONI E CESSAZIONI

Nel 2019 le assunzioni sono state 745, con una prevalenza (oltre il 68%) di persone inserite con contratto a tempo indeterminato o di apprendistato, mentre il ricorso ai contratti a tempo determinato è aumentato, rispetto al 2018, per effetto dell'ingresso nel perimetro societario di San Germano, che ha effettuato numerose assunzioni per far fronte all'avvio di servizi svolti in appalto, anche a carattere stagionale. Al netto di questo effetto, infatti, la percentuale di risorse assunte con contratto a tempo indeterminato o di apprendistato, risulta pari a 93% e superiore rispetto al 2018 (82,4%).

Assunti per tipologia contrattuale (n.)	2019	2018	2017
A tempo indeterminato	202	84	47
A tempo determinato	238	55	38
Apprendistato	305	174	67
TOTALE	745	313	152

Assunzioni per tipologia per età (n.)	2019	2018	2017
meno di 30 anni	360	225	79
da 30 a 50 anni	296	79	69
più di 50 anni	89	9	4
TOTALE	745	313	152

L'ingresso di San Germano si riflette anche sulla riduzione della percentuale di dipendenti confermati a tempo indeterminato, tra quelli a tempo determinato o in apprendistato in scadenza nell'anno, che è pari al 39% (delle 341 risorse con contratti in scadenza, infatti, 231 sono di San Germano). Al netto di tale società, la percentuale è pari al 75%.

Dipendenti con contratti in scadenza nell'anno (n.)	2019	2018	2017
Contratti a tempo determinato/apprendistato in scadenza	341	67	31
di cui confermati nell'anno a tempo indeterminato	132	52	27

Tra le principali cause di cessazione risulta quella relativa alla scadenza del contratto, correlata alla già citata peculiarità del trend dell'organico di San Germano e seguita. In linea con il 2018, da quella relativa alle risoluzioni del rapporto di lavoro legale al piano di riequilibrio demografico con incentivazione all'esodo.

Uscite per motivo (n.) a turnover	2019	2018	2017
Dimissioni	131	60	53
Risoluzione consensuale/pensionamento	133	300	51
Decesso	14	11	13
Licenziamento	26	29	19
Inabilità capacità lavorativa	15	19	14
Scadenza contratto a termine	191	10	7
Mobilità verso altre Società ⁽¹⁾	4	8	7
TOTALE	514	437	164
TURNOVER ⁽²⁾	6,3%	6,2%	2,6%

⁽¹⁾ Mobilità concordata verso Società non facenti parte del perimetro analizzato.
⁽²⁾ Il turnover è calcolato come rapporto percentuale tra il numero di uscite e il numero di dipendenti al 31/12.

Il dato del turnover rimane sostanzialmente invariato rispetto al 2018 poiché, nonostante il maggior numero di cessazioni per scadenza dei contratti a termine (San Germano), si riducono nell'anno gli esiti del piano di incentivazione all'esodo e risulta più che positivo il saldo tra assunzioni e cessazioni.

Nell'ambito del Piano Industriale sono stati effettuati specifici studi e simulazioni delle potenziali fuoriuscite, per conseguimento del diritto a pensione di personale del Gruppo, nel periodo 2019-2030. Conseguentemente il Gruppo si sta attrezzando per far fronte alle potenziali fuoriuscite nel corso dei prossimi 5/10 anni, tenuto conto delle possibili evoluzioni dell'organizzazione del lavoro e delle nuove competenze necessarie.

Nel 2019 è stato raggiunto un accordo con le Organizzazioni Sindacali per incentivare l'anticipo della pensione con la cosiddetta "quota 100" (D.L. 28/01/2019 n.4 convertito con modificazioni della Legge 26/2019), che consente il diritto alla pensione anticipata al

raggiungimento di un'età anagrafica di almeno 62 anni e di un'anzianità contributiva minima di 38 anni. Tra i dipendenti che hanno maturato e matureranno il diritto alla pensione "quota 100" entro il 31/12/2021, sono circa 300 quelli che hanno manifestato interesse.

Non sono previsti all'interno del Gruppo piani pensionistici specifici, ma sono rispettati tutti gli obblighi di legge e contrattuali.

ORE LAVORATE E ORE DI ASSENZA

Più del 94% delle ore lavorate nel 2019 è rappresentato da ore ordinarie.

Ore lavorate (n.)	2019	2018	2017
Ore ordinarie	12.354.017	10.571.908	9.370.018
Ore straordinarie	781.767	627.554	579.732
TOTALE	13.135.784	11.199.462	9.949.750

Il tasso di malattia (rapporto tra ore di assenza per malattia e ore lavorate) è pari al 5,1%, in lieve aumento rispetto al 2018. Il tasso di assenteismo si attesta al 5,2% (rapporto tra giorni di assenza per malattia, infortunio, sciopero e alcune altre tipologie e giorni lavorativi nell'anno per dipendente, esclusi i sabati, le domeniche e le festività infrasettimanali, moltiplicati per il numero medio dei dipendenti).

Ore di assenza per tipologia (%)	2019	2018	2017
Malattia	57	54	59
Maternità	6	7	5
Infortunio	8	7	9
Sciopero	0	1	1
Assemblee e permessi sindacali	5	5	4
Altre assenze (retribuite e non)	24	26	22
TOTALE	100	100	100

SISTEMA RETRIBUTIVO

Il Gruppo adotta contratti collettivi nazionali di lavoro (i principali CCNL sono: "lavoratori addetti al settore elettrico", "lavoratori addetti al settore gas acqua", "lavoratori addetti ai servizi ambientali"), che garantiscono l'applicazione delle retribuzioni contrattuali a tutti i dipendenti. La totalità dei dipendenti è coperta da CCNL. I lavoratori con contratti di somministrazione di lavoro hanno comunque, in generale, gli stessi trattamenti economici previsti dai contratti applicati ai dipendenti del Gruppo (incluso il premio di risultato). Non sussistono, inoltre, differenze tra benefit per dipendenti a tempo pieno, con contratti a termine o a tempo parziale.

Ai dipendenti del Gruppo sono applicati i contratti collettivi nazionali di lavoro e strumenti di incentivazione in linea con i valori aziendali

Alle retribuzione fissa si aggiungono quote di retribuzione variabili collegate alle prestazioni (esempio in reperibilità) e al raggiungimento di obiettivi aziendali e individuali. Nel 2019 il rapporto tra la retribuzione base annua più alta e quella mediana di tutti gli altri dipendenti è pari a 4, mentre il rapporto tra l'incremento della retribuzione base più alta del Gruppo e quello mediano di tutti gli altri dipendenti è pari a -3,1. Lo scostamento negativo è dovuto all'acquisizione di San Germano con una forte incidenza di personale operaio, con livelli contrattuali più bassi rispetto al resto del personale storico del Gruppo. Lo stipendio medio base del Gruppo per genere è pari a 1,08 rispetto allo stipendio medio locale per genere (fonte: Istat 31/12/2017).

SISTEMA PREMIANTE

La politica retributiva e meritocratica del Gruppo è diretta a valorizzare i dipendenti che raggiungono elevati livelli di risultato in linea con i valori aziendali, il Job System di Gruppo (si veda pag. 124) e nel rispetto di adeguati livelli di qualità e produttività. Al personale sono richiesti flessibilità nell'adattamento a nuove modalità di lavoro e un notevole impegno professionale, in una logica di polivalenza.

Premio di risultato. Al fine di coinvolgere maggiormente il personale e indirizzarlo verso il conseguimento degli obiettivi di Gruppo, è prevista l'erogazione di un premio di risultato collettivo, secondo logiche coerenti con gli obiettivi strategici e gestionali, che valorizza la correlazione tra compensi e risultati ottenuti. A determinare l'erogazione concorrono più fattori legati alla incentivazione della produttività e della qualità dei servizi e al raggiungimento di specifici obiettivi di redditività. Anche per il 2019 sono stati sottoscritti specifici accordi in materia e il premio può essere erogato alla popolazione non dirigenziale sia sotto forma di una tantum sia tramite strumenti di welfare. Nell'anno è inoltre stato consolidato parte dell'importo per Premio di Risultato per il personale già in forza, destinando una quota aggiuntiva per previdenza complementare per i nuovi assunti.

Sistema di gestione per obiettivi (MbO). Nella maggior parte delle società del Gruppo, a tutti i dirigenti, quadri e dipendenti che ricoprono posizioni di rilievo, sono attribuiti obiettivi individuali, al raggiungimento dei quali vengono erogati importi definiti nel momento dell'affidamento degli obiettivi stessi. Il sistema per obiettivi è basato su indicatori misurabili (economico-finanziari, operativi, di sostenibilità o legati a progetti strategici), in coerenza con il Piano Industriale e la mission aziendale.

Una tantum. In tutte le società del Gruppo può essere corrisposta una incentivazione una tantum ai dipendenti che hanno raggiunto risultati particolarmente positivi attraverso un notevole impegno lavorativo, prevalentemente in progetti o attività innovative. Le persone da premiare sono individuate a seguito di un'accurata analisi, effettuata dai vari responsabili, dei risultati delle performance individuali.

Per il 2019 il 55% dei dipendenti riceve una valutazione formale delle proprie performance, percentuale ridotta rispetto agli anni scorsi a seguito dell'acquisizione di San Germano e CMT, per un totale di 792 dipendenti, a cui non è ancora stato esteso il sistema di valutazione del Gruppo. Il dato percentuale, al netto di queste

due società, risulta pari al 61% e in linea con l'anno precedente, poiché i criteri di determinazione della popolazione interessata sono rimasti inalterati in coerenza con le policy definite. Il processo di valutazione della performance prevede le fasi di assegnazione degli obiettivi, di valutazione a metà anno e di valutazione a fine anno e, per una parte dei dipendenti (circa 3.300 nel 2019), il processo viene gestito mediante un tool informatico.

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

Retribuzione variabile (migliaia di €)	2019	2018	2017
Premio di risultato	9.626	12.232	12.133
MbO (1)	3.829	3.308	2.862
Una tantum (1)	4.534	2.112	2.001

(1) Importi stanziati.

Nell'ambito della più complessa armonizzazione degli accordi aziendali, è stato previsto anche che una quota del Premio di risultato sia convertita, a partire dal 2019, in parte fissa della retribuzione, per il personale in forza al 31 marzo 2018. Questa nuova logica motiva la riduzione del valore totale del Premio di risultato riportato in tabella.

SELEZIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE

SISTEMI DI SELEZIONE

Nel Gruppo Iren il processo di ricerca e selezione delle risorse umane si basa su principi di equità e trasparenza, dichiarati anche nel Codice Etico, ed è strutturato nel rispetto del Modello 231 (D.lgs. 231/2001). Si procede alla ricerca di candidati all'esterno del Gruppo solo dopo aver verificato che non ci siano potenziali candidature interne, con profili coerenti con la posizione da ricoprire.

La candidatura per le posizioni aperte dal Gruppo Iren è possibile tramite i canali su cui sono pubblicate le ricerche attive: portale "IrenFutura", pagina "lavoro" del profilo LinkedIn di Gruppo, siti specializzati di ricerca di personale, pagine social e canali specializzati utilizzati dalle agenzie di recruiting incaricate da Iren, a seguito dello svolgimento di apposite gare, sulla base di specifici profili di riferimento (operativo, tecnico specialistico, manageriale). I candidati possono scegliere l'annuncio più rispondente alle loro attitudini e interessi o trasmettere la loro candidatura, senza collegarla a uno specifico annuncio.

Altri candidati possono essere studenti delle principali università e scuole dei territori in cui il Gruppo opera e con cui sono state costruite solide collaborazioni. Per quanto riguarda le scuole superiori e gli istituti tecnici la conoscenza reciproca tra il Gruppo e i candidati può avvenire anche tramite il percorso di Alternanza Scuola Lavoro e durante l'eventuale stage. In ambito universitario particolarmente significativi sono stati i contesti che hanno consentito di individuare validi candidati a seguito di assessment strutturati.



Tutte le candidature sono analizzate da professionisti con esperienza nel settore, in base a criteri definiti e trasparenti, condivisi con le Direzioni aziendali coinvolte. Ogni curriculum vitae è valutato in base alla corrispondenza con i requisiti della posizione ricercata. Se il profilo è in linea con i requisiti, viene inserito nel processo di selezione, se invece non risulta in linea con la posizione ricercata, il curriculum vitae può comunque essere preso in considerazione per eventuali altre posizioni.

I percorsi di selezione possono prevedere diverse tipologie di test (tecnici, pratici, ecc.) oltre a colloqui, per permettere un'approfondita conoscenza dei candidati e garantire equità e trasparenza. Il processo tipo di selezione prevede alcuni step predefiniti: individuazione tra i curricula presentati dei profili maggiormente idonei, primo colloquio per indagare le motivazioni del candidato ed approfondire le esperienze indicate nel curriculum, secondo colloquio con i referenti della Direzione personale e della struttura organizzativa dove verrà inserita la risorsa ricercata.

Al termine della selezione i candidati ricevono sempre, anche in caso negativo, un feedback sull'esito dei colloqui e, in caso di esito positivo, si procede all'inserimento del neo assunto, prevedendo un percorso definito in base alla posizione da ricoprire.

Il Gruppo ha aderito al programma nazionale Garanzie Giovani – attivando i previsti tirocini come strumento preferenziale di ricerca e contatto con il mondo del lavoro – e al programma Valore D, impegnandosi, insieme ad oltre 160 imprese di rilevanza nazionale, a creare condizioni più eque per favorire la diversity e l'occupazione al femminile.

SVILUPPO DEL PERSONALE

La crescita professionale delle risorse umane è essenziale per il Gruppo Iren, per anticipare e affrontare con successo la complessità e i cambiamenti del mercato, della regolamentazione e delle tecnologie. Iren investe per accrescere il patrimonio di competenze interne e valorizzare le proprie risorse umane, attraverso specifiche politiche, mezzi e strumenti. L'impegno a scoprire, sviluppare e promuovere le competenze personali è elemento fondamentale del patto tra azienda ed individuo.

Per governare in maniera unitaria e sistemica tutti i processi legati alla gestione e sviluppo del personale – a fronte della duplice necessità di affrontare le sfide del futuro e di definire politiche omogenee – il Gruppo ha attivato un proprio modello per la gestione delle performance e delle competenze, il Group Job System, oggetto di costante aggiornamento e affinamento.

Il Job System è un modello per l'analisi e la comprensione delle professionalità presenti nel Gruppo, trasversalmente alle aziende, ai business e alle funzioni di appartenenza, i cui elementi portanti sono le aree professionali, le famiglie professionali, le sub famiglie, gli standard job; in estrema sintesi, costituisce l'infrastruttura logica sulla quale poggiano i principali processi di gestione delle risorse umane, fra cui quelli di formazione e sviluppo delle competenze. In particolare, nell'ambito del Job System, ogni standard job è pesato in relazione al contributo che ciascun ruolo presente nell'organizzazione fornisce alla creazione del valore, con una piattaforma comune per confrontarsi internamente e con il mercato.

Sulla base del peso delle posizioni sono individuate "bande" (raggruppamenti) gestionali, ulteriormente segmentate in fasce, in ciascuna delle quali i ruoli presenti sono caratterizzati da omogenee complessità e responsabilità, competenze manageriali e politiche gestionali. Le competenze manageriali che devono essere agite per il raggiungimento dei risultati di business secondo le modalità e i valori caratterizzanti del Gruppo – e che costituiscono uno degli elementi a supporto della valutazione della performance individuali – sono definite coerentemente con il sistema di bande adottato. Per ciascun ruolo standard è inoltre definito l'insieme di conoscenze e competenze professionali attese, fondamentali non solo per il sistema di performance management, ma anche per altri processi di gestione del personale (in primis la formazione e la mobilità interna).

