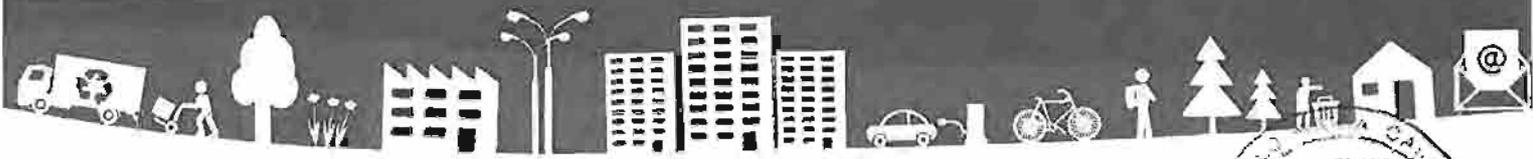


# Bilancio di sostenibilità 2018

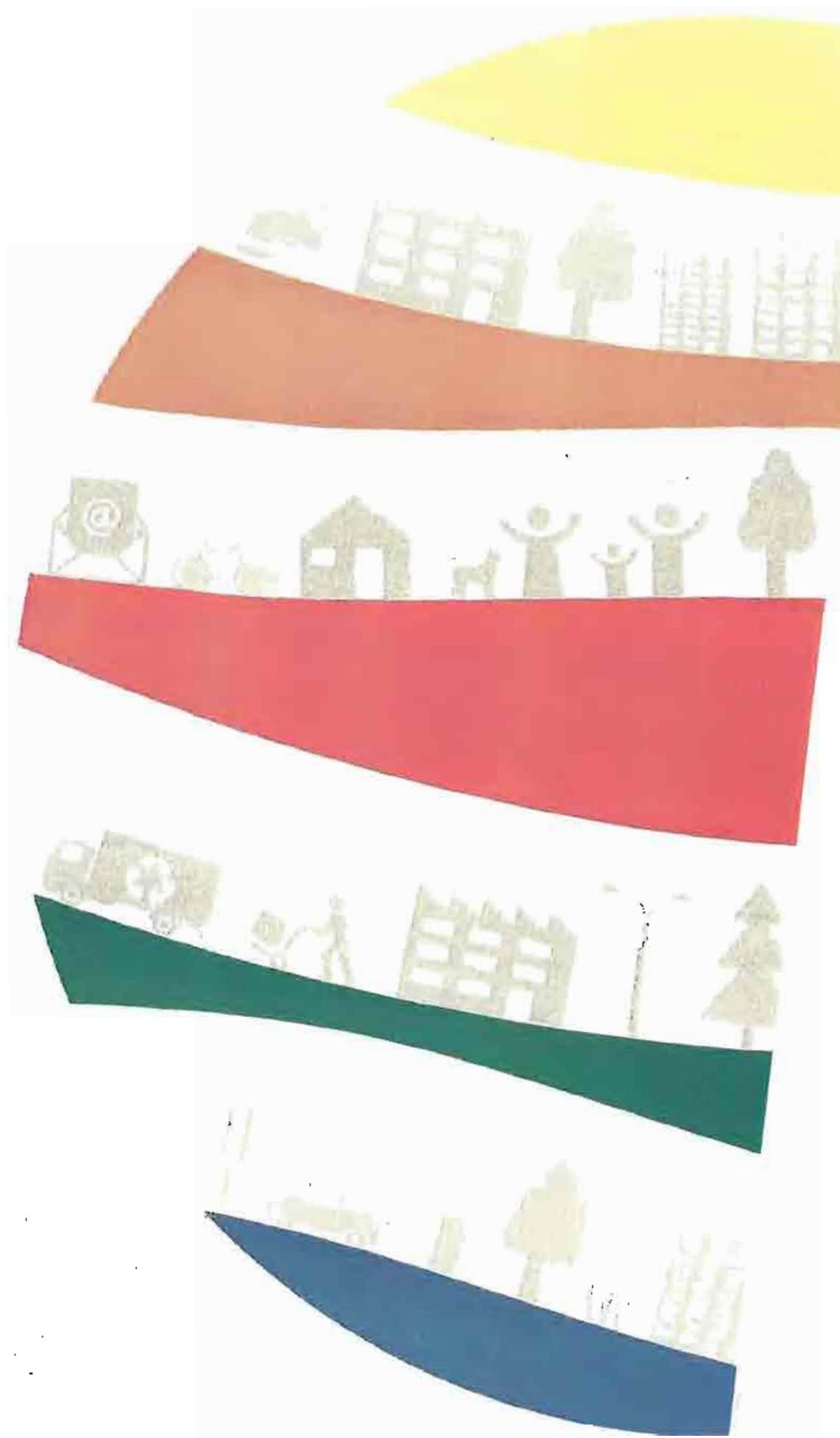


Dichiarazione consolidata di carattere non  
finanziario ai sensi del D.Lgs. 254/2016



M





# Sommario

	Parma 2016/17	LA SOSTENIBILITÀ IN IREN: HIGHLIGHTS 2016.....	2
		LETTERA AGLI STAKEHOLDER.....	4
		NOTA METODOLOGICA.....	6
	Il Gruppo	IL GRUPPO IREN.....	13
		CHI SIAMO.....	14
		SETTORI DI ATTIVITÀ.....	18
		CORPORATE GOVERNANCE.....	25
		STRATEGIE E POLITICHE PER LA SOSTENIBILITÀ.....	33
		MISSION, VISION E VALORI.....	34
		PIANO STRATEGICO AL 2023.....	34
		STRUMENTI DI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY.....	36
		RAPPORTI CON GLI STAKEHOLDER.....	45
		INDICI ETICI.....	48
		IMPEGNI DI MIGLIORAMENTO.....	49
		PREMI E RICONOSCIMENTI.....	55
		FOCUS: OEKOM CORPORATE RATING.....	56
	Dati economici	VALORE IREN.....	57
	Responsabilità Ambientale	AMBIENTE.....	61
		POLITICHE PER L'AMBIENTE.....	62
		PROCESSI PRODUTTIVI E PRINCIPALI IMPATTI AMBIENTALI.....	62
		RIDUZIONE DELLE EMISSIONI E DEGLI IMPATTI AMBIENTALI.....	67
		SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.....	70
		SERVIZI AMBIENTALI.....	71
		PRODUZIONE E SERVIZI ENERGETICI.....	73
		BIODIVERSITÀ.....	77
		FOCUS: CARBON DISCLOSURE PROJECT.....	80
	Responsabilità Sociale	CLIENTI.....	81
		RELAZIONI CON I CLIENTI.....	82
		I CLIENTI IN CIFRE.....	88
		ENERGIA ELETTRICA.....	88
		GAS.....	90
		TELERISCALDAMENTO.....	92
		SERVIZIO IDRICO INTEGRATO.....	93
		SERVIZI AMBIENTALI.....	94
		EFFICIENZA ENERGETICA.....	95
		TELECOMUNICAZIONI.....	95
		FOCUS: IRENGO.....	96
		PERSONE IREN.....	97
		RISORSE UMANE: IL PATRIMONIO DI IREN.....	98
		SISTEMA RETRIBUTIVO.....	100
		SELEZIONE E SVILUPPO DEL PERSONALE.....	101
		FORMAZIONE DEL PERSONALE.....	102
		PARI OPPORTUNITÀ.....	103
		WELFARE AZIENDALE.....	105
		RELAZIONI SINDACALI E INDUSTRIALI.....	107
		SICUREZZA E SALUTE DEI LAVORATORI.....	108
		FOCUS: TOP EMPLOYER.....	112
		FORNITORI.....	113
		POLITICHE VERSO I FORNITORI.....	114
		PORTAFOGLIO FORNITORI E VOLUMI DI ACQUISTO.....	117
		FOCUS: INDAGINE CSR PRESSO I FORNITORI.....	120
		COMUNITÀ, TERRITORIO E ISTITUZIONI.....	121
		FOCUS: IREN A FIANCO DI "PARMA NON SPRECA".....	134
		AZIONISTI E FINANZIATORI.....	135
		FOCUS: GREEN BOND IREN.....	140
		GENERAZIONI FUTURE.....	141
		EDUCAZIONE ALLA SOSTENIBILITÀ.....	142
		RICERCA E INNOVAZIONE NEL GRUPPO IREN.....	143
		FOCUS: IREN START UP AWARD.....	146
	Conformità	CONFORMITÀ ALLO STANDARD GRI E AL D.LGS. 254/2016.....	147
		RELAZIONE DELLA SOCIETÀ DI REVISIONE.....	153
		GLOSSARIO.....	156