Nel 2019 sono proseguite le attività di monitoraggio e valutazione delle competenze, attraverso l'utilizzo di strumenti dedicati e differenziali sia per banda sia per tipo di famiglia, ed è stato ulteriormente implementato il sistema di performance management – rivolto a regime a tutte le risorse del Gruppo – con un set di obiettivi per banda e per famiglia professionale (collegati, per le bande più alte, al sistema MbC), facendo riferimento alle dimensioni economico-finanziaria, del cliente, del servizio, della sostenibilità, dell'efficacia dei processi interni e delle persone; è stato inoltre avviato un progetto per introdurre nel Group Job System anche le posizioni organizzative, individuando per ciascuna le specifiche competenze richieste nel sistema organizzativo aziendale.

La politica retributiva, nell'ambito delle linee di budget definite, è sempre basata sulla valutazione delle performance, tenendo peraltro conto del posizionamento retributivo dei titolari delle posizioni valutate. In ogni caso viene evitata ogni forma di discriminazione, attuando sempre interventi di riconversione professionale in caso di inidoneità a mansioni precedentemente svolte o simili.

L'impiegabilità del personale viene perseguita attraverso costanti interventi di formazione e programmi di change management a supporto dei cambiamenti in atto e previsti (anche a medio-lungo termine), su cui sono stati avviati specifici studi nell'ambito della definizione del Piano Industriale, con particolare attenzione alle implicazioni della trasformazione digitale, oggetto di uno specifico progetto (denominato Iren4digital) per tutto il personale aziendale.

Sono infine proseguiti gli interventi di incentivazione alla cessazione del rapporto di lavoro su base volontaria, nell'ambito di un piano complessivo per il riequilibrio demografico del personale, avviando progetti pilota per il trasferimento intergenerazionale delle conoscenze e più in generale per la gestione delle diverse popolazioni demografiche del Gruppo.

FORMAZIONE DEL PERSONALE

Per far crescere e valorizzare le risorse umane, in coerenza con le strategie di sviluppo e i valori del Gruppo, la formazione costituisce uno strumento di primaria importanza e riveste un ruolo fondamentale per rispondere alle esigenze di innovazione e di cambiamento che il mercato impone per essere competitivi. La formazione si focalizza sul mantenimento e sullo sviluppo delle competenze, con particolare riferimento a quelle "core" delle diverse

figure professionali del Gruppo, in un'ottica di formazione permanente (*Welong learning*).

La formazione supporta lo sviluppo, la crescita professionale e la risposta alle esigenze di innovazione e cambiamento

Le fasi che definiscono il processo formativo, in una logica di qualità ed efficienza, secondo un approccio *plan-do-check-act*, sono:

- rilevazione dei fabbisogni formativi, analisi per verifica della loro coerenza con gli indirizzi strategici, armonizzazione e sistematizzazione degli stessi;
- elaborazione del Piano di formazione di Gruppo e allocazione del budget;
- pianificazione e progettazione della formazione (interna e/o esterna);
- erogazione e monitoraggio in itinere;
- valutazione della formazione ex post.

L'avvio del processo formativo viene realizzato adottando un approccio guidato di rilevazione dei fabbisogni formativi, con modalità *top down* attraverso la consultazione dei vertici aziendali, in merito agli obiettivi strategici e organizzativi da raggiungere, e tramite incontri con responsabili delle varie strutture, per ciò che attiene a esigenze di rafforzamento e sviluppo di competenze, in coerenza con gli obiettivi specifici e con quanto emerso in fase di valutazione delle competenze.

Tutte le iniziative formative sono gestite attraverso l'utilizzo di un applicativo gestionale dedicato (Portale della formazione), aggiornato in forma dinamica con le anagrafiche dei dipendenti e collegato con una piattaforma *open source* per la realizzazione e distribuzione di corsi in *e-learning*. La partecipazione è tracciata e contribuisce ad arricchire il curriculum formativo dei dipendenti, consultabile dagli stessi, dal loro responsabili, dalla funzione Personale, dal Responsabile del servizio prevenzione e protezione. La formazione erogata è oggetto di valutazione dell'efficacia, attraverso l'analisi della soddisfazione e dell'apprendimento dei partecipanti ed il monitoraggio di indicatori che forniscono elementi utili al miglioramento dell'offerta formativa.

Le iniziative più rilevanti, tese a rafforzare le competenze tecnico-professionali, manageriali e trasversali, realizzate nel 2019 hanno riguardato:

- inserimento del personale neo-assunto (*welcome days*, *learning meeting*, iniziative per apprendisti);
- sviluppo delle competenze manageriali (moduli formativi su gestione, motivazione e sviluppo dei collaboratori, comunicazione efficace, gestione per progetti, workshop manageriali dell'Aggiornamento permanente Ambrosetti) e rafforzamento delle soft skills (pilote formative in *e-learning*);
- *teambuilding* esperienziali a supporto di progetti di trasformazione (es. *JustTren*, per l'avvio di un modello operativo integrato e full-digital nella gestione dei servizi ambientali e nel settore della produzione termoelettrica) con la finalità di promuovere lo spirito di squadra, il senso di appartenenza e la responsabilità, la fiducia e la comunicazione;

- presentazione del **Piano Industriale al 2024** e dei fattori trasversali abilitanti per la sua realizzazione (digitalizzazione, efficienza organizzativa e persone);
- rafforzamento mirato delle competenze digitali attraverso il Progetto *Tren4Digital*, sulla base della mappatura delle competenze di tutte le risorse umane che poi ha dato luogo a restituzioni di *Identity Digital Card* individuali, con la messa a disposizione di percorsi formativi mirati: corsi in *e-learning* e workshop dedicati ai "TrasformAntori", facilitatori del cambiamento e della trasformazione digitale (circa 200 dipendenti di diversa età, territorio e settore che propongono e raccogliano idee e suggerimenti per rendere il processo di digitalizzazione comprensibile, efficiente e efficace). I percorsi in *e-learning* hanno costituito un passo significativo nel percorso di trasformazione strategica e digitale del Gruppo, un investimento per favorire lo sviluppo professionale dei dipendenti;
- rafforzamento della **cultura della diversità e dell'inclusione** (iniziative formative sulla gestione delle risorse umane, la comunicazione, la *leadership*, percorsi di mentoring cross aziendali e coaching in collaborazione con l'Associazione *Valore D*);
- sviluppo delle **competenze tecnico specialistiche** su tematiche di carattere ambientale, anche finalizzate a fornire crediti formativi professionali (ingegneri, architetti, biologi, periti e chimici).

Rilevanti anche le iniziative formative connesse allo **smart working**, riproposte nel 2019 a seguito dell'estensione del progetto a nuove aree aziendali, che hanno contribuito a rafforzare la cultura del lavoro agile e per risultati.

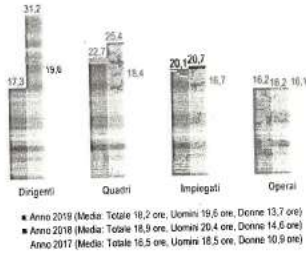
A livello di Gruppo le ore di formazione complessivamente erogate ai dipendenti (inclusi apprendisti e lavoratori con contratto di somministrazione) sono state 145.235 (+11% rispetto al 2018), con 6.825 dipendenti che hanno partecipato ad almeno una iniziativa formativa (85,4% del numero medio di dipendenti) e una media pro capite di 18,2 ore. Per una maggior confrontabilità con il 2018, escludendo dal conteggio la formazione effettuata dalla società San Germano, il cui numero medio dei dipendenti è 765, il valore delle ore pro capite risulta 19,7 e quello delle persone formate circa il 90%.



Dipendenti coinvolti in un corso di formazione (%) ⁽¹⁾	2019	2018	2017
Dirigenti	100,0	100,0	100,0
Quadri	100,0	100,0	100,0
Impiegati	95,9	100,0	100,0
Operai	75,0	79,7	75,0
TOTALE	85,4	94,8	88,2

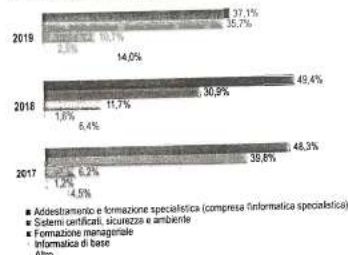
⁽¹⁾ Rapporto tra il numero di persone coinvolte in almeno un evento di formazione e il numero medio annuo dei dipendenti.

ORE PRO CAPITE DI FORMAZIONE PER QUALIFICA E GENERE



Ore di formazione per qualifica	2019	2018	2017
Dirigenti	1.665	2.838	1.786
Quadri	6.975	7.417	4.827
Impiegati	69.342	67.573	48.478
Operai	67.253	52.984	48.542
TOTALE	145.235	130.812	103.633

DISTRIBUZIONE % ORE DI FORMAZIONE PER TEMATICA



La formazione inerente i Sistemi certificati, sicurezza e ambiente registra, rispetto al 2018, un incremento di oltre il 28% delle ore totali erogate, con una media di ore pro-capite che passa da 5,8 a 6,5 ore (+12%). In crescita anche il dato dell'informatica di base, in ragione del maggior numero delle iniziative finalizzate all'uso degli applicativi Office. Elevati sono anche i dati relativi alla formazione e addestramento specialistici che rappresentano, con oltre il 37%, l'incidenza più alta rispetto al monte ore complessivo erogato.

La formazione interna, realizzata sia con formatori interni sia con consulenti esterni, continua a rappresentare una caratteristica distintiva del Gruppo Iren (pari a circa l'80% del monte ore complessivo), con 252 corsi realizzati in circa 2.000 edizioni. Il residuale 20% è relativo alla formazione esterna, realizzata da enti terzi, a cui hanno partecipato dipendenti del Gruppo. Rientrano in

questa casistica anche i corsi in e-learning sulle soft skills e quelli finalizzati alla realizzazione del progetto Iren4Digital.

Anche nel 2019 risulta positivo (84,0%) e in crescita (78,2% nel 2018) l'indice di soddisfazione delle attività formative, misurato sulle valutazioni fatte dai partecipanti al termine dell'attività, così come quello di apprendimento (87,4% rispetto all'86,6% del 2018).

L'investimento economico nella formazione per il 2019, al netto dei costi del personale interno ed escludendo i costi relativi alle Società entrate a far parte del perimetro di Gruppo in corso d'anno, è stato pari a circa 1.100.000 euro (+13,3% rispetto all'anno precedente), di cui circa 603.000 euro autofinanziato dal fondo Fonservizi.

Il Gruppo, inoltre, mette a disposizione delle istituzioni scolastiche e universitarie dei territori in cui opera le proprie competenze per la realizzazione di progetti di studio, ricerca e alternanza scuole lavoro. Sono state stipulate 10 convenzioni con le Università, presenti principalmente nei territori di riferimento, finalizzate a collaborazioni per attività di alta formazione e per il recruitment di neo laureati e laureandi. Inoltre, sono state attivate collaborazioni con le più qualificate Business School italiane, per mettere a disposizione borse di studio per i partecipanti a master e/o percorsi di alta formazione manageriale, su tematiche di specifico interesse aziendale (es. energy management, procurement management, gestione delle risorse umane). In particolare, nel 2019, Iren ha:

- partecipato a 4 Career Day universitari, incontrando oltre 500 studenti, interessati a conoscere più da vicino la realtà del Gruppo, o comunque a migliorare la propria conoscenza del mondo del lavoro;
- avviato 33 tirocini curriculari e 73 tirocini extracurriculari;
- attivato borse di studio in 4 master post laurea, accogliendo in stage 6 partecipanti.

FORMAZIONE SU SALUTE E SICUREZZA

Tra gli obiettivi primari dell'azione formativa del Gruppo si collocano il miglioramento dei comportamenti e il rafforzamento della cultura in materia di salute e sicurezza, a tutti i livelli organizzativi.

Tra le iniziative formative rivolte ai dipendenti, infatti, continuano ad avere un ruolo predominante quelle in materia di salute e sicurezza sul lavoro che, nel 2019, hanno fatto registrare oltre 48.000 di ore di formazione erogate in ambito sicurezza (D.Lgs. 81/08 e dei successivi Accordi Stato-Regioni), con una media pro-capite di 6,1 ore (5,5 ore nel 2018). Le principali iniziative realizzate hanno riguardato:

- formazione base e aggiornamenti per dirigenti, preposti e lavoratori (1.750 dipendenti coinvolti in percorsi formativi per la prevenzione dei disturbi muscolo scheletrici), per addetti all'emergenza e al primo soccorso (con abilitazione all'uso di defibrillatore automatico), per addetti all'installazione e rimozione di segnaletica stradale con traffico veicolare, per addetti ai sistemi di accesso e posizionamento mediante funi, su rischi specifici (ambienti confinati, ambito elettrico, guida sicura, amianto, lavoro isolato e in ambienti montani, rischio biologico da legionella, esposizione al radon, utilizzo macchine utensili ed elicottero), sull'utilizzo dei dispositivi di protezione

- individuale (lavori in altezza, vie respiratorie, udito, rischio elettrico, ambienti confinati, rischio chimico-biologico ecc.);
- **qualifica e aggiornamento per incarichi di sicurezza** (RSPP/ASPP, RLS, coordinatori sicurezza cantieri, addetti prevenzione incendi, formatori in materia sicurezza, dirigenti e addetti alla rimozione, smaltimento e bonifica amianto);
- **abilitazione e aggiornamento alla conduzione di attrezzature** (carrelli elevatori, macchine movimento terra, piattaforme elevabili, gru, trattori, ecc.);
- **addestramento all'uso di attrezzature** (carrì ponte, generatore mobile, scale portatili, natanti e imbarcazioni fluviali, carrelli per trasporto cose e persone e/o impianti di risalita e funivie, attrezzature per raccolta e competizione dei rifiuti e igiene ambientale, solleva chiusini e botole);
- **specifiche procedure interne** (redazione dei piani di lavoro complessi in materia di rischio elettrico, gestione dei permessi di lavoro, gestione delle emergenze, ecc.).

Le iniziative sono state erogate con una calendarizzazione che ha tenuto conto sia dell'ingresso e/o dell'inserimento del personale in mansioni e/o nuovi rischi presenti sul documento di valutazione dei rischi, sia delle scadenze previste dalla normativa in materia di aggiornamento (biennali, triennali o quinquennali).

Il Portale della formazione è integrato con l'applicativo "Gamma" per la gestione della sicurezza, al fine di consentire il monitoraggio costante delle esigenze formative in funzione dei rischi dei dipendenti e degli incarichi di sicurezza assegnati, e controllare puntualmente le scadenze dei relativi aggiornamenti.

Anche nel 2019 si conferma come punto di forza l'attività progettuale interna delle iniziative formative, con docenza a cura sia di formatori interni sia di consulenti esterni, selezionati attraverso gare.

L'efficacia della formazione in materia di sicurezza viene valutata attraverso la somministrazione di test di apprendimento oppure, dove previsto dalla normativa, con valutazioni dell'apprendimento effettuate attraverso esercitazioni pratiche addestrative.

PARI OPPORTUNITÀ

Il Gruppo Iren assume tra i propri impegni la valorizzazione delle diversità presenti in azienda, la conciliazione delle esigenze di vita e lavoro, il miglioramento della qualità dell'ambiente lavorativo. L'obiettivo è quello di fare squadra, per aggiungere valore al risultato del lavoro individuale e accrescere il senso di appartenenza, creando un terreno comune sociale, culturale, professionale e intellettuale.

Nel 2019 non si sono verificate violazioni legate a pratiche discriminatorie

Il Gruppo garantisce l'assenza di discriminazioni nell'applicazione delle politiche di selezione, assunzione, formazione, gestione, sviluppo e retribuzione del personale, come previsto dal Codice

Etico. Tale impegno ha garantito che anche nel 2019 non si siano verificate violazioni in materia.

Il Gruppo ha attivato da anni una serie di programmi articolati sulle diversità che, a partire dal 2015, hanno visto un *commitment* e una strutturazione organica con la costituzione di una struttura denominata Welfare e Servizi alle Persone, focalizzata, tra l'altro, sul *diversity management*, un percorso di applicazione di politiche di inclusione che riconosce e valorizza le differenze, gestendole attivamente e facendo leva su di esse per aumentare la competitività dell'azienda. I filoni principali di attenzione sono il genere, l'età, la disabilità, le diversità di nazionalità, tutti fronti sui quali il Gruppo ha attivato, a vario titolo, programmi e iniziative.

Le politiche di *diversity management* si concretizzano, ad esempio, attraverso l'adozione di nuove modalità di lavoro flessibile per agevolare la conciliazione vita-lavoro, la non discriminazione in fase di selezione, la valorizzazione delle competenze e l'impulso alla managerialità al femminile. Iren ha avviato, già nel 2018, insieme a Valore D (associazione di imprese che promuove la diversità, il talento e la leadership femminile per la crescita delle aziende e del Paese) il progetto "Futuro D", finalizzato ad accompagnare un processo di sensibilizzazione e consapevolezza all'interno del Gruppo sul tema dell'inclusione di tutte le diversità e facilitare il percorso di crescita delle donne. Nel 2019 si sono svolte attività di sensibilizzazione, confronto in focus group, raccolta di proposte volte migliorare i risultati aziendali attraverso la valorizzazione e l'inclusione di tutte le diversità.

Insieme ad altre 26 aziende dei servizi pubblici associate ad Utilitalia, il Gruppo ha firmato nel 2019 il "Patto Utilitalia - La Diversità fa la differenza", un comune programma di principi e di impegni per incrementare l'attiva declinazione del *diversity management* nelle proprie organizzazioni. Il Patto contiene sette impegni per favorire concretamente l'inclusione e la diversità di genere, età, cultura e abilità all'interno delle politiche aziendali.

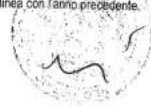
In linea con questi impegni è il sostegno che il Gruppo ha confermato anche nel 2019 al progetto Ragazze Digitali, organizzato dall'associazione European Women's Management Development, e indirizzato alle giovani che hanno terminato il 3° e 4° anno di tutti gli istituti scolastici superiori con l'obiettivo di avvicinarle all'informatica, alla programmazione e alla cultura del fare, e di stimolare la loro creatività digitale utilizzando l'approccio *learn by doing*.

La strada per raggiungere la *gender equality* passa anche attraverso un'adeguata presenza di donne in tutti i settori che nel futuro offriranno le maggiori opportunità professionali e di carriera.

PERSONALE FEMMINILE

Le 1.940 donne del Gruppo rappresentano circa il 24% del totale dei dipendenti: una percentuale inferiore rispetto agli anni scorsi a seguito dell'acquisizione delle società San Germano e CMT che, per tipologia di attività svolte, sono costituite prevalentemente da personale maschile.

Al netto di queste due società, la percentuale di donne risulta infatti del 26%, in linea con l'anno precedente.



Personale per attività e genere - 2019

	Totale n.	Donne n.	Donne %
Dirigenti	94	17	18,1
Quadri	314	76	24,2
Impiegati	3.495	1.261	36,1
Operai	4.199	586	14,0
TOTALE	8.102	1.940	23,9

Le politiche anti discriminazione attuate in fase di selezione, nella valorizzazione delle competenze, nell'impulso alla managerialità al femminile e nello sviluppo di strumenti di conciliazione vita-lavoro, hanno incrementato l'attività del Gruppo per il personale femminile anche all'interno di famiglie professionali, connotate da una forte componente tecnica, storicamente "riservate" ad una popolazione prettamente maschile. Il recente inserimento di giovani donne laureate, anche su settori strettamente tecnici come quello ingegneristico in ambito waste o site&network, ne è una dimostrazione.

La maggioranza del personale femminile (circa il 69%) è inquadrata a livello di quadri e impiegati (insieme che costituisce il 47% del totale del personale, rispetto al 52% di operai). L'analisi evidenzia, anche alla luce delle caratteristiche prevalentemente tecniche delle attività, una situazione non discriminatoria per la componente femminile che rappresenta circa il 35% del gruppo dei dirigenti, quadri e impiegati.

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

La parità dei livelli retributivi fra uomini e donne è garantita dall'applicazione dei Contratti Collettivi Nazionali del Lavoro, dove sono definiti i minimi contrattuali per le diverse categorie di inquadramento. La retribuzione base media per qualifica delle donne (il dettaglio è disponibile nel paragrafo "Persone Iren: i numeri" al fondo del capitolo) è tuttavia leggermente inferiore rispetto a quella degli uomini, per tre ordini di fattori: maggior percentuale di donne operanti part time (circa il 14% della popolazione femminile), minor anzianità lavorativa media delle donne rispetto a quella degli uomini, forte incidenza di ruoli tecnici qualificati che storicamente hanno una provenienza dal mondo scolastico prevalentemente maschile. Tramite politiche di selezione attente alla tematica e l'introduzione di un sistema di reward volto a definire politiche omogenee per tutta la popolazione aziendale, il Gruppo si è posto l'obiettivo, per quanto possibile, di riequilibrare questa situazione, anche in considerazione del mercato del lavoro di riferimento.

In linea con quanto disposto dallo Statuto sociale in tema di parità di accesso agli organi di amministrazione e controllo delle società quotate (Legge 120/2011), in Iren e nelle Società di primo livello è assicurato l'equilibrio fra i generi nella composizione degli organi sociali. Complessivamente nei Consigli di Amministrazione delle Società del Gruppo si contano 30 donne, pari a circa il 23,3% del totale dei componenti (129 persone di cui il 33% tra i 30 e i 50 anni e il 67% oltre i 50 anni).

Nel Consiglio di Amministrazione della Capogruppo, le donne rappresentano il 40% dei componenti.

Nel 2019 sono stati 311 i dipendenti che hanno usufruito di periodi di congedo parentale (162 donne e 149 uomini) e 307 quelli che hanno usufruito del congedo per maternità (obbligatoria, facoltativa, anticipata), avvalendosi anche delle varie possibilità di orari di lavoro che il Gruppo mette a disposizione, della formazione specifica che l'azienda eroga in questi casi e dei servizi descritti nel paragrafo Welfare aziendale.

Ai loro rientro tutti i dipendenti hanno potuto riprendere l'attività che seguivano prima del periodo di assenza o un'attività con pari contenuti professionali, nei casi in cui i mutamenti organizzativi, nel frattempo intervenuti, non consentissero il rientro nella stessa posizione.

CATEGORIE TULATE

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

Personale appartenente alle categorie protette	2019	2018	2017
Numero dipendenti	383	352	315

WELFARE AZIENDALE

Il Gruppo sta realizzando un sistema di welfare omogeneo e articolato, in modo da rispondere alle esigenze dei diversi segmenti di popolazione aziendale e estendere le best practices all'intero Gruppo, coinvolgendo in tale processo anche le Organizzazioni Sindacali. I programmi avviati si realizzano attraverso una serie di iniziative, incentrate sui bisogni della persona e del nucleo familiare.

QUALITÀ DELLA VITA PER LA QUALITÀ DEL LAVORO

La politica gestionale del Gruppo promuove e sostiene il corretto equilibrio tra vita professionale e vita privata, mettendo a disposizione dei propri dipendenti una gamma di opportunità che consente di conciliare impegni lavorativi ed esigenze personali (orari di lavoro flessibili, telelavoro, part time, flessibilità ultra giornaliera, permessi aggiuntivi per un massimo di 2 giorni da fruiti, anche a ore, entro l'anno di maturazione derivanti da sostituzione di parte di Premio di risultato, brevi permessi e brevi congedi retribuiti, integrazione dei trattamenti di maternità obbligatoria, sportelli di conciliazione).

Telelavoro: i dipendenti del Gruppo possono usufruire, su base volontaria, del telelavoro a tempo parziale introdotto in azienda con specifici accordi. Vengono accolte prioritariamente le richieste motivate da esigenze di conciliazione (accudimento di figli e anziani, problemi di salute personali o di familiari, distanza tra abitazione e sede di lavoro, ecc.). Nel 2019 hanno telelavorato 107 dipendenti.

Smart working: la nuova modalità di lavoro fondata sulla fiducia e sulla flessibilità, in linea con le necessità delle persone di bilanciare meglio vita privata e vita professionale, è stata introdotta nel 2018

con un progetto pilota, ampliato nel 2019. Prevede la possibilità di scegliere, in accordo con il proprio responsabile, di lavorare un giorno alla settimana fuori dalla sede di lavoro. Al 31 dicembre 2019 sono 950 i dipendenti coinvolti (422 uomini e 528 donne), appartenenti ad unità organizzative molto diverse tra loro, che svolgono attività idonee allo smart working. L'adesione è stata significativa, confermando che questa modalità di lavoro, a fronte di una maggiore responsabilizzazione sui risultati, è in linea con le necessità delle persone, che percepiscono l'attenzione del Gruppo verso le loro diverse esigenze.

Nel 2019 il Gruppo ha deciso di valutare con priorità, competitivamente con le esigenze organizzative e di servizio, le richieste di telelavoro e smart working avanzate da dipendenti con sede di lavoro a Genova, aventi ancora criticità a raggiungere la sede di lavoro per ragioni determinate dal crollo del Ponte Morandi.

Part time: tutti i dipendenti possono richiedere di usufruire di un orario a tempo parziale (orizzontale, verticale o misto) su base volontaria e sempre reversibile, senza esclusioni dei benefit previsti per i dipendenti con contratto a tempo pieno.

Contratti part time (n.)	2019	2018	2017
Donne	262	235	211
Uomini	85	38	35
TOTALE	347	273	246

INIZIATIVE PER IL BENESSERE DEI DIPENDENTI

Allo scopo di promuovere il benessere dei propri dipendenti, il Gruppo ha scelto di soddisfare i bisogni del personale in un'ottica di salute e di consumo consapevole nelle 8 mense aziendali operative. Sono stati realizzati lavori di ammodernamento per rendere gli ambienti più confortevoli e costruire una nuova immagine di ristorante aziendale. Attenti controlli e campionamenti consentono di verificare il rispetto delle disposizioni contrattuali e di legge in difesa della salute, con particolare attenzione alla qualità delle materie prime utilizzate. Sono inoltre proseguite le attività relative al progetto "mensa sostenibile", che vede il coinvolgimento e la partecipazione attiva di tutti i dipendenti, basato su tre filoni principali: la gestione sostenibile dei rifiuti, anche mediante la riduzione degli sprechi e l'introduzione del free-beverage (distributori di bevande a consumo), con la conseguente eliminazione di bottigliette di plastica e lattine; la solidarietà sociale, attraverso il recupero delle eccedenze da parte di enti no profit, l'educazione ad una sana e corretta alimentazione, attraverso cartellonistica, monitor collocati nei locali di ristorazione, "laboratori di cucina e sana alimentazione" e possibilità di accedere, attraverso smartphone, alla app "menù chiaro Iren", che permette di tenere sotto controllo la propria dieta nelle mense aziendali e fornisce utili informazioni dietetiche.

Inoltre, con un impegno economico costante, il Gruppo ha attivato altre agevolazioni per migliorare la qualità della vita dei dipendenti: sono previsti buoni pasto e ristorazione convenzionata sui territori, bar aziendali che offrono prezzi calmerati, parcheggi interni per auto private, tariffe agevolate o contributi per l'acquisto di abbonamenti alla rete di trasporto pubblico locale.

A tutti i dipendenti è offerta, su base volontaria e a seguito di accordo con le Organizzazioni Sindacali, la possibilità di destinare

parte del premio di risultato 2019 a iniziative di welfare aziendale, beneficiando, in tal caso, di una maggiorazione. Accedendo al portale Iren Welfare è possibile ottenere, nei limiti degli importi destinati, rimborsi e/o beni e/o servizi, nelle seguenti aree: famiglia, cassa sanitaria, mutui, previdenza integrativa, sport, cultura e tempo libero, viaggi. Più di 5.180 dipendenti sono già iscritti al portale che, nel 2019, ha gestito circa 1.810.000 euro.

Infine tutti i dipendenti hanno la possibilità di acquistare, a condizioni vantaggiose, parte degli strumenti informatici e telefonici che costituiscono la loro dotazione, in caso di sostituzione dei medesimi per obsolescenza oppure in caso di cessazione dal servizio.

PROGRAMMI DI PREVENZIONE

Il Gruppo Iren promuove la salute dei propri dipendenti, agevolando l'accesso ad una serie di servizi e attraverso iniziative specifiche, che si collocano in un ampio Programma di Prevenzione e Salute.

Prosegue sul territorio genovese il "Progetto Benessere", nato nel 2010 attraverso l'adesione al "Progetto al cuore della salute", che offre la possibilità di usufruire, su base volontaria, di un checkup sanitario periodico e che è stato esteso nel 2019 anche ai dipendenti con sede di lavoro a Savona, Torino, Parma, Piacenza e Reggio Emilia. Il progetto, che si articola in due fasi "Progetto Salute" e "Progetto Cuore" (programma promosso dall'Istituto Superiore di Sanità), si propone di individuare, attraverso alcuni esami di laboratorio e una visita finalizzata alla prevenzione del rischio cardiovascolare, in via preventiva, i principali fattori di rischio per la salute in rapporto all'età e al sesso. Nel 2019 hanno aderito circa 1.500 dipendenti del Gruppo, il cui contributo individuale, pari a 10 euro, è stato totalmente devoluto a favore di Presidi Sanitari territoriali.

L'attenzione alla salute nel 2019 si è focalizzata anche sulla prevenzione del tumore al seno, con l'iniziativa "Insieme per la prevenzione" - realizzata in collaborazione con l'associazione Europa Donna, nata da un'idea del professor Umberto Veronesi - che ha offerto l'opportunità di ricevere informazioni corrette e aggiornate sulla prevenzione della più diffusa patologia oncologica femminile, sull'importanza di alcuni fattori connessi agli stili di vita, sulla diagnosi precoce e sulla scelta dei luoghi di cura. I cinque incontri, che si sono svolti a Genova, Piacenza, Reggio Emilia e Torino, hanno visto coinvolte più di 600 donne che hanno avuto anche l'occasione per ricevere risposte puntuali a domande rivolte a medici specialisti che operano nelle strutture oncologiche territoriali.

Sul fronte della sana e corretta alimentazione, all'interno del progetto "mensa sostenibile", il Gruppo nel 2019 ha organizzato degli incontri formativi aperti ai dipendenti, con la partecipazione di un dietista e di uno Chef. Sono stati organizzati, inoltre, eventi presso alcuni ristoranti aziendali delle sedi di Torino e Parma, che hanno avuto come oggetto la prevenzione per la cura della salute e lo spreco alimentare.

Infine nel 2019 è proseguito il progetto di rieducazione posturale sviluppato attraverso percorsi formativi differenziali, che hanno coinvolto 1.750 dipendenti per la prevenzione dei disturbi muscolo scheletrici a cui si associa, il miglioramento strutturale delle postazioni di lavoro in ottica ergonomica.



COPERTURA PENSIONISTICA COMPLEMENTARE

Dall'entrata in vigore della legge di riforma del sistema di previdenza complementare, i dipendenti possono scegliere come destinare la loro quota del fondo di Trattamento di Fine Rapporto (TFR), mantenendola in azienda o affidandola a una delle forme pensionistiche, previste dalla legge, che garantiscono prestazioni complementari al sistema obbligatorio pubblico e assicurano più elevati livelli di copertura previdenziali. Tra queste forme spiccano, per numero di adesioni, i fondi negoziali previsti dalla contrattazione collettiva, cui possono aderire i soli lavoratori ai quali si applicano determinati contratti collettivi. I principali fondi per i dipendenti del Gruppo Iren sono: Pegaso (CCNL elettrico o gas-acqua), Previambiente (CCNL ambiente) e Previdai per i dirigenti. Nell'ambito del processo di unificazione e armonizzazione dei trattamenti economico-normativi, al fine di sviluppare nei giovani il valore della previdenza complementare e di incentivare l'iscrizione ai relativi Fondi, viene erogato annualmente al personale assunto, a tempo indeterminato o in apprendistato, un versamento aggiuntivo alla Previdenza Complementare cui risulti iscritto.