M



# La Sostenibilità in Iren Highlights 2018

## VALORE

- 4.041 milioni di euro di ricavi
- 447 milioni di euro di investimenti
- 1.363 milioni di euro di valore aggiunto per gli stakeholder
- 0,084 euro di dividendo per azione proposto dal CdA

## AMBIENTE

- 2.451.198 tonnellate di CO<sub>2</sub> evitate
- 558.037 Tep risparmiate
- 87% energia elettrica prodotta da fonte eco-compatibile (rinnovabile o assimilata)
- 64,3% di raccolta differenziata media (dato nazionale 55,5%)
- 34,8% perdite di rete idrica medie (dato nazionale 40,7%)
- IrenGO per la mobilità elettrica
- oltre 20.600.000 bottiglie di plastica evitate grazie ai distributori di "Acquapubblica"

## CLIENTI

- 1.924.771 clienti nel settore energetico
- 2.829.798 abitanti serviti nel ciclo idrico integrato, 2.320.687 nei servizi ambientali e 868.130 nel teleriscaldamento
- 73 sportelli e circa 585.000 clienti serviti
- 2 milioni di risposte ai call center
- circa il 90% dei clienti soddisfatti
- oltre 790.000 parametri analizzati su acque potabili e reflue
- 4,2% perdite di rete di energia elettrica (media nazionale 6,5%)
- 46% cabine elettriche controllate
- 81% reti gas ispezionate
- 65% reti teleriscaldamento ispezionate

## PERSONE IREN

- 99% dei dipendenti con contratto a tempo indeterminato o di apprendistato
- 313 nuovi assunti
- 95% dei dipendenti partecipanti ad almeno un corso di formazione
- 1.807 donne lavorano nel Gruppo e il 46% del CdA è "rosa"

## FORNITORI

- 725 milioni di euro di ordini emessi
- 51% i fornitori locali
- 28 le cooperative sociali che collaborano con Iren
- 1.000 ore di formazione alle imprese terze
- 779 fornitori coinvolti nell'indagine sulla responsabilità sociale e ambientale

## COMUNITÀ, TERRITORIO E ISTITUZIONI

- 53 progetti dei Comitati Territoriali per la sostenibilità
- 1.208 profili registrati sulla piattaforma irencollabora.it
- 267 progetti sostenuti a favore delle comunità
- uomini, mezzi e risorse economiche per sostenere le comunità colpite da calamità
- 9 Associazioni di categoria a livello nazionale ed internazionale
- formazione dei dipendenti sulla prevenzione alla corruzione
- equilibrio tra tariffe e investimenti sul territorio per il Servizio Idrico Integrato

## AZIONISTI E FINANZIATORI

- +195% crescita del titolo Iren negli ultimi 4 anni
- crescita prevista del dividendo per azione pari a circa il 10% annuo
- Rating Fitch "Investment Grade" BBB con outlook stabile
- secondo Green Bond di 500 milioni di euro per 12 progetti di sostenibilità ambientale
- 165 gestori di fondi di investimento incontrati

## GENERAZIONI FUTURE

- circa 78.900 persone e oltre 560 scuole coinvolte dalle offerte formative Edu.Iren
- 60 progetti didattici
- 110 impianti aperti agli studenti e ai cittadini
- 170 imprese partecipanti alla "Iren Startup Award"
- 20 milioni di euro in tre anni per il programma di corporate venture capital "Iren Up"
- 7,5 milioni di euro per progetti di innovazione e ricerca

M



Il Bilancio di Sostenibilità 2018 è, anche quest'anno, un'occasione che ci permette di testimoniare quanto sia fondamentale per il nostro Gruppo misurare i propri risultati, in termini di performance e di impatti prodotti, allo scopo di fornire una visione chiara ed esaustiva della nostra capacità di creare valore. Da anni, infatti, riteniamo che la misurazione sia un importante aspetto di governance, per fissare obiettivi di sostenibilità integrati nel Piano Industriale e, a livello consuntivo, per offrire trasparenza ai nostri stakeholder, permetterci di individuare spazi di miglioramento, anche nel confronto con altri player di settore.

Nel Piano Industriale al 2023 sono cinque le aree prioritarie del Gruppo Iren per la sostenibilità: decarbonizzazione, economia circolare, risorse idriche, città resilienti e people. Per ciascuna di esse abbiamo definito specifici obiettivi e target e, anche attraverso questo Bilancio di Sostenibilità, possiamo dare evidenza dei risultati raggiunti.

### **Decarbonizzazione**

La riduzione delle emissioni climateranti ci ha visti impegnati nel 2018 con molteplici iniziative: dalla produzione energetica da fonti rinnovabili e ad alta efficienza, ai sistemi per la riduzione dei consumi nei processi produttivi, fino alla promozione di servizi di efficienza energetica per i diversi target di clienti. I risultati di queste iniziative sono significativi: rispetto al 2017 abbiamo ridotto del 3% i nostri consumi energetici diretti e ottenuto un risparmio complessivo di oltre 558.000 tonnellate di petrolio equivalente. Le emissioni di CO<sub>2</sub> derivanti dai processi produttivi hanno visto una riduzione di circa il 3%, mentre sono state più di 2,4 milioni le tonnellate di CO<sub>2</sub> evitate. E abbiamo rafforzato la nostra tradizionale vocazione nella produzione, con l'87% di energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili e assimilabili, a fronte di una media nazionale del 35%. Risultati ancor più significativi se si considera l'ampliamento del perimetro del Gruppo, che trovano un riconoscimento da parte del Carbon Disclosure Project 2018 che ha assegnato la valutazione A- ad Iren, unica multiutility tra le dieci aziende italiane al vertice della classifica.

### **Economia circolare**

I punti cardine per il Gruppo Iren sono la crescita della raccolta differenziata, l'estensione della tariffazione puntuale, l'incremento del recupero di materia e la valorizzazione energetica dei rifiuti non recuperabili.

A fine 2018 la raccolta differenziata raggiunge, nel bacino servito dal Gruppo, il 64,3% rispetto ad una media nazionale del 55,5% e ormai in linea con l'obiettivo del 65% fissato dall'Unione Europea per il 2035. Alcuni territori, con valori di differenziata prossimi all'80%, rappresentano un'eccellenza a livello nazionale, così come il dato di crescita del 7% dei materiali separati per abitante anno rispetto al 2017. I sistemi porta a porta, attivi per oltre 1,4 milioni di abitanti (+6% rispetto al 2017), sono la modalità più diffusa per la raccolta dei rifiuti separati dai cittadini, con effetti positivi sia sulla riduzione della produzione sia sulla qualità del rifiuto avviato a recupero di materia. Inoltre la valorizzazione energetica dei rifiuti ha consentito, nel 2018, di produrre l'energia necessaria a soddisfare il fabbisogno annuo di circa 210.000 famiglie.

### **Risorse idriche**

Per un uso sostenibile delle risorse idriche, abbiamo posto il focus sull'eccellenza nella gestione delle reti acquedottistiche, sulla riduzione dei prelievi di acqua dall'ambiente, oltre che sull'incremento della qualità della depurazione. Grazie ad azioni mirate, abbiamo abbattuto del 2,5% rispetto al 2017 i consumi di acqua destinata ai processi produttivi. Gli investimenti e gli interventi sulle reti acquedottistiche hanno consentito, a parità di perimetro, di ridurre del 2,5% rispetto al 2017 i prelievi di acqua dall'ambiente per la distribuzione ad uso potabile, con un conseguente risparmio di 400 tonnellate di petrolio equivalente. Abbiamo, inoltre, operato per migliorare la capacità depurativa e restituire "acqua pulita" all'ambiente, anche grazie al potenziamento e al rinnovamento del parco impianti che ad oggi sono più di 1.300. A questo si aggiungono importanti progetti per il risparmio di risorse, quale ad esempio il recupero delle acque di depurazione a scopi irrigui, che ha consentito di riutilizzare circa 6 milioni di metri cubi di risorsa (+10% rispetto al 2017) per colture di qualità.