Al 31 dicembre 2019 hanno aderito a un fondo pensionistico complementare 6.662 dipendenti, compresi i dipendenti iscritti ai fondi aperti. Nell'anno il Gruppo ha versato complessivamente ai Fondi 3.285.029 euro, a titolo di contributo a proprio carico.

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

COPERTURE ASSICURATIVE A FAVORE DEL PERSONALE

La quasi totalità dei dipendenti con qualifica di quadro, impiegato, operaio è assicurata da una polizza stipulata dal Gruppo per morte o invalidità permanente parziale o totale, conseguenti ad infortunio extra lavoro e infortunio sul lavoro. Sono state inoltre stipulate apposite assicurazioni per il caso di morte e/o di invalidità totale permanente da malattia non professionale a favore dei dipendenti del settore elettrico e gas-acqua, in conformità con quanto previsto dai rispettivi contratti collettivi. Sono previste per tutti i dirigenti, come da disposizioni del CCNL Dirigenti Conservizi, coperture assicurative in caso di infortunio (occorso anche non in occasione di lavoro e in caso di malattia professionale) e un'assicurazione vita.

ASSISTENZA SANITARIA INTEGRATIVA

Attraverso l'adesione a fondi di assistenza sanitaria integrativa, vengono riconosciute coperture sanitarie ai dipendenti in relazione al CCNL di appartenenza (FASIE per il personale inquadrato con contratto gas-acqua, FASDA per il personale inquadrato con contratto ambiente). Il contratto del settore elettrico prevede il versamento di contributi al CRAL per lo svolgimento delle attività assistenziali. A Parma, e in particolare per i soci del CRAL ARTA, è possibile aderire ad un programma di prevenzione che prevede specifici controlli sanitari. Fondi appositamente costituiti gestiscono l'erogazione di sussidi assistenziali di cui possono beneficiare i soci ordinari (dipendenti) e i loro familiari a carico.

Per tutti i dirigenti, per i quali è prevista una copertura sanitaria primaria attraverso l'adesione al Fasi, viene inoltre fornita un'assicurazione sanitaria integrativa che rimborsa prestazioni sanitarie aggiuntive non rimborsate dal Fasi.

ANTICIPAZIONE SUL TRATTAMENTO DI FINE RAPPORTO

Ai dipendenti può essere concessa in modo reiterato - in senso migliorativo rispetto alle previsioni di legge - l'anticipazione del TFR per spese sanitarie, per acquisto di prima casa, per interventi di recupero del patrimonio edilizio esistente, per interventi di ristrutturazione o di adeguamento finalizzati al superamento delle barriere architettoniche e per altre specifiche casistiche.

BENEFIT NELLA FASE DI PENSIONAMENTO

I dipendenti in pensione, e i loro familiari a carico, possono continuare ad aderire alle associazioni ricreative, culturali e sportive del Gruppo e quindi usufruire di gran parte dei servizi offerti. I dirigenti in pensione, il cui ultimo rapporto di lavoro è intercorso con qualifica di dirigente e con durata non inferiore a un anno, possono mantenere l'iscrizione al fondo di assistenza sanitaria integrativa Fasi e usufruire delle prestazioni previste. L'assistenza riguarda anche gli eventuali familiari a carico e, in caso di decesso, i titolari della pensione di reversibilità.

Il CCNL settore elettrico prevede l'erogazione di mensilità aggiuntive al trattamento di fine rapporto per i dipendenti che cessano dal servizio con 40 anni di contributi o con 60 anni di età anagrafica.

ATTIVITÀ RICREATIVE, CULTURALI, SPORTIVE

Tramite i circoli ricreativi aziendali, presenti nei diversi territori, vengono proposte ai dipendenti attività ricreative, ludiche, sportive e culturali. Anche per accrescere la socialità tra i dipendenti, sono a disposizione il Circolo culturale ricreativo dipendenti a Genova, l'Adaem e il Cral Amiat a Torino, il Circolo Quercoli a Reggio Emilia, il Cral Amps e il Cral Arta a Parma, il Cral Enia a Piacenza, il Cral Adam a Vercelli e il Cral Acam a La Spezia.

Alcune associazioni contribuiscono alle spese scolastiche dei figli dei dipendenti, oltre a permettere acquisti di libri scolastici e cancelleria a prezzi convenzionati. I circoli stipulano anche convenzioni commerciali nei territori d'interesse, per consentire ai dipendenti di acquistare prodotti e servizi a prezzi scontati.

Il finanziamento dei circoli è, per la quasi totalità, a carico del Gruppo che mette anche a loro disposizione, mediante apposito comodato gratuito, locali e attrezzature necessari allo svolgimento delle attività.

La regolamentazione del CRAL è una tematica per la quale è in corso un confronto con le Organizzazioni Sindacali, al fine di armonizzare i diversi trattamenti economico-normativi previsti dagli accordi integrativi aziendali che sono stati oggetto di recesso.

Contributi erogati (€)	2019	2018	2017
Attività ricreative	847.690	769.632	731.687
Attività assistenziali	2.250.435	1.972.327	1.891.104
TOTALE	3.098.125	2.741.959	2.622.791

COMUNICAZIONE INTERNA

La comunicazione interna è strumento indispensabile per accelerare lo sviluppo dei processi, accompagnare e sostenere i cambiamenti organizzativi e le strategie di business, sviluppare una cultura aziendale comune, orientando gli sforzi verso il

raggiungimento degli obiettivi aziendali, che divengono obiettivi condivisi, perseguibili attraverso il contributo di ciascuno.

La intranet aziendale "Noi Iren", responsiva e consultabile dall'esterno in mobilità, è il principale strumento di comunicazione interna, con circa 4.500 utenti attivi ogni giorno e un numero di visualizzazioni di pagina all'anno, in costante aumento, che supera i sei milioni. La visualizzazione e l'interazione sono possibili anche tramite lo smartphone aziendale distribuito a tutto il personale. "Noi Iren" è la mappa della conoscenza di tutto il Gruppo ed è il punto di accesso anche per le applicazioni aziendali. Sulla intranet vengono pubblicate informazioni di carattere strategico (Piano Industriale, risultati economico-finanziari e di sostenibilità), organizzativo (comunicati, organigrammi, documentazione GSA), normativo (ordini di servizio, modello 231) e societario (acquisizioni, operazioni straordinarie), oltre che sulle sedute del Consiglio di Amministrazione. La intranet diffonde anche news provenienti dai magazine Iren Informa, annunci nella bacheca interna per vendere e scambiare oggetti tra il personale e informazioni di carattere culturale, volte a coinvolgere e a favorire la partecipazione, gratuita o a condizioni agevolate, a iniziative sportive, artistiche, teatrali, musicali sostenute dal Gruppo nei diversi territori. Il coinvolgimento dei dipendenti avviene anche attraverso l'organizzazione di eventi e iniziative aziendali, che vedono la partecipazione di lavoratori e familiari, con l'obiettivo di aumentare il senso di appartenenza.

Particolarmente importante il lavoro svolto per la diffusione di vision, mission e valori che ha visto coinvolti colleghi delle diverse funzioni per la realizzazione dei video che sono stati proposti e votati dai dipendenti.

Il magazine "Iren Informa" è lo strumento che anche nel 2019 si è rivelato particolarmente prezioso per la comunicazione interna e per la possibilità di coinvolgere, gratificare e valorizzare iniziative del Gruppo, altrimenti difficilmente notabili sui media tradizionali, migliorando il posizionamento sui motori di ricerca delle notizie di servizio per i cittadini. Oltre 360 articoli, redazionali, interviste sono arricchiti da fotografie e video.

Nel 2019 è stato avviato il Progetto Staffetta, nato a seguito del sondaggio interno svolto nel 2018, con l'obiettivo di rendere più continua ed efficace la comunicazione tra responsabili e collaboratori, di accrescere il coinvolgimento dei dipendenti e la conoscenza di progetti e strategie a tutti i livelli dell'organizzazione. Una serie di incontri, cui hanno partecipato circa 5.300 persone nelle diverse sedi e unità aziendali, ha visto un coinvolgimento straordinario dei dipendenti sui temi dei valori e del Piano Industriale e ha consentito anche uno scambio di opinioni e di idee tra i responsabili e le persone delle diverse unità. Sempre nell'ambito del progetto è stata realizzata una newsletter quindicinale inviata a tutti i dipendenti.

Nel 2019 è stata realizzata l'iniziativa "Bimbi e Famiglie negli impianti" una serie di appuntamenti aperti a tutti i dipendenti e ai loro bambini, senza limiti di età e con la possibilità di coinvolgere anche i familiari. Si è trattato di un'occasione di incontro e condivisione, che ha coinvolto oltre 700 persone, offrendo la possibilità di visitare in modo guidato alcune delle eccellenze impiantistiche del Gruppo, abbinandole ad attività educative e

culturali, con proposte differenziate per orari e in funzione delle ricchezze e peculiarità dei diversi territori.

Molto coinvolgenti e frequentati anche gli eventi aziendali per la premiazione dei colleghi esperti e la presentazione dei neoassunti dell'anno, cui hanno partecipato quasi 2.000 persone. Il tema quest'anno è stato quello dei valori aziendali, raccontati in musica, con filmati, e con le performance di acrobati circoensi che hanno ricordato il valore dell'essere artisti nel proprio quotidiano lavorativo.

La comunicazione interna nel 2019 ha supportato Iren Mercato e Iren Smart Solutions nel lancio delle offerte commerciali rivolte ai dipendenti, un'opportunità per consentire anche ai loro amici e parenti di stipulare contratti di fornitura elettrica e gas, a condizioni più vantaggiose rispetto a quelle offerte sul mercato.

RELAZIONI SINDACALI E INDUSTRIALI

Il Gruppo Iren presta da sempre la massima attenzione a corrette relazioni industriali, basate sulle normative, sulla contrattazione collettiva nazionale e aziendale, nel rispetto dei contratti collettivi nazionali (CCNL) di riferimento.

Il Gruppo e le Organizzazioni Sindacali (OO.SS.) hanno sottoscritto un Protocollo Relazioni Industriali di Gruppo, che detta le regole per la disciplina dei rapporti tra le Parti, attraverso cui è stato posto in essere un modello, basato sulla condivisione delle scelte aziendali, improntato sulla valorizzazione della persona-lavoratore che, per uno sviluppo sano, deve essere coinvolto e crescere insieme all'intera organizzazione. Le scelte condivise sviluppano un senso di appartenenza e allo stesso tempo pongono al centro il lavoratore. Il Protocollo determina le modalità di approccio delle relazioni industriali che poggiano su tre pilastri: consultazione, partecipazione e regole tra le Parti.

Le relazioni industriali si articolano su tre livelli:

- **di Gruppo**, sulle tematiche di interesse generale e trasversali ai business e ai territori e sull'andamento e lo sviluppo dei settori di attività, ovvero politiche industriali, indirizzi e assetti organizzativi, risultati economici di Gruppo e dei settori di business, processi di armonizzazione degli accordi aziendali, di coordinamento dei CCNL di riferimento e di integrazione aziendale;
- **aziendale**, sulle tematiche che riguardano le singole Società o aggregati di Società, per la quale è stata costituita una Rappresentanza Sindacale Unitaria (RSU);
- **territoriale**, sulle tematiche che riguardano la singola unità produttiva, a valle del livello aziendale, o sulle tematiche che riguardano più Società dislocate sullo stesso territorio.

Sono, inoltre, definite modalità di sviluppo delle relazioni basate sull'informazione alle Organizzazioni Sindacali, il confronto e la consultazione (scambi di informazioni e di valutazioni, acquisizione di pareri, richieste o indicazioni delle Organizzazioni Sindacali, verifica di fenomeni su indole specificamente individuato con la finalità di ricercare possibili convergenze) e la contrattazione



(discussione tra le Parti finalizzata al raggiungimento di accordi che hanno forza vincolante per le stesse).

Il Protocollo Relazioni Industriali di Gruppo inoltre istituisce due organismi partecipativi: il Coordinamento Nazionale RSU e i Comitati Esecutivi RSU, mentre per l'approfondimento di specifiche tematiche sono previsti Comitati bilaterali (ambiente e sicurezza, formazione e addestramento, pari opportunità e welfare).

A seguito della positiva conclusione del processo di armonizzazione degli accordi aziendali nei vari settori e territori, avvenuta nel 2018, dal 2019 nel Gruppo si è aperta una nuova stagione delle relazioni industriali e gli accordi che sono stati sottoscritti hanno avuto come elemento centrale la flessibilità del lavoro e la digitalizzazione che, determinando nuove forme di organizzazione, hanno richiesto il necessario coinvolgimento, in questa fase di cambiamento, anche delle Organizzazioni Sindacali. Il percorso di digitalizzazione è stato, quindi, uno dei paradigmi centrali per il tema della produttività aziendale: tra gli obiettivi del Premio di risultato di Gruppo, è stato inserito anche quello della diffusione della cultura digitale. È stato condiviso con le OO.SS. che, per il raggiungimento di tale obiettivo, è necessaria la più ampia partecipazione dei dipendenti alle attività formative in materia, l'utilizzo proattivo degli strumenti informatici aziendali e il contributo all'organizzazione del lavoro indicando, tramite la consultazione su comportamenti e politiche organizzative proposta a tutti i dipendenti, positività e/o criticità o proposte di miglioramento. Inoltre, il processo di digitalizzazione in quanto stimolo per un'organizzazione flessibile del lavoro, ha condotto, nel 2019, anche alla sottoscrizione di un accordo sindacale che regolamenta lo smart working.

Nell'autunno 2019 sono stati, inoltre, rinnovati i CCNL gas-acqua ed elettrico che, tra i punti centrali dei nuovi testi contrattuali, contemplano la formalizzazione dell'avvio di un confronto nel 2020 tra aziende e OO.SS., con la finalità di definire una proposta di revisione del sistema di classificazione del personale, in considerazione delle nuove professionalità e competenze emergenti, anche per effetto della digitalizzazione e dell'innovazione tecnologica.

Nel 2019 nel rispetto del Protocollo relazioni industriali di Gruppo, è stata condivisa, anche con le OO.SS., la necessità di affermare una cultura della partecipazione capace di valorizzare le diverse "leve" necessarie per innovare l'organizzazione del lavoro, valorizzando le persone, fornendo loro anche maggiori opportunità di autonomia e coordinamento.

Il Gruppo Iren, a seguito di accordo sindacale sottoscritto il 20 novembre 2019, ha favorito e favorirà, per il biennio 2020-2021, il diritto alla pensione anticipata quota 100 su base volontaria, in applicazione della normativa vigente in materia.

In caso di modifiche organizzative significative (quali la costituzione di nuove unità organizzative o le variazioni dell'organizzazione del lavoro), la Direzione aziendale informa le Organizzazioni Sindacali, ricercando per quanto possibile soluzioni condivise. Vengono quindi emessi ordini di servizio o comunicati, diffusi tramite la intranet di Gruppo e/o via e-mail e mediante affissione nelle bacheca aziendali, per informare i dipendenti di tali modifiche.

Per quanto riguarda le variazioni di articolazione dell'orario di lavoro, i CCNL prevedono che la Direzione informi le Organizzazioni Sindacali e convochi un incontro, al fine di espletare un esame congiunto, con tempistiche che variano tra i 20 e massimo i 60 giorni per la conclusione dei confronti in materia, al cui scadere le Parti possono assumere le iniziative che ritengono più opportune. I contratti regolano, inoltre, i trasferimenti, prevedendo un preavviso di almeno 30 giorni in caso di trasferimento di un lavoratore in altro comune e una comunicazione alle Organizzazioni Sindacali con congruo preavviso, nel caso di trasferimenti collettivi, a cui fa solitamente seguito un incontro con le stesse.

Nel 2019 il Gruppo ha perso, in via definitiva, cinque cause relative a dipendenti ed ex dipendenti, in merito alle quali il Gruppo non ha corrisposto somme di denaro, avendo già provveduto in passato, come previsto dalle norme, al momento della soccombenza in primo grado.

SICUREZZA E SALUTE DEI LAVORATORI

Il Gruppo considera un investimento destinare alla salute e sicurezza sul lavoro risorse umane, professionali, organizzative, tecnologiche ed economiche, ritenendo di primaria importanza la tutela dei lavoratori e ponendosi come obiettivo non solo il rispetto della normativa, ma un'azione volta al miglioramento continuo delle condizioni di lavoro. Una rigorosa concezione della sicurezza implica un coinvolgimento globale dei dipendenti che, in funzione dell'attività esercitata e delle rispettive competenze e responsabilità, sono chiamati a svolgere un ruolo attivo nella prevenzione. Per questo, particolare attenzione è riservata alla formazione e informazione dei lavoratori e al monitoraggio continuo: analisi dei singoli infortuni, dei mancati infortuni e sopralluoghi di vigilanza pianificati.

La Capogruppo, tutte le Società di primo livello e le principali Società partecipate, hanno sistemi certificati BS OHSAS 18001, implementati al fine di garantire il controllo sistematico degli aspetti relativi alla sicurezza e alla salute dei lavoratori, che coprono il 100% del personale impiegato (pari a circa il 94% del personale complessivo del Gruppo).

GESTIONE DELLA SICUREZZA

Il presidio del Sistema di gestione della Sicurezza è assicurato in per il Gruppo da un unico Servizio Sicurezza collocato nella Capogruppo che garantisce l'uniformità delle metodologie di valutazione dei rischi, l'individuazione delle misure organizzative, procedurali e tecniche e l'individuazione delle necessità formative del personale in materia. Specifiche procedure codificate e sistematici audit consentono di perseguire il monitoraggio e il miglioramento continuo di tale sistema.

Obiettivi specifici sono individuati nella progressiva informatizzazione della gestione del Sistema Sicurezza (tramite l'applicativo dedicato "Gamma" che garantisce l'uniformità

dell'approccio e il relativo monitoraggio), nella unificazione della gestione di tematiche trasversali (anche tramite l'emissione di procedure di Gruppo in materia di Dispositivi di Protezione Individuale, sorveglianza sanitaria, emergenze, infortuni) e nella progressiva integrazione delle Società che, a seguito di acquisizione, entrano a far parte del Gruppo Iren.

Ogni società del Gruppo organizza almeno un incontro annuo sulla sicurezza aziendale (art. 35 D.Lgs. 81/2008), nonché, di norma, una o due altre riunioni all'anno di confronto e aggiornamento a cui partecipano i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS). Sopralluoghi e riunioni specifiche sono inoltre effettuati su richiesta degli RLS e/o dei lavoratori. I RLS sono altresì invitati a partecipare alle visite agli ambienti di lavoro con il Medico Competente (art. 25 D.Lgs. 81/2008) e sono coinvolti nell'ambito degli audit dei Sistemi certificati.

La segnalazione e la gestione degli infortuni e dei mancati incidenti avviene attraverso i canali gerarchici e la supervisione del Servizio Prevenzione e Protezione secondo specifiche procedure, anche informatiche e accessibili ad ogni lavoratore, che ne regolamentano l'iter. È sempre prevista un'analisi dettagliata dell'accaduto finalizzata ad individuare le cause di eventi indesiderati e le necessarie azioni per eliminarle e le relative competenze. Una specifica applicazione (Safety App), presente negli smartphone aziendali in dotazione a tutti i lavoratori, permette a ciascuno di segnalare eventuali mancati infortuni, favorendo sia la partecipazione dei lavoratori sia l'introduzione di eventuali azioni correttive.

Nella documentazione del Sistema Sicurezza (procedure, piani di emergenza, istruzioni operative, istruzioni di lavoro sicuro, ecc.) sono previsti i casi e le situazioni in cui i lavoratori sono tenuti ad allontanarsi da situazioni particolarmente pericolose o non previste e/o a non eseguire attività specialistiche per le quali sia necessaria una specifica formazione, se non ne sono in possesso. Al riguardo le società del Gruppo, in relazione alle specificità ed alle esigenze, si sono dotate di specifiche procedure per regolamentare situazioni e rischi particolari (interventi in spazi confinati o sospetti di inquinamento, interventi esterni in condizione di allerta meteo o di monopositore, ecc.).

Il processo di identificazione dei pericoli e di valutazione dei rischi è regolamentato da specifiche procedure e da un apposito software che garantisce l'uniformità dell'approccio alla tematica. Per ogni attività lavorativa vengono individuati e valutati i rischi, e le conseguenti misure di prevenzione o protezione, i dispositivi di protezione individuale (DPI) necessari a svolgere tale attività, i corretti comportamenti da tenere, eventuali interventi organizzativi o altre esigenze. Si procede, inoltre, all'analisi dei luoghi di lavoro, per individuare e valutare i rischi presenti, ricorrendo, quando necessario, anche a misurazioni strumentali. L'assegnazione al singolo lavoratore, direttamente o tramite raggruppamenti omogenei (qualifiche di sicurezza), dei risultati delle valutazioni eseguite sulle attività svolte e sui luoghi di lavoro, completa il profilo di rischio di ogni singolo lavoratore, con le conseguenti misure di tutela comprensive, ad esempio, della dotazione dei DPI necessari, della necessità o meno di controllo sanitario, degli esiti di tale controllo, ove previsto. Questo articolato processo di valutazione è

svolto e coordinato dal Servizio di Prevenzione e Protezione di ogni Società, con l'indispensabile coinvolgimento delle linee operative. Il SPP provvede inoltre ad eseguire periodici controlli finalizzati alla verifica della corretta attuazione di quanto previsto.

Nelle società del Gruppo dotate di certificazione OHSAS 18001, sono inoltre previsti specifici e periodici audit finalizzati alla verifica della corretta attuazione della gestione della salute e sicurezza sul lavoro, svolti da auditor qualificati esterni ed indipendenti. I risultati di tali verifiche vengono portati all'attenzione della Direzione per le azioni conseguenti.

Nel Protocollo relazioni industriali di Gruppo vi è un'apposita sezione dedicata al tema della tutela e della sicurezza sul luogo di lavoro e sono stati sottoscritti specifici accordi che regolamentano contenuti particolari (per esempio le trasferte).

L'attenzione al fenomeno infortunistico è dimostrata anche dalla previsione di specifici obiettivi, previsti nell'ambito del sistema MBO, di contenimento o di prevenzione, assegnati ai Responsabili delle strutture operative maggiormente esposte a tali rischi.

SORVEGLIANZA SANITARIA

Anche la sorveglianza sanitaria dei dipendenti, in funzione delle mansioni assegnate (circa 6.000 visite nel 2019), è organizzata a livello centrale dalla funzione Servizi Sicurezza e si avvale per la pianificazione e l'esecuzione degli accertamenti diagnostici di una società esterna specializzata. Le visite sono effettuate, ai sensi della legislazione vigente, da Medici Competenti esterni, nominati dai Datori di Lavoro delle singole società del Gruppo. Una specifica procedura di Gruppo definisce le modalità comuni di azione, compresa la omogeneizzazione dei protocolli sanitari. La corretta pianificazione e il controllo della sorveglianza sanitaria per tutti i lavoratori è assicurata dall'utilizzo dell'applicativo Gamma, in cui sono inseriti: i profili di rischio dei lavoratori in funzione della possibile esposizione professionale specificata nei documenti di valutazione del rischio, l'obbligatorietà della sorveglianza sanitaria, le date di esecuzione degli accertamenti previsti, la registrazione del giudizio di idoneità e le eventuali prescrizioni/limitazioni. Le informazioni contenute in Gamma, nel rispetto della privacy, è limitatamente a quanto di pertinenza, sono rese disponibili a lavoratori, dirigenti, preposti, medici, SPP.

Iniziative e programmi eventi fini assistenziali e sul piano della prevenzione in generale sono previsti sia a livello contrattuale che tramite il Welfare aziendale.

Per quanto concerne le malattie professionali, il documento di valutazione dei Rischi (DVR), in costante aggiornamento, oggettiva la presenza di un rischio professionale di livello molto basso, tale da ridurre drasticamente la probabilità. Tale probabilità è minima a monte e a valle della catena di controllo messa in atto nel Gruppo. A monte, in relazione ai risultati derivanti proprio dall'elaborazione del DVR delle società del Gruppo a cui collaborano RSPP e Medici Competenti che, nel corso degli incontri volti alla discussione del DVR e in esito ai numerosi sopralluoghi degli ambienti di lavoro, segnalano, se necessario, le criticità di loro competenza e forniscono indicazioni o suggerimenti, volti al miglioramento delle condizioni di lavoro. A valle, in quanto i Medici Competenti

prendono atto dei rischi residuali e predispongono un protocollo di sorveglianza sanitaria, comune a tutto il Gruppo, che è finalizzato alla tutela dell'integrità psicofisica dei lavoratori e mira anche ad evidenziare i soggetti potenzialmente o fattivamente ipersensibili, correlando il rischio lavorativo agli accertamenti diagnostici specifici e consentendo di esprimere correttamente eventuali limitazioni o prescrizioni individuali. Il Medico Competente è comunque obbligato per legge a segnalare agli organi competenti sospette malattie professionali. Nel 2019 sono state presentate 11 denunce di malattia professionale che non sono state riconosciute come tali dall'INAIL. Pertanto non ci sono stati casi di malattia professionale accertata. Il perimetro di azione comprende tutte le società del Gruppo seguite dalla funzione Servizi Sicurezza, le restanti società, ad esempio quelle di recente acquisizione, vengono gradualmente integrate nella gestione, sempre e comunque nel rispetto delle previsioni normative. Non sono previste specifiche iniziative o programmi limitati alle gravi malattie; sono previste, invece, sia a livello di contratto collettivo sia con apposita contrattazione aziendale, numerose iniziative e programmi assistenziali e di prevenzione in generale.

PRINCIPALI INDICATORI DI SALUTE E SICUREZZA

Infortunati e indice di frequenza ⁽¹⁾	u.m.	2019
Totale infortuni	n.	401
di cui con gravi conseguenze ⁽²⁾	n.	0
di cui mortali	n.	0
Ore lavorate	n.	13.135.784
Indice di frequenza (n. totale infortuni/lavorate x 1.000.000)		30,53
Giorni di assenza per infortunio	n.	12.851
Indice di gravità (gg. assenza per infortunio/lavorate x 1.000)		0,98
Durata media degli infortuni (gg. assenza per infortunio, totale infortuni)	gg.	32,05

⁽¹⁾ Sono esclusi gli infortuni in itinere e quelli non riconosciuti dall'INAIL.
⁽²⁾ Infortuni con durata superiore a 6 mesi.

Mancati infortuni (near miss) ⁽¹⁾ per territorio e per genere (n.)	2019
Piemonte	53
Emilia	29
Liguria	21
Altre aree	3
TOTALE	106
Donne	29
Uomini	77
TOTALE	106

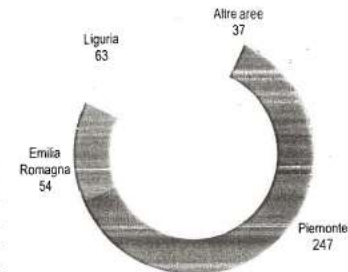
⁽¹⁾ Near miss secondo la norma ISO 45001:2018.

L'andamento infortunistico è influenzato dall'estensione del perimetro verso società con forte operatività, attive anche in regioni diverse da Piemonte, Liguria, Emilia.

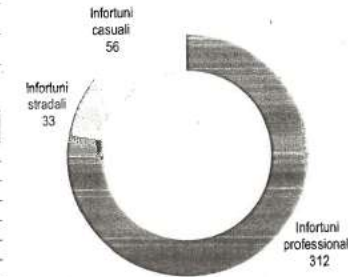
Ciò nonostante l'indice di frequenza (30,53) registra un incremento contenuto (27,68 nel 2018), l'indice di gravità (0,98) si è mantenuto pressoché invariato rispetto all'anno precedente (0,95 nel 2018), e la durata media degli infortuni (32,05 gg) risulta in diminuzione (34,39 gg nel 2018).

Nel paragrafo "Persone Iren: i numeri" è riportato il dettaglio degli indici infortunistici dell'ultimo triennio.

INFORTUNI PER TERRITORIO



INFORTUNI PER TIPOLOGIA



PERSONE IREN: I NUMERI

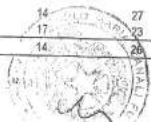
Personalità al 31/12 per qualifica, contratto e area geografica	2019		2018		2017	
	Valore	%	Valore	%	Valore	%
Qualifica						
Dirigenti	94	1,2%	93	1,3%	89	1,4%
Quadri	314	3,9%	296	4,2%	265	4,2%
Impiegati	3.495	43,1%	3.304	46,9%	2.918	46,4%
Operai	4.199	51,8%	3.349	47,6%	3.013	48,0%
Contratto						
Lavoratori a tempo indeterminato	7.514	92,7%	6.729	95,6%	6.129	97,5%
Lavoratori a tempo determinato	84	1,1%	50	0,7%	34	0,5%
Apprendistato/contratto inserimento	504	6,2%	263	3,7%	122	2,0%
Area geografica						
Provincia di Torino	3.137	38,7%	2.812	39,9%	2.613	44,8%
Provincia di Vercelli	239	2,9%	229	3,3%	225	3,6%
Provincia di Genova	1.040	12,8%	1.012	14,4%	1.028	16,3%
Provincia di Reggio Emilia	902	11,1%	847	12,0%	747	11,9%
Provincia di Parma	715	8,8%	691	9,8%	715	11,4%
Provincia di Piacenza	555	6,9%	540	7,7%	541	8,6%
Provincia di La Spezia	721	8,9%	708	10,0%	n.a.	n.a.
Altre province	793	9,9%	202	2,9%	216	3,4%
TOTALE	8.102	100%	7.042	100%	6.285	100%

Personalità al 31/12 per qualifica e genere	2019		2018		2017	
	Totale	Donne	Totale	Donne	Totale	Donne
Dirigenti	94	17 18,1%	93	17 18,3%	89	13 14,6%
Quadri	314	76 24,2%	296	70 23,6%	265	66 25,0%
Impiegati	3.495	1.261 36,1%	3.304	1.148 34,7%	2.918	983 33,7%
Operai	4.199	686 14,0%	3.349	572 17,1%	3.013	541 18,0%
TOTALE	8.102	1.940 23,9%	7.042	1.807 25,7%	6.285	1.603 25,5%

Personalità per età media per qualifica (anni)	2019	2018	2017	Personalità per titolo di studio (%)	2019	2018	2017
	Dirigenti	54	54		53	Scuola dell'obbligo	38
Quadri	52	52	52	Istituti professionali	9	11	13
Impiegati	49	49	49	Diploma	37	40	38
Operai	48	49	48	Laurea	16	16	14
MEDIA GENERALE	49	49	49	TOTALE	100	100	100

Personalità medio per Business Unit	2019		2018		2017	
	Valore	%	Valore	%	Valore	%
Holdings	1.047	13%	1.048	15%	933	15%
B.U. Energia	855	11%	815	12%	648	10%
B.U. Mercato	505	6%	478	7%	464	8%
B.U. Reti	2.136	27%	2.090	30%	1.855	31%
B.U. Ambiente	3.447	43%	2.482	36%	2.262	36%
MEDIA GENERALE	7.990	100%	6.921	100%	6.262	100%

Anzianità aziendale media degli usciti per età e per genere (anni)	2019	2018	2017
	Età		
meno di 30 anni	1	1	1
da 30 a 50 anni	3	8	9
più di 50 anni	22	30	28
Genere			
Uomini	14	27	22
Donne	17	29	26
MEDIA GENERALE	14	28	22



Turnover del personale per genere e provincia di età (1)

	2019	2018	2017
Genere			
Uomini	7,7%	7,0%	3,0%
Donne	2,8%	3,8%	1,4%
Provincia			
Provincia di Torino	4,3%	6,2%	3,0%
Provincia di Vercelli	5,4%	7,9%	6,2%
Provincia di Genova	3,3%	5,3%	2,1%
Provincia di Reggio Emilia	5,3%	7,8%	2,1%
Provincia di Parma	3,8%	8,0%	1,5%
Provincia di Piacenza	2,2%	5,6%	1,1%
Provincia di La Spezia	4,2%	2,5%	n.a.
Altre province	27,0%	10,9%	5,1%
Età			
Meno di 30 anni	8,8%	5,0%	2,7%
Da 30 a 50 anni	4,7%	4,6%	1,6%
Più di 50 anni	7,2%	9,6%	3,5%
TOTALE	6,3%	6,2%	2,6%

(1) Il turnover è calcolato come rapporto percentuale tra il numero di uscite e il numero di dipendenti al 31/12.