## Città resilienti

Nell'ottica di accrescere la resilienza delle città, nel 2018 abbiamo investito nell'estensione del teleriscaldamento urbano, raggiungendo 93,7 milioni di metri cubi di volumetrie servite, in crescita dell'8% rispetto al 2017, con un conseguente impatto positivo sulla qualità dell'aria cittadina. Grazie all'ammodernamento dei sistemi di illuminazione pubblica, in comuni di medie e grandi dimensioni, abbiamo permesso alle comunità locali di ridurre la spesa energetica e di risparmiare 3.000 tonnellate di petrolio equivalente (Tep), che si aggiungono al risparmio di oltre 1.130 Tep derivanti dalla riqualificazione degli impianti termici di 100 edifici pubblici. Con il progetto IrenGo abbiamo avviato un programma per la mobilità elettrica, che offre una vasta gamma di servizi a clienti e cittadini e contribuisce a rendere più sostenibile il nostro parco mezzi che, rispetto al 2017, vede crescere del 55% la componente ad alimentazione ecologica.

## People

Sviluppo delle competenze, organizzazione agile e smart, strutturali processi di talent & performance management. Sono questi i pilastri definiti dal Gruppo per la valorizzazione delle "persone Iren" che, nel 2018, hanno prodotto significativi risultati. L'assunzione di 313 nuove risorse (72% sotto i 30 anni), un forte investimento in formazione, che ha coinvolto il 95% degli oltre 7.000 dipendenti, più di 300 persone partecipanti al progetto sperimentale di smart working.

Persone per il Gruppo Iren vuol dire offrire servizi capaci di soddisfare le esigenze di clienti e cittadini. Una priorità che anche nel 2018 ha prodotto importanti risultati, con una soddisfazione globale che si attesta al 90%, grazie all'impegno delle 1.807 donne e dei 5.235 uomini del nostro Gruppo e alla costante crescita dei nostri investimenti (+25% rispetto al 2017), che nell'anno hanno superato i 447 milioni di euro.

Persone significa anche attenzione alle ricadute territoriali: dalle esternalità sulla catena di fornitura ai progetti che producono positivi impatti per le comunità. Nel 2018 il Gruppo Iren ha emesso ordini per oltre 725 milioni di euro (+17% rispetto al 2017), ha realizzato più di 60 progetti di educazione alla sostenibilità, coinvolgendo più di 560 scuole, ed è stato in prima linea in più di 260 le iniziative in ambito culturale, sportivo e ambientale, con un investimento di oltre 9,5 milioni di euro.

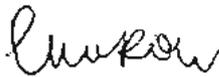
Il 2018 ha, inoltre, segnato un salto in termini di sviluppo ed efficienza per il Gruppo, che ci ha consentito di raggiungere un valore aggiunto generato e distribuito pari a 1.363 milioni di euro, in crescita del 7% rispetto al 2017.

Crediamo che il quadro dei risultati che possiamo tracciare nel 2018 – dettagliato nelle pagine di questo Bilancio – abbia molteplici valenze prospettiche: confermare la nostra capacità di creare valore per gli stakeholder – con cui manteniamo uno stretto e continuativo rapporto di collaborazione anche attraverso i Comitati Territoriali – dimostrare il nostro reale contributo agli obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda Onu al 2030 e di altre politiche nazionali e mondiali; documentare la nostra strategia di sostenibilità per il presente e per il futuro.

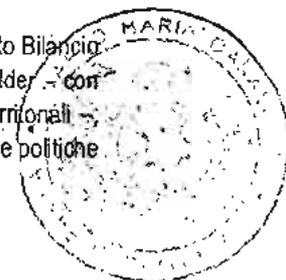
Il Presidente  
Paolo Peveraro



Il Vice Presidente  
Ettore Rocchi



L'Amministratore Delegato  
Massimiliano Bianco



## NOTA METODOLOGICA

Il Bilancio di Sostenibilità 2018 di Iren SpA, riferito al periodo 1° gennaio - 31 dicembre 2018, assume anche la valenza di Dichiarazione consolidata di carattere non finanziario (DNF), ai sensi del Decreto Legislativo n. 254/2016.

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

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

Il Bilancio di Sostenibilità/DNF viene redatto annualmente dal Gruppo Iren (quello relativo al 2017 è stato pubblicato nel marzo 2018) e approvato dal Consiglio d'Amministrazione contestualmente al progetto di Bilancio d'esercizio e al Bilancio consolidato.

Il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2018 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione in data 12 aprile 2019.

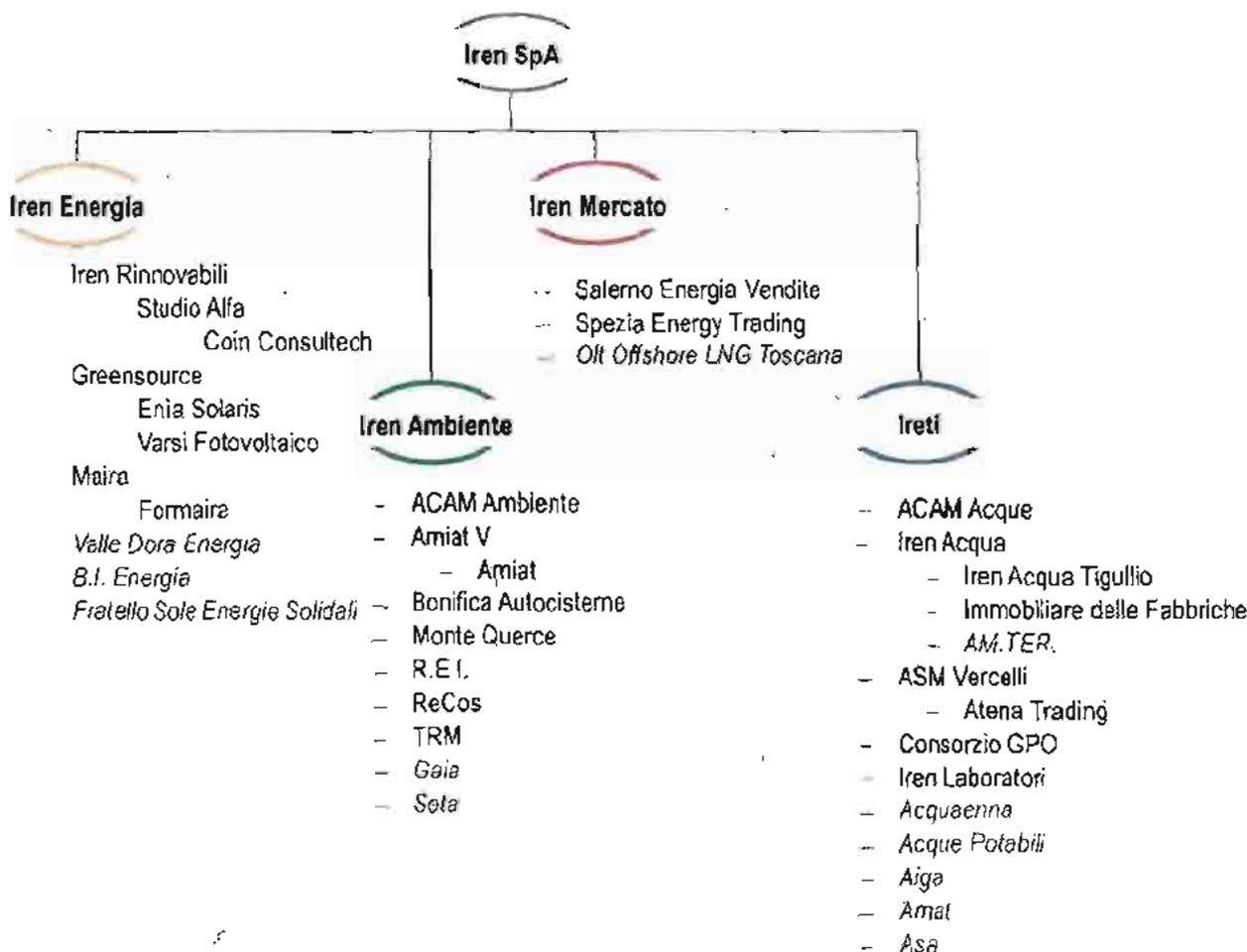
Il documento è stato sottoposto a revisione dal revisore designato PricewaterhouseCoopers S.p.A. ai sensi del D.Lgs. 254/2016 in base ai principi e alle indicazioni contenuti nell'ISAE3000 (International Standard on Assurance Engagements 3000 - Revised) dell'International Auditing and Assurance Standard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

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

## PERIMETRO DI RENDICONTAZIONE

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

- tutte le società consolidate integralmente dal Gruppo Iren, ad eccezione di quelle in liquidazione al 31/12/2018, cessate o destinate ad essere cedute;
- alcune società non consolidate integralmente, considerate significative – per partecipazione detenuta, business gestito e governance – al fine della corretta rappresentazione delle attività del Gruppo (Indicate in grigio nel grafico sottostante), di cui vengono fornite informazioni qualitative in modo separato nel paragrafo "Società fuori perimetro" (si veda pag. 21).