Rapporto dello stipendio base medio per genere su qualifica (%)

	2019	2018	2017
% Donne/Uomini			
Dirigenti (1)	89,3	86,2	91,4
Quadri	88,3	97,1	94,4
Impiegati	91,1	91,1	86,4
Operai	96,7	93,5	92,0

(1) Il dato 2017 ha subito un restatement.

Assunti nell'anno 2019, genere, qualifica e provincia (2)

	2019	2018	2017
Genere			
Uomini	633	244	115
Donne	112	69	37
Provincia			
Provincia di Torino	242	149	68
Provincia di Vercelli	14	19	4
Provincia di Genova	64	39	38
Provincia di Reggio Emilia	93	40	14
Provincia di Parma	55	25	18
Provincia di Piacenza	27	30	8
Provincia di La Spezia	27	6	n.a.
Altre province	223	5	2
Qualifica			
Dirigenti	4	2	2
Quadri	16	22	6
Impiegati	229	129	60
Operai	496	160	84
TOTALE	745	313	152

Rapporto dello stipendio base medio per genere su area geografica (3)

	2019			
	% Donne/Uomini			
	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai
Piemonte	89,7	100,0	91,7	99,6
Emilia Romagna	85,8	102,0	94,2	98,8
Liguria	76,7	96,5	88,5	95,0
Altre aree	n.a.	71,7	77,9	93,5

Infurtuni e indici infertunistici

	u.m.	2019	2018	2017
Totale infurtuni (1)	n.	401	310	295
di cui professionali	n.	312	216	166
di cui stradali	n.	33	28	38
di cui casuali	n.	56	86	91
Infurtuni con gravi conseguenze (2)	n.	-	n.d.	n.d.
di cui mortali	n.	-	-	-
Ore lavorate	n.	13.135.784	11.199.462	9.949.750
Indice di frequenza (3)	pp.	30,53	27,68	29,65
(n. totale infurtuni/ore lavorate x 1.000.000)				
Gorni di assenza per infurtunio (4)	gg.	12.851	10.660	9.266
Indice di gravità (5)	pp.	0,58	0,95	0,93
(gg. di assenza per infurtunio lavorate x 1.000)				
Indice di incidenza (6,7)	pp.	50,19	44,79	47,11
(n. totale infurtunio/ totale dipendenti x 1.000)				
Durata media degli infurtuni (8)	gg.	32,05	34,39	31,41
(gg. assenza per infurtunio/ totale infurtunio)				
Infurtuni in itinere	n.	60	57	75
di cui non mortali	n.	50	57	75
di cui mortali	n.	1	-	-

(1) Sono esclusi dal calcolo degli indici infertunistici gli infurtuni in itinere e quelli non riconosciuti dall'INAIL.

(2) Infurtuni con durata superiore a 6 mesi.

(3) L'indice di incidenza è calcolato considerando l'organico medio.

	2019	2018	2017
Infurtuni per genere (n.)			
Uomini	306	224	213
Donne	93	86	82
TOTALE	401	310	295

Profilo dell'organizzazione			
102-1	Nome dell'organizzazione	Core	• Copertina, 6
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	Core	• 19-23
102-3	Luogo della sede principale	Core	• Retrocopertina
102-4	Luogo delle attività	Core	• 16
102-5	Proprietà e forma giuridica	Core	• 14, 26
102-6	Mercati serviti	Core	• 16, 19-23, 93-100
102-7	Dimensione dell'organizzazione	Core	• Bilancio Consolidato, 13, 19-21, 54, 75-79, 83, 120-121, 135-136
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	Core	• 13, 21-23, 120-137, 135-136
102-9	Catena di fornitura	Core	• 113-116
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	Core	• 9, 16-18, 26, 116
102-11	Principio di precauzione (Risk Management)	Core	• 35-39
102-12	Iniziativa esterne	Core	• 45, 86
102-13	Adesione ad associazioni	Core	• 112
Strategia			
102-14	Lettera agli Stakeholder	Core	• 2-3
102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	Comprehensive	• 37-39, 48-52, 66-71
Etica e integrità			
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	Core	14, 40-41, 86, 94-97
102-17	Mechanismi per avere suggerimenti e consulenze su questioni etiche	Comprehensive	40-41
Governance			
Relazione sul Governo Societario			
102-18	Struttura della governance	Core	• 27-32
102-19	Delega per i temi economici, ambientali e sociali	Comprehensive	27
102-20	Responsabilità a livello esecutivo per temi economici, ambientali e sociali	Comprehensive	27-28
102-21	Consultazione degli stakeholder su temi economici, ambientali e sociali	Comprehensive	• 9, 45-47
102-22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	Comprehensive	• 27-31
102-23	Presidente del massimo organo di governo	Comprehensive	27, 28
102-24	Nomina e selezione del massimo organo di governo	Comprehensive	• 27-28
102-25	Conflitti di interesse	Comprehensive	28, 31
102-26	Ruolo del massimo organo di governo nello stabilire finalità, valori e strategie	Comprehensive	• 14, 26, 30-35
102-27	Conoscenza collettiva del massimo organo di governo	Comprehensive	28
102-28	Valutazione della performance del massimo organo di governo	Comprehensive	• 27
102-29	Identificazione e gestione di impatti economici, ambientali e sociali	Comprehensive	• 9, 26, 27, 35-39, 45-47
102-30	Efficacia dei processi di gestione del rischio	Comprehensive	• 30-31, 35-39
102-31	Riesame dei temi economici, ambientali e sociali	Comprehensive	• 9, 26, 30-31, 35-39
102-32	Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità	Comprehensive	• 8-9, 26
102-33	Comunicazione delle criticità	Comprehensive	28, 36, 41
102-34	Natura e numero totale delle criticità	Comprehensive	• 41
102-35	Politiche retributive	Comprehensive	29-30
102-36	Processo per determinare la retribuzione	Comprehensive	29-30
102-37	Coinvolgimento degli stakeholder nella retribuzione	Comprehensive	30
102-38	Tasso della retribuzione totale annua	Comprehensive	123
102-39	Percentuale di aumento del tasso della retribuzione totale annua	Comprehensive	123
Coinvolgimento degli stakeholder			
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	Core	• 9, 45-47
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	Core	• 119-121, 122-123
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	Core	9, 45-47
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	Core	• 9, 45-47, 119
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	Core	• 9-10, 45-47

Pratiche di rendicontazione			
102-45	Società incluse nel Bilancio Consolidato	Core	• 8
102-46	Definizione del contenuto dei report e perimetri dei temi	Core	• 9
102-47	Elenco dei temi materiali	Core	• 9
102-48	Revisione delle informazioni (restatements)	Core	• 9, 67, 69, 73, 80, 93, 136
102-49	Modifiche nella rendicontazione	Core	• 9
102-50	Periodo di rendicontazione	Core	• 8
102-51	Data dei report più recente	Core	• 8
102-52	Periodicità della rendicontazione	Core	• 8
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	Core	• 149
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	Core	• 8
102-55	Indice dei contenuti GRI	Core	• 137-141
102-56	Assurance esterna	Core	• 8, 143
Approccio di gestione			
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del relativo perimetro	Core	• 10-12
103-2	Modalità di gestione e sue componenti	Core	• (si vedano i temi riportati in corsivo)
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	Core	• (si vedano i temi riportati in corsivo)
	Sviluppo economico e valore per il territorio		12, 32-35, 50, 54-58, 72
	Competitività sul mercato		12, 32-35, 50, 89-92
	Ricadute sul territorio (foratori)		12, 50, 118
	Innovazione e smart city	•	11, 49, 61-64
	Efficienza energetica, rinnovabili e teleriscaldamento	•	10, 48, 66, 79, 82, 97-99, 100
	Uso sostenibile delle risorse idriche	•	11, 49, 67-68, 74, 75-76
	Biodiversità	•	11, 82-84
	Emissioni	•	11, 48, 68-70, 72-75
	Circular economy: gestione, raccolta differenziata, e riuso dei rifiuti	•	11, 48, 68, 77-79
	Gestione responsabile delle filiere di business	•	12, 49, 70-71, 72-75, 79, 98-100
	Gestione sostenibile delle catene di fornitura	•	12, 50, 113-118
	Occupazione	•	11, 52, 120-122, 135-136
	Relazioni industriali	•	11, 52, 131-132
	Salute e sicurezza dei lavoratori	•	11, 52, 117, 132-134
	Sviluppo delle risorse umane	•	11, 52, 117, 123-127
	Benessere aziendale e diversity	•	11, 52, 127-131
	Diritti umani	•	11, 44-45, 113-115, 123-124
	Sviluppo delle comunità locali	•	11, 50, 103-107
	Educazione ambientale	•	11, 51, 108-109
	Comunicazione interna ed esterna	•	12, 50-51, 87-89, 113, 130-131
	Qualità del servizio, orientamento al cliente e alla sua evoluzione	•	12, 51, 86-100, 109-110
	Efficienza e affidabilità dei servizi	•	12, 49, 54-55, 70-71, 73, 75-76, 93-100
	Prassi di marketing	•	12, 51, 86-87, 89-92
	Gestione dei cantieri	•	12, 110
	Gestione delle emergenze	•	12, 110-111
	Dialogo con gli Enti pubblici	•	11, 39-40, 50, 111-113
	Lotta alla corruzione	•	12, 41-42
	Compliance con leggi e regolamenti		12, 39-40, 57, 58, 84, 93, 118, 132
PERFORMANCE ECONOMICHE			
201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito	Comprehensive	54-56
201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico	Comprehensive	35, 55
201-3	Piani pensionistici a benefici definiti e altri piani di pensionamento	Comprehensive	122, Bilancio Consolidato
201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal Governo	Comprehensive	56
Presenza sul mercato			
202-1	Rapporti tra il salario standard di un neo assunto per genere e il salario minimo locale	Comprehensive	123
202-2	Proporzione di senior manager assunti dalla comunità locale	Comprehensive	55, 120

Impatti economici indiretti			
203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziari	Comprehensive	54, 72, 107
203-2	Impatti economici indiretti significativi	Comprehensive	55, 61-63
Pratiche di approvvigionamento			
204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali	Comprehensive	118
Anticorruzione			
205-1	Operazioni valutate per rischi legati alla corruzione	Comprehensive	• 41-42
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	Comprehensive	• 41-42
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	Comprehensive	• 42
Comportamenti anticoncorrenziali			
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche	Comprehensive	93
PERFORMANCE AMBIENTALE			
Materiali			
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	Comprehensive	• 71, 97
301-2	Materiali utilizzati che provengono da riciclo	Comprehensive	• Non applicabile per le caratteristiche dei materiali utilizzati
301-3	Prodotti recuperati o rigenerati e relativi materiali di imballaggio	Comprehensive	• Non applicabile in relazione alle attività del Gruppo
Energia			
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	Comprehensive	• 66, 69, 74-75
302-2	Energia consumata al di fuori dell'organizzazione	Comprehensive	• 75
302-3	Indice di intensità energetica	Comprehensive	• Rapporto tra consumi energetici diretti e energia prodotta (Tep/MWh): 0,136
302-4	Riduzione del consumo di energia	Comprehensive	• 48, 73-74, 80-82
302-5	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi	Comprehensive	• 81-82
Acqua e scarichi idrici (standard 2018)			
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa	Comprehensive	67-68, 75
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	Comprehensive	67, 76
303-3	Prelievo idrico	Comprehensive	• 67, 75 Dall'analisi effettuata su "Aqueduct Water Risk Atlas" del World Resources Institute prelievi, scarichi e consumi non avvengono in aree a stress idrico
303-4	Scarico di acqua	Comprehensive	• 67, 76 Dall'analisi effettuata su "Aqueduct Water Risk Atlas" del World Resources Institute prelievi, scarichi e consumi non avvengono in aree a stress idrico
303-5	Consumo di acqua	Comprehensive	• 68 Dall'analisi effettuata su "Aqueduct Water Risk Atlas" del World Resources Institute prelievi, scarichi e consumi non avvengono in aree a stress idrico
Biodiversità			
304-1	Siti operativi di proprietà, in locazione, gestiti in (o adiacenti ad) aree protette e aree a elevato valore di biodiversità esterne alle aree protette	Comprehensive	• 82-84
304-2	Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità	Comprehensive	• 82-84
304-3	Habitat protetti o ripristinati	Comprehensive	• 82-84
304-4	Specie della "Red List" dell'IUCN e negli elenchi nazionali che trovano il proprio habitat nelle aree di attività dell'organizzazione	Comprehensive	• 84
Emissioni			
305-1	Emissioni dirette di GHG (Scope 1)	Comprehensive	• 69-69, 74
305-2	Emissioni dirette di GHG da consumi energetici (Scope 2)	Comprehensive	• 66-69
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (Scope 3)	Comprehensive	• 68-70
305-4	Intensità delle emissioni di GHG	Comprehensive	• Rapporto tra emissioni Scope 1 + Scope 2 e energia prodotta (tCO ₂ /MWh): 0,36
305-5	Riduzione delle emissioni di GHG	Comprehensive	• 72-75, 79-82
305-6	Emissioni di sostanze dannose per l'ozono	Comprehensive	• 70
305-7	Ossidi di azoto (NO _x), ossidi di zolfo (SO _x) e altre emissioni significative	Comprehensive	• 70, 79

Scarichi idrici e rifiuti			
306-1	Scarichi idrici per qualità e destinazione	Comprehensive	• 76, in parte confluito in standard 303-4 2018
306-2	Rifiuti per tipo e metodo di smaltimento	Comprehensive	• 68
306-3	Sversamenti significativi	Comprehensive	• 71
306-4	Trasporto di rifiuti pericolosi	Comprehensive	• Non applicabile poiché il Gruppo non trasporta, esporta o importa rifiuti pericolosi dall'estero
306-5	Bacini idrici interessati da scarichi idrico e/o deflussi	Comprehensive	• 76, in parte confluito in standard 303-4 2018
Compliance ambientale			
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	Comprehensive	• 64
Valutazione ambientale dei fornitori			
308-1	Numeri fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	Comprehensive	• 116-117
308-2	Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese	Comprehensive	• 114, 116-117
PERFORMANCE SOCIALE			
Occupazione			
401-1	Nuove assunzioni e turnover	Comprehensive	• 121-122, 136
401-2	Benefici previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	Comprehensive	• 122
401-3	Congedo parentale	Comprehensive	• 128
Relazione tra lavoratori e management			
402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	Comprehensive	• 132
Salute e sicurezza sul lavoro (standard 2018)			
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Comprehensive	117, 132-134
403-2	Identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi e indagini sugli incidenti	Comprehensive	117, 122, 133
403-3	Servizi di medicina del lavoro	Comprehensive	133
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Comprehensive	• 117, 133
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Comprehensive	117, 126-127
403-6	Promozione della salute dei lavoratori	Comprehensive	117, 129, 130
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali	Comprehensive	Non applicabile in relazione alle attività del Gruppo
403-8	Lavoratori coperti da un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Comprehensive	117, 132
403-9	Infortuni sul lavoro	Comprehensive	• 117, 132-134, 136
403-10	Malattie professionali	Comprehensive	• 117, 133-134 Dati riferiti al personale del Gruppo
Formazione e istruzione			
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	Comprehensive	• 125-126
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza alla transizione	Comprehensive	• 124-127, 129-130
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	Comprehensive	• 123-124
Diversità e pari opportunità			
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	Comprehensive	• 26, 28, 121, 127-128, 135-136 128, 136
405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini	Comprehensive	Dato sulla retribuzione non disponibile in quanto in parte erogata nell'esercizio successivo
Non discriminazione			
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	Comprehensive	• 11, 44, 93, 113-114, 124, 127-128
Libertà di associazione e contrattazione collettiva			
407-1	Attività e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio	Comprehensive	• 116
Lavoro minorile			
408-1	Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro minorile	Comprehensive	• 114
Lavoro forzato o obbligato			
409-1	Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligato	Comprehensive	• 114
Pratiche per la sicurezza			
410-1	Personale addebiato alla sicurezza formato su politiche o procedure riguardanti i diritti umani	Comprehensive	• Non applicabile in relazione alle attività del Gruppo
Diritti dei popoli indigeni			
411-1	Episodi di violazione dei diritti dei popoli indigeni	Comprehensive	• Non applicabile considerata la localizzazione delle attività del Gruppo

Valutazione del rispetto dei diritti umani			
412-1	Attività che sono state oggetto di verifiche in merito al rispetto dei diritti umani o valutazioni d'impatto	Comprehensive	• 44-45
412-2	Formazione dei dipendenti sulle politiche o le procedure sui diritti umani	Comprehensive	• 40-41
412-3	Accordi di investimento e contratti significativi che includono clausole relative ai diritti umani o che sono stati sottoposti a una valutazione in materia di diritti umani	Comprehensive	• 114, 116, 122
Comunità locali			
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	Comprehensive	• 45-47, 101-107, 109-110
413-2	Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali	Comprehensive	• 108-110
Valutazione sociale dei fornitori			
414-1	Nuovi fornitori che sono stati sottoposti a valutazione attraverso l'utilizzo di criteri sociali	Comprehensive	• 114-116
414-2	Impatti sociali negativi sulla catena di fornitura e azioni intraprese	Comprehensive	• 114-115, 116
Politica pubblica			
415-1	Contributi politici	Comprehensive	• 112
Salute e sicurezza dei clienti			
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotti e servizi	Comprehensive	• 89, 100-110
416-2	Episodi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	Comprehensive	• 95, 110-111
Marketing ed etichettatura			
417-1	Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	Comprehensive	• Non applicabile in relazione alle attività del Gruppo
417-2	Episodi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	Comprehensive	• 93
417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	Comprehensive	• 93
Privacy dei clienti			
418-1	Denunce comprovate riguardanti le violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	Comprehensive	• 93
Compliance socio-economica			
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	Comprehensive	• 57, 58, 110, 118
SUPPLEMENTO ELECTRIC UTILITIES			
EU-1	Capacità installata	Core	• 19
EU-2	Produzione energetica	Core	• 19, 79, 80
EU-3	Clienti energia elettrica	Core	• 19-20, 93
EU-4	Lunghezza delle reti di trasmissione e distribuzione	Core	• 19, 20, 95
EU-5	Rispetto del protocollo di Kyoto	Core	• Livello di rispetto: 5,21%
EU-10	Capacità produttiva pianificata	Comprehensive	• 94
EU-11	Rendimento medio del parco impianti di produzione calore	Comprehensive	• Cogenerazione, caldaie e termoelettrico: 64,9% Termoelettrici: 66,6%
EU-12	Perdite di energia in fase di distribuzione	Comprehensive	• 94
EU-13	Habitat ripristinati (offsetting)	Comprehensive	• 93
EU-15	Processo di valutazione delle potenziali fuoriuscite di personale del Gruppo nei prossimi 5-10 anni	Comprehensive	• 122
EU-17	Ore lavorate da imprese terze	Comprehensive	• 117
EU-18	Programmi di formazione su salute e sicurezza svolti a favore dei lavoratori in appalto e subappalto	Comprehensive	• 117
EU-22	Numero di persone trasferite o indennizzate a seguito dello sviluppo di nuovi impianti	Comprehensive	• 110
EU-25	Incidenti e infortuni eccessi alla comunità locale	Comprehensive	• 110
EU-26	Popolazione non servita nell'area di distribuzione dell'energia elettrica	Comprehensive	• Il Gruppo serve tutta la popolazione dei territori in cui gestisce il servizio di distribuzione dell'energia elettrica
EU-27	Disconnessioni di rete energia elettrica a clienti residenziali per mancato pagamento	Comprehensive	• 95
EU-28	Interruzioni energia elettrica: numero medio di interruzioni per cliente BT (N1)	Comprehensive	• 94
EU-29	Interruzioni energia elettrica: durata cumulata (D1)	Comprehensive	• 95
EU-30	Availability factor medio del parco impianti	Comprehensive	• Cogenerazione: 58,3% Termoelettrici: 60,3%

Sviluppo economico e valore per il territorio	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 201-1; 201-2; 201-4; 202-2; 203-1; 203-2
Competitività	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 203-1; 206-1
Ricadute sul territorio (formitori)	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 204-1
Innovazione e smart city	103-1; 103-2; 103-3; 203-2
Efficienza energetica, rinnovabili e teleriscaldamento	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 302-1; 302-2; 302-3; 302-4; 302-5
Uso sostenibile delle risorse idriche	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 303-1; 303-2; 303-3; 303-4; 303-5
Biodiversità	103-1; 103-2; 103-3; 304-1; 304-2; 304-3; 304-4
Emissioni	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 305-1; 305-2; 305-3; 305-4; 305-5; 305-6; 305-7
Circular economy; gestione, raccolta differenziata, e riuso dei rifiuti	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 306-2
Gestione responsabile delle filiere di business	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 307-1; 308-3
Gestione sostenibile della catena di fornitura	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 204-1; 308-1; 308-2; 403-1; 403-2; 403-5; 403-6; 403-8; 403-9; 403-10; 407-1; 408-1; 409-1; 412-3; 414-1; 414-2
Occupazione	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 201-3; 202-1; 202-2; 401-1; 401-2
Relazioni industriali	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 402-1; 403-4
Salute e sicurezza dei lavoratori	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 403-1; 403-2; 403-3; 403-4; 403-5; 403-6; 403-8; 403-9; 403-10
Sviluppo delle risorse umane	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 404-1; 404-2; 404-3; 406-1; 412-2
Benessere aziendale e diversity	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 401-3; 405-1; 405-2; 406-1
Dritti umani	103-1; 103-2; 103-3; 412-1
Sviluppo delle comunità locali	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 203-1; 413-1; 413-2
Educazione ambientale	102-15; 103-1; 103-2; 103-3
Comunicazione interna ed esterna	103-1; 103-2; 103-3
Qualità del servizio, orientamento al cliente e alla sua evoluzione	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 406-1; 416-1; 416-2; 418-1
Efficienza e affidabilità dei servizi	102-15; 103-1; 103-2; 103-3
Prassi di marketing	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 417-2; 417-3
Gestione dei carichi	103-1; 103-2; 103-3
Gestione delle emergenze	103-1; 103-2; 103-3
Dialogo con gli Enti pubblici	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 418-1
Lotta alla corruzione	103-1; 103-2; 103-3; 205-1; 205-2; 205-3
Compliance con leggi e regolamenti	103-1; 103-2; 103-3; 307-1; 417-2; 417-3; 418-1; 418-1



Relazione della società di revisione indipendente sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi dell'articolo 3, comma 10, D.Lgs n° 254/2016 e dell'articolo 5 Regolamento Consob adottato con delibera n° 20267 del gennaio 2018

Al Consiglio di Amministrazione di Iren SpA

Ai sensi dell'articolo 3, comma 10, del Decreto Legislativo 30 dicembre 2016, n° 254 (il "Decreto") e dell'articolo 5 del Regolamento Consob n° 20267/2018, siamo stati incaricati di effettuare l'esame limitato ("limited assurance engagement") del "Bilancio di sostenibilità 2019 - Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario ai sensi del D.Lgs. 254/2016" di Iren SpA e sue controllate (il "Gruppo Iren" o il "Gruppo") relativo all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019 predisposto ex art. 4 del Decreto, e approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 25 marzo 2020 (la "DNF").

Responsabilità degli amministratori e del collegio sindacale per la DNF

Gli amministratori sono responsabili per la redazione della DNF in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto, dai GRI-Sustainability Reporting Standards definiti nel 2016 e versioni successive ("GRI Standards") e dal "G4 Sector Disclosure - Electric Utilities" del 2013 (di seguito "G4 Sector Disclosure"), indicati nel paragrafo "Nota metodologica" della DNF, da essi individuati come standard di rendicontazione.

Gli amministratori sono altresì responsabili, nei termini previsti dalla legge, per quella parte del controllo interno da essi ritenuta necessaria al fine di consentire la redazione di una DNF che non contenga errori significativi dovuti a frodi o a comportamenti o eventi non intenzionali.

Gli amministratori sono responsabili, inoltre, per l'individuazione del contenuto della DNF, nell'ambito dei temi menzionati nell'articolo 3, comma 1, del Decreto, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo Iren e nella misura necessaria ad assicurare la comprensione dell'attività del Gruppo, del suo andamento, dei suoi risultati e dell'impatto dallo stesso prodotti.

Gli amministratori sono infine responsabili per la definizione del modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, nonché, con riferimento ai temi individuati e riportati nella DNF, per le politiche praticate dal Gruppo e per l'individuazione e la gestione dei rischi generati o subiti dallo stesso.

Il collegio sindacale ha la responsabilità della vigilanza, nei termini previsti dalla legge, sull'osservanza delle disposizioni stabilite nel Decreto.

PriceWaterhouseCoopers SpA

Sede legale e amministrativa: Milano 20121 Via Monte Napoleone 10 Tel. 02776011 Fax 027760240 Cap. Soc. Euro 6.800.000.000 i.v. (I.E. e P.IVA) n. Reg. Imp. Milano 0279881095 Iscritta al n. 19944 del Registro dei Revisori Legali - Albo IIRC - Anonima Società Via Salaria 1401 - Tel. 067020201 Bari 70100 Via Abate Giovanni 70 Tel. 0802660011 Bergamo 24121 Largo Reolini 5 Tel. 032260000 Bologna 40139 Via Aliprandi 40060 S. Tel. 0514880000 Brescia 25100 Viale Duse/Robino 45 Tel. 0303901000 Catania 95129 Corso Italia 900 Tel. 095222221 Firenze 50139 Viale Garibaldi 19 Tel. 0552441000 Genova 10124 Piazza Principe 9 Tel. 0102990011 Napoli 80138 Via dei Mills 41 Tel. 0812666000 Padova 36100 Via Venezia 3 Tel. 0497200011 Palermo 90133 Via Marconi 100 Tel. 0913040011 Parma 43100 Viale Tomaso 20/A Tel. 0521000011 Pescara 66100 Piazza Roma Trento 3 Tel. 0461540011 Roma 00187 Largo Portico 20 Tel. 0647800011 Torino 10124 Corso Duomo 101 Tel. 0112000011 Trieste 34100 Viale della Costituzione 33 Tel. 0402000011 Urbino 06100 Viale Tolstoj 50 Tel. 0542000011 Varese 33045 Via Cesare Battisti 18 Tel. 0332000011 Milano 20122 Via Broletto 41 Tel. 0276000011 Varese 33045 Via Albino 10 Tel. 0332000011 Verona 37129 Via Fierroscarlati 1 Tel. 0445000011 Vicenza 36100 Piazza Portico 36013 Tel. 0444200011

www.pwc.com/it



Indipendenza della società di revisione e controllo delle qualità

Siamo indipendenti in conformità ai principi in materia di etica e di indipendenza del *Code of Ethics for Professional Accountants* emesso dall'*International Ethics Standards Board for Accountants*, basato su principi fondamentali di integrità, obiettività, competenza e diligenza professionale, riservatezza e comportamento professionale. La nostra società di revisione applica l'*International Standard on Quality Control (ISQC Italia 1)* e, di conseguenza, mantiene un sistema di controllo qualità che include direttive e procedure documentate sulla conformità ai principi etici, ai principi professionali e alle disposizioni di legge e dei regolamenti applicabili.

Responsabilità della società di revisione

È nostra la responsabilità di esprimere, sulla base delle procedure svolte, una conclusione circa la conformità della DNF rispetto a quanto richiesto dal Decreto, dai GRI Standards e dal G4 Sector Disclosure. Il nostro lavoro è stato svolto secondo quanto previsto dal principio *"International Standard on Assurance Engagements ISAE 3000 (Revised) - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information"* (di seguito "ISAE 3000 Revised"), emanato dall'*International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB)* per gli incarichi *limited assurance*. Tale principio richiede la pianificazione e lo svolgimento di procedure al fine di acquisire un livello di sicurezza limitato che la DNF non contenga errori significativi. Pertanto, il nostro esame ha comportato un'estensione di lavoro inferiore a quella necessaria per lo svolgimento di un esame completo secondo l'ISAE 3000 Revised ("reasonable assurance engagement") e, conseguentemente, non ci consente di avere la sicurezza di essere venuti a conoscenza di tutti i fatti e le circostanze significativi che potrebbero essere identificati con lo svolgimento di tale esame.

Le procedure svolte sulla DNF si sono basate sul nostro giudizio professionale e hanno compreso colloqui, prevalentemente con il personale della società responsabile per la predisposizione delle informazioni presentate nella DNF, nonché analisi di documenti, rilievi ed altre procedure volte all'acquisizione di evidenze ritenute utili.

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

1. analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività ed alle caratteristiche dell'impresa riscontrati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato;
 2. analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto;
 3. comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario incluse nella DNF ed i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo Iren;
 4. comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto;
 - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione;
 - principali rischi, generati o subiti connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.
- Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati inoltre i riscontri con le informazioni contenute nella DNF e effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lett. a).

5. comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF. In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale e della Direzione di Iren SpA e con il personale di Iren Ambiente SpA, Ireti SpA ed Iren Energia SpA, e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

Inoltre, per le informazioni significative, tenuto conto delle attività e delle caratteristiche del Gruppo:

a livello di Capogruppo:

- a) con riferimento alle informazioni qualitative contenute nella DNF, e in particolare a modello aziendale, politiche praticate e principali rischi, abbiamo effettuato interviste e acquisito documentazione di supporto per verificarne la coerenza con le evidenze disponibili;
- b) con riferimento alle informazioni quantitative, abbiamo svolto sia procedure analitiche che limitate verifiche per accertare su base campionaria la corretta aggregazione dei dati.

per le seguenti società: Iren SpA presso gli uffici di Torino e Piacenza, Iren Ambiente SpA presso gli uffici di Torino e il termovalorizzatore PAI (Parma), Iren Energia SpA presso gli uffici di Torino e il sito di Turbigo (Milano), Ireti SpA presso gli uffici di Piacenza, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco nel corso delle quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.

Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la DNF del Gruppo Iren, relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019, non sia stata redatta, in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli articoli 3 e 4 del Decreto, dai GRI Standards e dal "G4 Sector Disclosure - Electric Utilities".

Genova, 8 aprile 2020

PricewaterhouseCoopers SpA


Andrea Marchelli
(Revisore legale)


Paolo Bogani
(Procuratore)



3 di 3

AIA: Autorizzazione Integrata Ambientale.

AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE (ATO): l'Ambito Territoriale Ottimale, in base alla Legge n. 36 del 1994, determina il livello territoriale di organizzazione del Servizio Idrico Integrato in vista del superamento della frammentazione delle gestioni e del conseguimento di adeguate dimensioni gestionali; la Legge regionale delimita i suoi confini in base al bacino idrografico.