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

Rispetto al 2017 le variazioni nel perimetro di rendicontazione riguardano:

- l'ingresso di Acam Ambiente, Acam Acque e ReCos consolidate dal 1° aprile 2018, Spezia Energy Trading (consolidate dal 1° settembre 2018), di Maira e Formaira (consolidate dal 30 settembre 2018), di Seta (partecipata dal 17 ottobre 2018) e di Fratello Sole Energie Solidali (partecipata dal 6 settembre 2018);
- il passaggio del controllo di Iren Rinnovabili e delle sue partecipate (Studio Alfa e Coin Consuletech), di Greensource e delle sue partecipate (Enla Solaris e Varsi Fotovoltaico) e di B.I. Energia ad Iren Energia;
- la fusione per incorporazione a decorrere dal 1° marzo 2018 di TRM Holding e TRM V in Iren Ambiente;
- l'affitto del ramo di azienda di SEI Energia dal 6 settembre 2018;
- l'estensione del perimetro alle società Gaia, Acquaerna, Acque Potabili, Alga, Amat e Asa.

Le eventuali limitazioni rispetto al perimetro per il Bilancio di Sostenibilità/DNF sono opportunamente indicate, così come gli eventuali *restatement* dei dati relativi al biennio precedente. Si evidenzia, in via generale, che i dati riferiti ad alcune società riportati nel presente documento per l'anno 2018, sono relativi al periodo di consolidamento delle società stesse da parte del Gruppo Iren, ed in particolare:

- Acam Ambiente, Acam Acque e ReCos dal 1° aprile al 31 dicembre 2018;
- Spezia Energy Trading dal 1° settembre al 31 dicembre 2018;
- Maira e Formaira dal 30 settembre al 31 dicembre 2018.

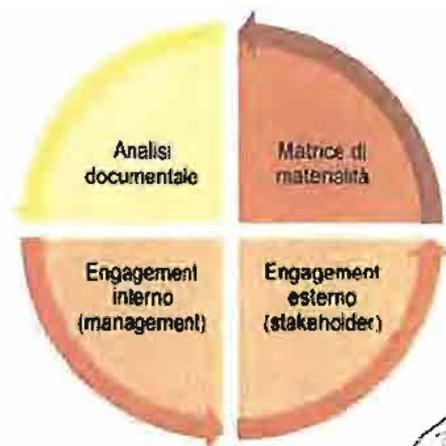
Per garantire l'affidabilità delle informazioni riportate, sono state incluse grandezze direttamente misurabili, limitando il più possibile il ricorso a stime. Le grandezze stimate sono indicate come tali. I calcoli si basano sulle migliori informazioni disponibili o su indagini a campione.

## MATERIALITÀ

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

- **analisi documentale:** identificazione dell'universo di temi potenzialmente rilevanti attraverso l'analisi del D.Lgs. 254/2016, dello standard e di altre pubblicazioni del GRI, degli obiettivi di sviluppo sostenibile nazionali e internazionali, del Memorandum e del Piano Strategico del Gruppo e dei relativi obiettivi di sostenibilità, della rendicontazione economico-finanziaria e di sostenibilità del Gruppo, delle precedenti analisi di materialità, delle indagini di *customer satisfaction*, dell'analisi dei media, del reporting di sostenibilità di *peer* e *competitor*;

- **engagement interno:** condivisione e valutazione dei temi potenzialmente rilevanti da parte della prima linea di management del Gruppo ai fini dell'individuazione dei temi rilevanti per Iren;
- **engagement esterno:** condivisione e valutazione dei temi potenzialmente rilevanti da parte dei Comitati Territoriali Iren per l'individuazione dei temi rilevanti per gli stakeholder. Le 93 Associazioni/Enti che partecipano ai Comitati Territoriali, rappresentano le principali categorie di stakeholder del Gruppo Iren: consumatori/clienti, lavoratori, fornitori, istituzioni, azionisti, ambiente, comunità locali, generazioni future;
- elaborazione della **matrice di materialità** che definisce i temi oggetto di rendicontazione nel presente documento;
- approvazione dei risultati dell'analisi di materialità da parte del Consiglio di Amministrazione in data 28 gennaio 2019.



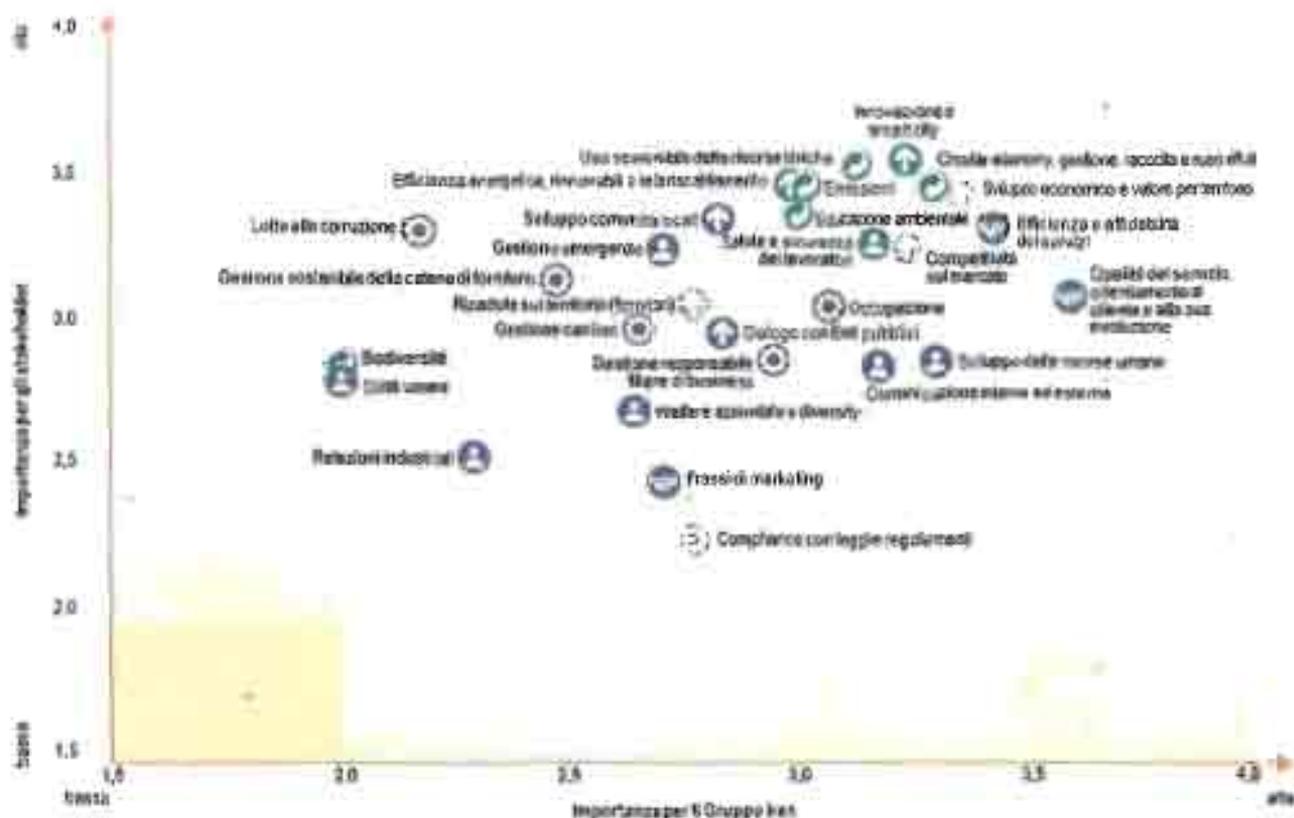
L'analisi di materialità condotta nel 2018 ha confermato la rilevanza dei temi già individuati, in collaborazione con gli stakeholder, per lo sviluppo del Gruppo Iren nel corso del 2017.

Alcuni dei temi individuati registrano nel 2018 una diversa valutazione connessa all'andamento degli scenari nazionali e ai piani di sviluppo del Gruppo. In particolare, data la rilevanza sociale e ambientale:

- gli stakeholder e il Gruppo attribuiscono una valutazione crescente rispetto al passato ai temi "innovazione e smart cities" e "gestione dei cantieri";
- per gli stakeholder cresce anche la valutazione dei temi "sviluppo economico e valore per il territorio", "relazioni industriali", "welfare aziendale e diversity", "sviluppo delle comunità locali", "dialogo con gli Enti pubblici" e "gestione delle emergenze";
- il Gruppo accresce il valore attribuito ai temi "biodiversità", "emissioni" e "salute e sicurezza dei lavoratori"; mentre, in considerazione dei progetti di miglioramento gestionale realizzati, rivede le precedenti valutazioni su "lotta alla corruzione" e "gestione delle emergenze".

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





Icone del Piano Industriale Iren

cliente  
 sviluppo  
 efficienza  
 sostenibilità ambientale  
 people

Temi rilevanti del D. Lgs. 254/2016

ambientali  
 sociali  
 Altri temi rilevanti

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

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

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

Per alcuni SDGs il Gruppo ha definito, nel proprio Piano Industriale al 2023, specifici obiettivi e target, più in dettaglio specificati a pag. 35.

Efficienza energetica, rinnovabili e teleriscaldamento



Sono i cardini su cui si fonda la politica energetica del Gruppo Iren che ha definito nel proprio piano di sviluppo importanti obiettivi per risparmiare risorse naturali, in particolare energetiche, e ridurre le emissioni ad effetto serra, grazie all'estensione del teleriscaldamento e ad una capacità di produzione che deriva, per l'87%, da fonti rinnovabili e assimilabili. Inoltre, grazie all'adozione di tecnologie e processi innovativi, Iren si impegna a garantire elevati livelli di efficienza energetica nella gestione delle proprie attività e per i territori in cui opera.



Uso sostenibile delle risorse idriche.



L'uso razionale e la tutela delle acque è di grande rilevanza per il Gruppo Iren sia nel proprio approccio produttivo sia nella gestione del servizio idrico integrato per milioni di cittadini. Per questo nel piano di sviluppo il Gruppo ha definito obiettivi inerenti la quantità di risorse idriche prelevate e la qualità degli scarichi restituiti all'ambiente, che rappresentano fattori fondamentali di una gestione sostenibile.



Emissioni



Il Gruppo Iren ha definito nei propri indirizzi strategici obiettivi per un costante contenimento delle proprie emissioni in atmosfera, sia attraverso l'impiego di "fonti pulite" di generazione energetica sia applicando le migliori tecnologie disponibili e processi controllati nei cicli produttivi. Il Gruppo è particolarmente focalizzato a controllare la CO<sub>2</sub> riducendone l'emissione e incrementando quella evitata grazie all'impiego di fonti rinnovabili, al teleriscaldamento e alla valorizzazione dei rifiuti come materia.



Circular economy: gestione, raccolta differenziata, e riuso dei rifiuti



Una gestione responsabile consente di valorizzare i rifiuti come materia e nella produzione energetica, riducendo le esigenze di smaltimento, il consumo di risorse naturali e la produzione di emissioni. Il Gruppo Iren governa i propri rifiuti e quelli gestiti per le comunità locali seguendo i principi di prevenzione, sostenibilità e sicurezza, in un approccio teso a garantire efficacia ed economicità. Fondamentale è il dialogo e il confronto costante sul tema con le istituzioni e i cittadini, nonché l'attività di formazione realizzata in collaborazione con le istituzioni scolastiche e universitarie.



Biodiversità



La salvaguardia della biodiversità e degli habitat è rilevante per il Gruppo Iren che sul tema ha attivato processi di collaborazione con Enti, Istituzioni e Associazioni. Non solo, il Gruppo opera per garantire che le attività gestite in aree protette siano compatibili e sostenibili per l'ambiente e per il mantenimento del suo equilibrio naturale.



Educazione ambientale



Il Gruppo Iren ritiene che l'educazione sia la via più efficace e strategica per affermare la cultura della sostenibilità e dell'innovazione. Cittadini consapevoli contribuiscono in modo determinante, con i loro comportamenti e loro scelte di consumo, a migliorare l'impatto sociale e ambientale dei servizi, indirizzandoli anche verso nuove strategie. Per questo Iren investe nel rapporto con scuole e università, per preparare il futuro.



Innovazione e smart city



Il Gruppo Iren è orientato verso un modello di innovazione aperto, operativo, declinato su tutti i business. L'obiettivo è migliorare la qualità dei servizi, costruendo relazioni tra infrastrutture materiali e capitale umano, intellettuale e sociale, grazie all'impiego di nuove tecnologie in ambito comunicazione, mobilità, ambiente ed efficienza energetica, al fine di migliorare la qualità della vita e soddisfare le esigenze di cittadini, imprese e istituzioni. Tutte le azioni sono fortemente incentrate sul territorio in cui opera il Gruppo, che collabora con le Comunità locali per lo sviluppo di città smart.



Sviluppo delle comunità locali



È uno dei pilastri di crescita del Gruppo Iren che individua nei territori di riferimento, attuali e futuri, il focus per il progresso e la creazione di valore condiviso. Migliorare la qualità della vita delle persone, rendere più competitive le imprese, guardare alla crescita dei territori con gli occhi del cambiamento, fondere sviluppo e sostenibilità in un valore unico. La realizzazione di questo futuro rappresenta la visione del Gruppo Iren.



Dialogo con gli Enti pubblici



Il rapporto e il confronto con gli Enti pubblici, e più in generale con la politica a livello territoriale, ha un ruolo fondamentale per le attività del Gruppo e per affrontare e delineare strategie di governo del settore energetico e ambientale che producano impatti sempre più efficienti e sostenibili per il territorio e per l'intero Paese. Nel rispetto dei rispettivi ruoli, il dialogo è pertanto costante.



 Occupazione

Nell'attuale contesto economico, l'occupazione è di estrema rilevanza sociale e rappresenta un fattore determinante per il Gruppo Iren che vede nelle risorse umane un capitale fondamentale per la propria crescita. Il mantenimento di adeguati livelli occupazionali, il presidio e la valorizzazione delle competenze e la qualità dell'occupazione sono centrali per il perseguimento delle strategie aziendali.

 Relazioni industriali

Il tema contribuisce a creare le migliori condizioni per garantire al Gruppo Iren lo sviluppo di un modello imprenditoriale orientato al coinvolgimento e alla valorizzazione delle risorse umane, al fine di accrescere l'efficienza e la qualità dei servizi e la capacità di affrontare le sfide del mercato con soluzioni efficienti ed innovative. Le relazioni industriali si devono sviluppare pertanto secondo un modello partecipativo e non conflittuale, nel rispetto dei diversi ruoli.

 Salute e sicurezza dei lavoratori

Iren opera per la salute e la sicurezza delle persone nello svolgimento della propria attività professionale e per migliorare l'ambiente lavorativo, anche al fine di accrescere motivazione e coinvolgimento delle persone e garantire continuità ai processi produttivi. Rafforzare la cultura della prevenzione e della valutazione dei rischi è un impegno costante del Gruppo.

 Sviluppo delle risorse umane

La crescita professionale è essenziale per il Gruppo Iren per anticipare e affrontare con successo le 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.

 Wellfare aziendale e diversity

Il Gruppo Iren assume tra i propri impegni la conciliazione delle esigenze di vita e lavoro, il miglioramento della qualità dell'ambiente lavorativo e la valorizzazione delle diversità presenti in azienda. 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.

 Diritti umani

Il Gruppo Iren considera come punti inalienabili nella definizione dei propri valori la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani dell'ONU, le Convenzioni e le Raccomandazioni Internazionali del Lavoro emanate dall'ILO e la Carta della Terra. Il Gruppo condanna qualsiasi tipo di discriminazione. Il personale deve avere sempre una condotta rispettosa delle persone con le quali viene in contatto professionale, trattando chiunque equamente e con dignità. Con gli stessi principi è gestito il sistema dei fornitori, costantemente monitorato anche su tali aspetti.

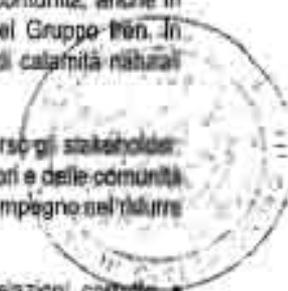
 Comunicazione interna ed esterna

La conoscenza della mission, dei valori, delle politiche e degli obiettivi di crescita sostenibile del Gruppo Iren, insieme alla capacità di ascolto, sono determinanti per il reale coinvolgimento delle risorse umane nelle sfide di sviluppo. La comunicazione esterna è il veicolo primario di relazione e trasparenza verso gli stakeholder per fornire informazioni puntuali e tempestive sugli impatti economici, ambientali e sociali del Gruppo.