ARERA (ex AEEGSS) Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico; Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

ARPA: Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente.

ASPP: Addetto al Servizio Prevenzione e Protezione

AT: alta tensione, ossia tensioni di 132 kV, 220 kV e 380 kV.

ATERSIR: Agenzia Territoriale dell'Emilia Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti.

BEST AVAILABLE TECHNIQUES (BAT): "Migliori tecnologie disponibili" (MTD) al fine di regolare gli obblighi degli operatori industriali in relazione alla prevenzione e al controllo dell'inquinamento.

BEI: Banca Europea per gli Investimenti, istituzione finanziaria dell'Unione Europea per il finanziamento degli investimenti atti a sostenere gli obiettivi politici dell'Unione.

BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ: strumento che tiene conto degli impatti generati dall'azienda rispetto alle tre dimensioni della sostenibilità: economica, sociale e ambientale.

BIOGAS: formazione di gas, per fermentazione anaerobica in presenza di microrganismi (batteri acidogeni, batteri acetogeni e metanobatteri) di rifiuti industriali e agricoli o fanghi dei trattamenti delle acque urbane; il metano contenuto nel biogas può essere utilizzato per la produzione di energia.

BOD: con il termine BOD (domanda biochimica di ossigeno), si intende la quantità di ossigeno consumato durante un tempo determinato (5 giorni per il BOD5), a una data temperatura, per decomporre le sostanze organiche presenti nell'acqua attraverso l'azione dei batteri (respirazione cellulare). Un'elevata domanda biochimica d'ossigeno è l'indice di un'intensa attività batterica di demolizione organica e può evidenziare la presenza di un inquinamento di tipo organico. Si tratta di una misura indiretta del carico inquinante. Il suo valore viene espresso in %.

BORSA ELETTRICA: luogo virtuale in cui avviene l'incontro tra domanda e offerta per la compravendita dell'energia elettrica all'ingrosso. La gestione economica della borsa elettrica è affidata al GME ai sensi dell'art. 5 del D.Lgs. 79/199.

BT: bassa tensione, ossia tensioni di 220/380 V.

CAPACITÀ PRODUTTIVA: energia stimabile che può essere prodotta da ogni singolo produttore.

CARTA DEI SERVIZI: documento che fissa gli standard di qualità riferiti ai servizi aziendali.

CERTIFICATI VERDI: titoli annuali emessi dal GSE che attestano la produzione da fonti rinnovabili di 1 MWh di energia. Dal 2002, in base al Decreto 79/99, produttori e importatori hanno l'obbligo di immettere in rete energia da fonti rinnovabili, in quantità pari ad una percentuale del totale dell'elettricità da fonti convenzionali prodotta o importata nell'anno precedente (al netto di esportazioni, autoconsumi di centrale e cogenerazione).

CHILLOCALORIA (kcal): unità di misura del calore (energia termica). Una kcal è la quantità di calore necessaria per innalzare di un grado centigrado la temperatura di un chilo di acqua.

CHILOVOLT (KV): unità di misura della tensione pari a 1.000 Volt.

CHILOWATT (KW): unità di misura di potenza (di qualsiasi natura) pari a 1.000 Watt.

CHILOWATTORA (KWH): unità di misura di energia (di qualsiasi natura) pari a 1.000 Watt per un'ora.

CLEANTECH: qualsiasi processo, prodotto o servizio che riduce gli impatti ambientali negativi con significativi miglioramenti dell'efficienza energetica, l'uso sostenibile delle risorse o attività di protezione ambientale.

CLIENTE FINALE: persona fisica o giuridica che acquista energia elettrica esclusivamente per uso proprio.

CO: monossido di carbonio.

CO₂: anidride carbonica.

COD: con il termine COD (richiesta chimica di ossigeno) si intende la quantità di ossigeno necessaria per la completa ossidazione dei composti organici e inorganici presenti in un campione di acqua. Rappresenta un indice che misura il grado di inquinamento dell'acqua da parte di sostanze ossidabili, principalmente organiche. Il suo valore è espresso in %.

CODICE ETICO: documento che definisce, nella conduzione di tutte le attività aziendali, i principi, comportamenti, impegni e responsabilità etiche, a cui devono attenersi amministratori, lavoratori e collaboratori.

COGENERAZIONE: produzione simultanea di energia elettrica e di energia termica utile.

COMBUSTIBILE SOLIDO SECONDARIO (CSS): tipo di combustibile derivato dai rifiuti urbani non pericolosi e speciali non pericolosi.

COOPERATIVE SOCIALI: secondo la Legge 381/91 sono imprese che nascono con lo scopo di "perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini" attraverso la gestione di servizi socio-sanitari ed educativi e lo svolgimento di attività diverse finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

CORPORATE GOVERNANCE: insieme di regole secondo cui le aziende sono gestite e controllate.

CSR: "Corporate Social Responsibility", ovvero Responsabilità Sociale d'Impresa (RSI).

DEMAND SIDE MANAGEMENT: insieme di azioni volte a gestire in maniera efficiente i consumi di un sito, al fine di ridurre i costi per l'approvvigionamento di energia elettrica, per gli oneri di rete e per gli oneri generali di sistema, incluse le componenti fiscali.

DPi: Dispositivi di Protezione Individuale

DVR: Documento di Valutazione dei Rischi

E-LEARNING: apprendimento per mezzo di corsi multimediali fruibili soprattutto a distanza attraverso sistemi online.

EMAS (ENVIRONMENTAL MANAGEMENT AND AUDIT SCHEME): schema di gestione e audit ambientale secondo il Regolamento Comunitario 761/2001.

EMISSION TRADING SYSTEM (ETS): meccanismo flessibile, previsto dagli accordi di Kyoto, finalizzato a consentire lo scambio dei diritti d'emissione tra Paesi o Società in relazione ai rispettivi obiettivi di riduzione delle emissioni di gas serra.

ENERGIE RINNOVABILI: fonti di energia non soggette a esaurimento (sole, vento, risorse idriche, risorse geotermiche, maree, moto ondoso e biomasse).

ENERGY SERVICE COMPANY (ESCO): Società che hanno nel loro oggetto sociale la realizzazione di progetti di risparmio energetico e che sono accreditate come tali da ARERA.

FONTE RINNOVABILI: le fonti energetiche rinnovabili non fossili (eolica, solare, geotermica, del moto ondoso, mareomotrice, idraulica, biomasse, gas di discarica, gas residuati dai processi di depurazione e biogas) ai sensi dell'art. 2 del Decreto FER.

GAS SERRA: gas trasparenti alla radiazione solare che non consentono la dispersione del calore proveniente dalla terra e che quindi producono il surriscaldamento dell'atmosfera. Oltre a quelli di origine naturale, i principali gas serra di origine antropica sono l'anidride carbonica, il metano, i clorofluorocarburi e gli ossidi di azoto.

GESTORE DEI SERVIZI ELETTRICI (GSE): istituito ai sensi dell'articolo 3 del Decreto Legislativo n.79/99, è la Società per Azioni, la cui quota sono detenute dal Ministero del Tesoro, che eroga gli incentivi destinati alla produzione elettrica da fonti rinnovabili e assimilata e che si occupa della qualificazione degli impianti a fonti rinnovabili e della loro produzione elettrica.

GIGAJOULE (GJ): unità di misura dell'energia (di qualsiasi natura) adottata nel sistema internazionale (3,6 GJ corrispondono ad 1 GWh).

GIGAWATT (GW): unità di misura di potenza (di qualsiasi natura) pari a un milione di chilowatt.

GIGAWATTORA (GWh): unità di misura di energia (di qualsiasi natura) pari a un milione di chilowattora.

GREEN BOND: strumenti obbligazionari i cui proventi vengono utilizzati esclusivamente per finanziare o rifinanziare in tutto o in parte progetti/attività aventi un chiaro impatto positivo sull'ambiente (Eligible Projects/Activities).

IDROELETTRICO: impianto nel quale l'energia potenziale dell'acqua è trasformata in energia elettrica. Gli impianti idroelettrici possono essere del tipo ad acqua fluente, a bacino e a serbatoio.

INDICI ETICI: indici che monitorano l'andamento delle performance di un paniere di imprese secondo criteri finanziari, economici, ma anche etici, ambientali o sociali.

LANDFILL MINING: escavazione dei rifiuti depositati nelle discariche e loro successivo trattamento finalizzato all'inertizzazione delle frazioni pericolose e alla separazione e selezione delle diverse componenti (materiale fine, frazioni recuperabili e residui), destinate ad essere gestite in modo differenziato.

MBO: gestione per obiettivi (in inglese Management By Objectives)

MEGAWATT (MW): unità di misura di potenza (di qualsiasi natura) pari a un milione di Watt.

MEGAWATTORA (MWh): l'unità di misura di energia (di qualsiasi natura) pari a mille chilowattora.

MT: media tensione, ossia tensioni comprese tra 1 e 30 kV.

NOTCH: livello nella scala di misurazione del rating.

NOX: monossido di azoto.

OHSAS 18001 (Occupational Health & Safety Assessment Series): la norma OHSAS 18001 è un riferimento internazionale per la certificazione di un sistema di gestione per la sicurezza e salute sui luoghi di lavoro.

PAI: Piano Ambientale Integrato.

POMPAGGIO: impianto composto da una o più pompe che svolgono la funzione di far circolare un fluido all'interno di una tubazione.

POTENZA COMPLESSIVA: somma della potenza, elettrica o termica, dei vari produttori installati presso uno stesso impianto.

PRODUZIONE LORDA: energia elettrica prodotta nel periodo di tempo considerato, misurata ai morsetti del generatore elettrico.

PRODUZIONE NETTA: produzione lorda detratti i consumi per i servizi necessari al funzionamento del gruppo di generazione.

REVAMPING: rinnovamento di impianti industriali obsoleti.

RIFIUTO: il Decreto Legislativo 3 aprile 2006 n. 152 definisce rifiuto "qualsiasi sostanza od oggetto che rientra nelle categorie riportate nell'allegato A alla parte quarta del presente Decreto e di cui il detentore si disfi o abbia deciso o abbia l'obbligo di disfarsi". Lo stesso Decreto classifica i rifiuti, in base all'origine, in urbani e speciali e, secondo le caratteristiche di pericolosità, in pericolosi e non pericolosi.

RLS: Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza

RSPP: Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione

RSU: Rappresentanza Sindacale Unitaria

SDGs: (Sustainable Development Goals) o obiettivi di sviluppo sostenibile costituiscono una serie di 17 obiettivi, da raggiungere al 2030, definiti dall'Organizzazione delle Nazioni Unite.

SMART METERING: sistemi che consentono la lettura e la gestione a distanza dei contatori di energia elettrica, gas e acqua.

SMC: standard metro cubo.

SOFT SKILLS: capacità di tipo cognitivo, relazionale e comunicativo, che differiscono dalle competenze e capacità tecniche legate a specifici ruoli.

SPP: Servizio Prevenzione e Protezione.

SST: con il termine SST (Solidi Sospesi Totali) si intende la somma dei solidi sospesi e dei solidi filtrabili. Rappresenta la totalità delle sostanze presenti in un campione di reflui dopo l'essiccamento a 105°C. Il valore si esprime in %.

STAKEHOLDER: insieme di soggetti che interagiscono con l'impresa, ovvero ogni individuo, comunità o organizzazione che può influenzare o essere influenzato dall'attività dell'impresa.

SVILUPPO SOSTENIBILE: sviluppo economico di un'azienda nel lungo periodo attraverso un basso impatto sull'ambiente e buone relazioni con la comunità sociale.

TELERISCALDAMENTO: trasmissione a distanza di calore per mezzo di acqua circolante in due tubazioni, una di mandata con acqua calda e una di ritorno con acqua più fredda.

TEP: tonnellate equivalenti di petrolio; equivale all'energia primaria fossile sostituita, ovvero la quantità di combustibile altrimenti necessaria per produrre, nel sistema di riferimento nazionale, le medesime quantità di energia.

TERAWATTORA (TWh): un miliardo di chilowattora.

TERMOELETTRICO: impianto per la produzione di energia elettrica da combustibili fossili.

TERNA: operatore che gestisce le reti per la trasmissione dell'energia elettrica nazionale.

TITOLI DI EFFICIENZA ENERGETICA (TEE) (detti comunemente **Certificati Bianchi**): attestano il risparmio di energia al cui obbligo sono tenuti i distributori di energia elettrica e gas con bacini di utenza superiori a 50.000 clienti. I TEE sono validi per cinque anni a decorrere dall'anno di riferimento e sono emessi dal GME (Decreto del Ministero delle Attività Produttive 20/7/04, di concerto con il Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio).

TURBINA A GAS: macchina che converte l'energia posseduta dal vapore generato in una caldaia o dal vapore geotermico in energia meccanica di un asse rotante.

UNI EN ISO 9001: norma tecnica internazionale riguardante la certificazione dei sistemi di gestione della qualità.

UNI EN ISO 14001: norma tecnica internazionale riguardante la certificazione dei sistemi di gestione ambientale.

VIA: Valutazione Impatto Ambientale.

VOLT: unità di misura della tensione elettrica.

WATT: unità di misura della potenza elettrica.

<http://www.grupporen.it/sostenibilita>

Per qualsiasi osservazione, consiglio o critica compila il questionario on-line:
<https://www.grupporen.it/scheda-di-valutazione-per-gli-stakeholder>

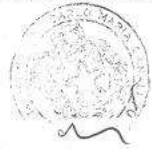
Scrivici a:
sostenibilita@grupporen.it

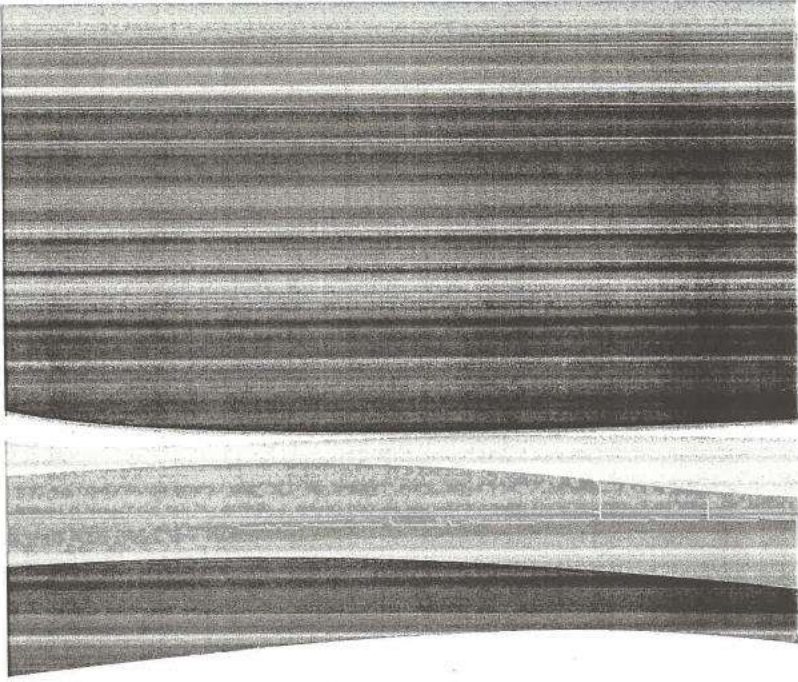
Bilancio di Sostenibilità 2019 realizzato da Direzione Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali.

Gruppo di progetto:

Emiliano Bussolo
Beatrice Cavedoni
Damiano Durante
Mara Gaudi
Sophia Gugliuzza
Giulia Mancini
Laura Pellegrini
Felicia Seglie
Patrizia Tellini
Selina Xerra

Un particolare ringraziamento a tutti i colleghi del Gruppo Iren che hanno contribuito all'elaborazione del presente Bilancio di Sostenibilità e ai membri dei Comitati Territoriali per l'impegno nell'analisi di materialità.





**iren**

Iren S.p.A.
Via Nubi di Magellano, 30
42123 Reggio Emilia - Italy
www.grupporen.it