 Efficienza e affidabilità dei servizi

Migliorare l'efficienza di tutti i servizi è rilevante sia in termini di qualità offerta ai clienti/cittadini, sia per assicurare un corretto utilizzo delle risorse, la riduzione dei consumi energetici e degli impatti ambientali, oltre che il contenimento dei costi operativi del Gruppo. Continuità e affidabilità del servizio sono costantemente perseguiti, non solo per rispettare norme di legge ma anche su base volontaria.

	Qualità del servizio offerto, orientamento al cliente e alla sua evoluzione		La qualità del servizio e l'attenzione alle persone sono fondamentali per soddisfare i clienti e per competere con successo sul mercato. La capacità di garantire elevati livelli qualitativi e di innovare i propri servizi, per rispondere a nuovi ed emergenti bisogni dei clienti, rappresenta una garanzia per lo sviluppo di lungo periodo. La mission del Gruppo Iren è quella di offrire ai clienti e ai territori la migliore gestione integrata delle risorse energetiche, idriche e ambientali, con soluzioni innovative e sostenibili, per generare valore nel tempo.
	Piani di marketing		Le offerte innovative stanno cambiando il ruolo di Iren, da semplice fornitore di energia a esperto di servizi ad alto valore aggiunto. Contestualmente la promozione di offerte e servizi innovativi aumenta il grado di soddisfazione della clientela, rafforzandone la fidelizzazione. Innovazione, agilità e smartness sono gli obiettivi del Gruppo per migliorare il rapporto con i clienti.
	Gestione responsabile delle filiere di business		Il Gruppo Iren investe e definisce obiettivi per garantire la sicurezza, la continuità, la salubrità, la sostenibilità delle attività, nella consapevolezza della responsabilità che la gestione dei servizi energetici e ambientali comporta, per il presente e per il futuro delle comunità e dei territori. L'impegno è teso allo sviluppo di iniziative, alla capacità di utilizzare in modo appropriato il tempo, il denaro e tutte le risorse disponibili, considerando l'impatto sociale e ambientale delle proprie azioni.
	Lotta alla corruzione		Il Gruppo Iren ricopre un importante ruolo imprenditoriale e di responsabilità sociale. Per prevenire e contrastare fenomeni di corruzione, ha adottato un modello organizzativo e un Codice Etico con indirizzi, procedure e regole di condotta. La formazione e la sensibilizzazione del personale sono le leve per consolidare la cultura etica dei rapporti commerciali che può concretamente infuire sulle opportunità di sviluppo del Gruppo.
	Gestione delle emergenze		La pronta e corretta gestione di situazioni critiche o di calamità naturali è fondamentale per garantire la sicurezza e il supporto alle comunità, anche in occasione di eventi che esulano del contesto operativo del Gruppo Iren. In coerenza con tale principio, Iren ha dato supporto in caso di calamità naturali anche su tutto il territorio nazionale.
	Gestione dei cantieri		Il tema è rilevante per le implicazioni sociali e di sicurezza verso gli stakeholder: lavoratori, cittadini, Enti Locali. Garantire la tutela dei lavoratori e delle comunità è al centro della strategia operativa del Gruppo, così come l'impegno nel ridurre al minimo l'impatto dei cantieri.
	Gestione sostenibile della catena di fornitura		L'obiettivo del Gruppo Iren è costruire un sistema di relazioni corrette e trasparenti con i fornitori, basato su regole chiare e valori che sono centrali per il mantenimento della qualità dei servizi offerti, la tutela ambientale e la sicurezza dei lavoratori e delle comunità. Il Gruppo ritiene importante e coerente con la propria mission, valorizzare categorie di fornitori che garantiscano inserimenti lavorativi di persone svantaggiate.
	Sviluppo economico e valore per il territorio		È uno dei principali fondamenti della strategia Iren, con l'obiettivo di garantire la creazione di valore per gli azionisti e gli stakeholder. Lo sviluppo economico del Gruppo è fondamentale sia per la crescita e la competitività, sia per i rilevanti impatti economici, sociali e ambientali che genera per le comunità, in termini di valore aggiunto distribuito, creazione di lavoro, investimenti sul territorio, indotto e generazione di risorse per le Amministrazioni Locali.
	Competitività sul mercato		Lo sviluppo del Gruppo è condizionato dalla capacità di competere sul mercato. Per questo la strategia di crescita è fortemente orientata al cliente e allo sviluppo di nuovi servizi integrati per anticipare risposte ai trend di mercato, con una forte attenzione alle competenze del personale e all'efficienza ed efficacia dei processi. Innovazione tecnologica, sostenibilità delle risorse, transizione energetica e digitalizzazione sono le leve principali su cui agirà il Gruppo Iren per competere e ampliare il proprio mercato.



M

Ricadute sul territorio  
(fornitori)



L'impatto che il Gruppo Iren produce sul territorio – in termini sociali, economici e ambientali – passa attraverso l'apporto di ogni dipendente e il coinvolgimento di altri interlocutori: colleghi, clienti, fornitori, azionisti e comunità locale. Centrale è il contributo di tutti gli attori dei processi, sia come dipendenti sia come fornitori, per garantire ricadute positive che contribuiscano alla crescita e allo sviluppo territoriale.

Compliance con leggi  
e regolamenti



Una gestione proattiva della *compliance*, attraverso il monitoraggio e il confronto con gli Enti regolatori, è rilevante per il Gruppo Iren per anticipare scenari ed evoluzioni normative ed effettuare una efficace valutazione dei rischi. Attraverso un approccio proattivo, il Gruppo Iren fornisce inoltre contributi per migliorare l'assetto normativo del settore energetico e ambientale.



# il Gruppo Iren



*Il Gruppo opera in un bacino multiregionale con oltre 7.000 dipendenti,  
un portafoglio di oltre 1,9 milioni di clienti nel settore energetico,  
2,8 milioni di abitanti serviti nel ciclo idrico integrato  
e più di 2,3 milioni di abitanti nei servizi ambientali*

A small, handwritten mark or signature in black ink, consisting of a few loops and a horizontal stroke.



## CHI SIAMO

Iren, multiutility quotata alla Borsa Italiana, opera nei settori dell'energia elettrica (produzione, distribuzione e vendita), del teleriscaldamento (produzione, distribuzione e vendita), del gas (distribuzione e vendita), della gestione dei servizi idrici integrati, dei servizi ambientali (raccolta e smaltimento dei rifiuti) e dei servizi per le Pubbliche Amministrazioni.

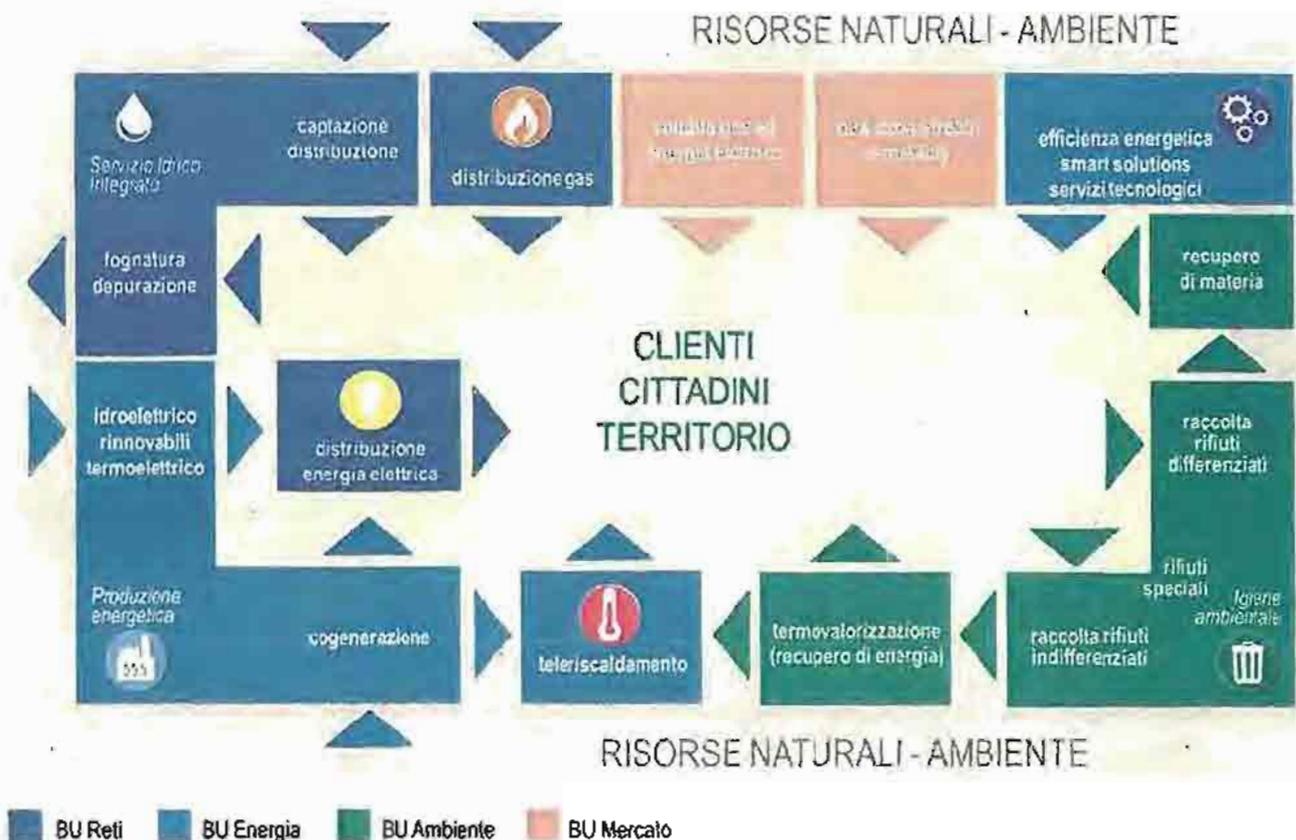
Iren, che vanta una storia di oltre 100 anni di servizi per le comunità, è strutturata sul modello di una holding industriale e quattro business unit che presidiano le attività per linea di business:

- **Reti** nel ciclo idrico integrato, distribuzione gas, distribuzione energia elettrica, illuminazione pubblica e reti semaforiche;

- **Ambiente** nella raccolta dei rifiuti, nell'igiene urbana, nella progettazione e gestione degli impianti di trattamento e smaltimento rifiuti;
- **Energia** nella produzione di energia elettrica e termica, gestione del teleriscaldamento e servizi tecnologici;
- **Mercato** nell'approvvigionamento e nella vendita di energia elettrica, gas e calore per teleriscaldamento.

L'assetto del Gruppo è volto a rafforzare il radicamento territoriale e l'integrazione delle diverse filiere, con un modello di business teso a creare nel tempo valore sostenibile per l'azienda e per i propri stakeholder.

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



## EVENTI DI RILIEVO DEL 2018

### Aggiudicazione di 4 lotti della gara Consp per forniture alla Pubblica Amministrazione

Il Gruppo, attraverso Iren Mercato, ha rafforzato la sua presenza come fornitore di energia elettrica alle Pubbliche Amministrazioni aggiudicandosi a gennaio 2018 quattro lotti (Piemonte, Valle d'Aosta, Lombardia, Emilia Romagna e Veneto) della gara Consp EE15, per un volume complessivo annuo delle forniture stimato in 2,4 TWh e un valore complessivo della fornitura stimato in 365 milioni di euro di ricavi.

### Alienazione della partecipazione in Mestni Plinovodi

Il 9 marzo 2018 si è perfezionato il trasferimento da Ireti ad Adriaplin d.o.o. della partecipazione in Mestni Plinovodi d.o.o., società attiva nella distribuzione e vendita del gas in Slovenia. L'alienazione della partecipazione, ritenuta *noncore*, si inserisce nel percorso di razionalizzazione societaria avviato dal Gruppo nell'ultimo triennio al fine di liberare risorse finanziarie per cogliere opzioni di crescita all'interno delle proprie aree di riferimento.

### Aggregazione tra Iren e il Gruppo ACAM

L'11 aprile 2018 si è perfezionata l'aggregazione tra Iren e il Gruppo ACAM, attivo in provincia di La Spezia nella gestione del servizio idrico integrato e dei servizi ambientali. L'operazione ha visto

l'acquisizione da parte di Iren delle azioni di ACAM detenute da 31 soggetti pubblici e la contestuale sottoscrizione da parte di 27 soci di ACAM di nuove azioni ordinarie di Iren (pari a 1,90% del capitale sociale) nell'ambito dell'aumento di capitale ad essi riservato. L'aggregazione si è completata, il 23 ottobre 2018, con la fusione per incorporazione di Integra e ACAM in Iren, divenuta efficace dal 1° novembre 2018, e le operazioni effettuate dalle società incorporate sono imputate al bilancio di Iren, ai fini contabili e fiscali, dal 1° gennaio 2018. L'operazione consente l'arricchimento del portafoglio di concessioni del Gruppo Iren, in linea con le previsioni del Piano Industriale.

#### Rinnovo del Collegio Sindacale

Con l'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2017 si è concluso il mandato del Collegio Sindacale in carica e pertanto l'Assemblea degli Azionisti, tenutasi il 19 aprile 2018, ha nominato tre Sindaci effettivi, Cristina Chiantia, Simone Caprari e Michele Rutigliano, eleggendo quest'ultimo Presidente del Collegio Sindacale, e due Sindaci supplenti, Marco Rossi e Donatella Busso. Il Collegio Sindacale rimarrà in carica sino alla data di approvazione del bilancio dell'esercizio che si chiuderà il 31 dicembre 2020.

#### Accordo con il Comune di Torino

Il 12 luglio 2018 Iren – in qualità di mandataria speciale con rappresentanza delle controllate AMIAT, Iren Energia e Iren Mercato – e il Comune di Torino hanno sottoscritto un accordo per regolare il rientro progressivo dell'esposizione creditoria delle suddette società del Gruppo nei confronti del Comune, nonché per riconciliare puntualmente alcune partite di credito in contestazione o non interpretate in modo concorde e, con l'occasione, procedere alla revisione e rideterminazione di alcune delle obbligazioni previste nei rapporti contrattuali in essere. La sottoscrizione da parte di Iren dell'accordo è stata configurata come operazione di maggiore rilevanza in base al Regolamento CONSOB in materia di operazioni con parti correlate (delibera n. 17221 del 12/03/2010 e successive modifiche) e, per tale ragione, è stato pubblicato e depositato nei termini di legge un documento informativo.

#### Scissione di FSU

Il 27 luglio 2018 ha avuto efficacia la scissione parziale non proporzionale asimmetrica di Finanziaria Sviluppo Utilities (FSU) che sino a tale data, deteneva una partecipazione del 32,67% del capitale sociale di Iren, e risultava partecipata al 50% dal Comune di Genova e al 50%, indirettamente, dal Comune di Torino attraverso Finanziaria Città di Torino Holding (FCT Holding, interamente controllata da quest'ultimo). Per effetto della scissione metà del patrimonio netto di FSU è stato assegnato a FCT Holding, contro l'annullamento della relativa partecipazione di quest'ultima in FSU, con conseguente riduzione della metà del capitale sociale di FSU di cui il Comune di Genova è divenuto titolare al 100%. A valle di tale operazione, FSU (interamente controllata dal Comune di Genova) e FCT Holding (interamente controllata dal Comune di Torino) detengono ognuna una partecipazione in Iren pari al 16,335% del capitale sociale.

#### Acquisizione di Spezia Energy Trading

Il 6 settembre 2018 Iren Mercato ha acquisito Spezia Energy Trading, società controllata da Spienergy con sede a La Spezia,

operante nella commercializzazione di energia elettrica e gas. Sulla base degli accordi, a Spezia Energy Trading è stato conferito, prima del closing dell'acquisizione, tutto il portafoglio clienti di Spienergy in ambito energia elettrica (corrispondenti a circa 42.500 POD) e in ambito gas (corrispondenti a circa 1.300 PDR). L'operazione consente una forte accelerazione del piano di crescita della Business Unit Mercato che acquisisce un portafoglio clienti di buona marginalità in territori contigui a quelli di riferimento del Gruppo e potenzia la rete di vendita indiretta.

#### Partnership con Fratello Sole per l'efficienza energetica

Il 7 settembre 2018 Iren Energia ha perfezionato una partnership industriale con Fratello Sole, società operante a sostegno di enti solidaristici e di utilità sociale per il risparmio dei costi energetici, avente ad oggetto la partecipazione in Fratello Sole Energie Solidali, impresa sociale senza scopo di lucro che si occuperà di fornire servizi di gestione ed efficientamento energetico al patrimonio immobiliare dei soci del terzo settore fondatori di Fratello Sole. L'operazione riguarderà un patrimonio immobiliare potenziale di 300 edifici, con la possibilità del parallelo sviluppo di progetti di e-mobility a favore dei clienti. Fratello Sole Energie Solidali è partecipata al 60% da Fratello Sole e al 40% da Iren Energia che, attraverso la divisione Iren Smart Solutions, agirà in qualità di partner tecnico per le analisi di fattibilità, progettazione e implementazione.

#### Emissione di un secondo Green Bond di 500 milioni di euro

Il 12 settembre 2018 Iren ha concluso l'emissione del suo secondo Green Bond, per un importo di 500 milioni di euro ed una durata di 7 anni, quotato sul mercato regolamentato della Borsa Irlandese e presso il sistema multilaterale di negoziazione "ExtraMOT PRO" di Borsa Italiana nel segmento dedicato. Il Green Bond è destinato al finanziamento e rifinanziamento di progetti legati all'efficienza energetica, alle fonti rinnovabili, all'efficientamento della gestione del ciclo dei rifiuti, alla depurazione delle acque reflue ed alla mobilità elettrica. La nuova emissione, insieme a quella di medesimo importo dell'ottobre 2017, ha portato ad 1 miliardo di euro le emissioni green effettuate da Iren, pari a circa il 40% del proprio portafoglio obbligazionario, a testimonianza dell'impegno del Gruppo nell'inclusione delle tematiche ESG (Environment Social and Governance) nelle opzioni strategiche di investimento.

#### Piano Industriale al 2023

Il 26 settembre 2018 il Consiglio di Amministrazione ha approvato il Piano Industriale al 2023, che conferma l'impianto strategico del precedente Piano con l'aggiunta di nuove opportunità di crescita derivanti dallo sviluppo conseguito negli ultimi quattro anni. Le linee e gli obiettivi del Piano sono approfonditi a pag. 34.

#### Acquisizione di Maira

Iren Energia ha acquisito, il 28 settembre 2018, la quota di controllo di Maira, società con sede a San Damiano Macra (CN) attiva nella realizzazione e gestione di impianti idroelettrici in Piemonte che ha in concessione e gestisce 3 impianti mini-hydro per una potenza installata complessiva di 5 MW e una produzione annua di circa 15 GWh. L'operazione prevede anche la possibilità di esercizio da parte di Iren Energia, all'avveramento di determinate condizioni, di un'opzione call per l'acquisto del 60% della partecipata Alpen 2.0,

M



nata per diventare una piattaforma di acquisizione ed esercizio di impianti mini-idroelettrici che ha in corso di sviluppo alcuni progetti greenfields. L'acquisizione si inserisce nel percorso di sviluppo della Business Unit Energia nella produzione da rinnovabili, attraverso il rafforzamento della presenza sui territori di riferimento del Gruppo.

#### Contratto di acquisizione del Gruppo San Germano

Il 17 ottobre 2018 Iren Ambiente ha sottoscritto con il Gruppo Derichebourg un contratto per l'acquisizione del 100% della società San Germano, con sede a Pianezza (TO), e della sua controllata CMT. San Germano gestisce la raccolta e il trasporto rifiuti in 145 comuni – circa un milione di abitanti serviti – in Piemonte, Sardegna, Lombardia e Emilia Romagna, con 20 siti operativi e un organico di oltre 800 dipendenti. CMT si occupa di raccolta differenziata e riciclo di carta, cartone e plastica, attraverso 6 siti in Piemonte e Sardegna, per una capacità autorizzata di circa 100.000 t/anno. Il perfezionamento dell'operazione ha ricevuto il via libera dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ed è soggetto ad alcune condizioni sospensive in corso di verifica. L'operazione si inserisce in un percorso di sviluppo della Business Unit Ambiente, grazie all'acquisizione di maggiori capacità

competitive nell'attività di raccolta, allo sviluppo delle attività di riciclo e all'ampliamento della presenza sia nei territori di riferimento sia in aree geografiche di interessante prospettiva.

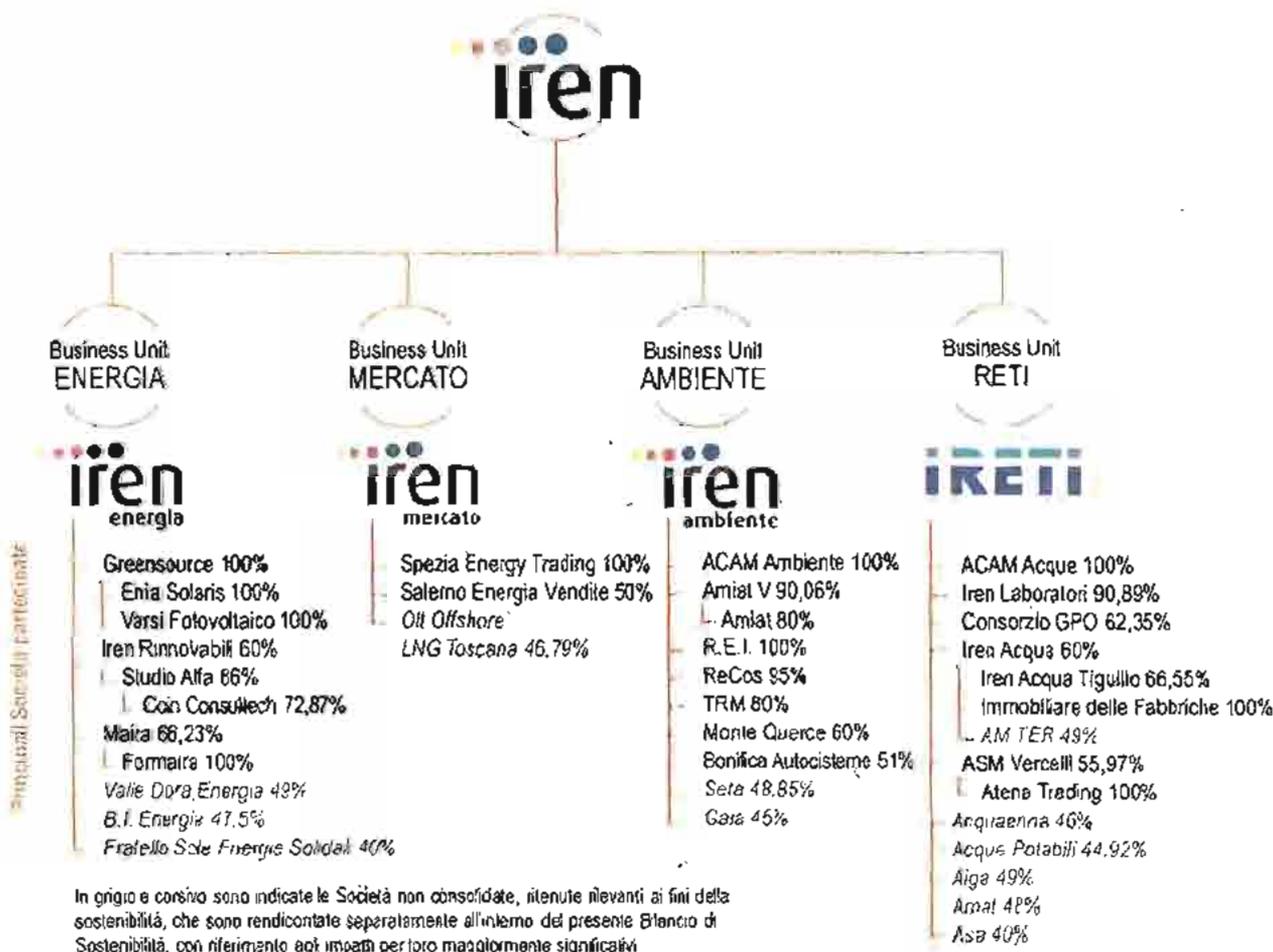
#### Acquisizione di una partecipazione in SETA, operatore pubblico nell'area nord di Torino

Il 17 ottobre Iren Ambiente ha perfezionato l'acquisizione da SMC Smaltimenti controllati (Gruppo Waste Italia) di un ramo di azienda costituito dalla partecipazione del 48,85% di Società Ecologica Territorio Ambiente (SETA) e dalle attività di chiusura e gestione post mortem della discarica di Chivasso O. SETA, con un organico di circa 230 dipendenti, è affidataria del servizio integrato di raccolta dei rifiuti urbani nell'ambito del Bacino 16 (Provincia di Torino) per circa 228.000 abitanti serviti in 31 comuni. L'operazione consentirà di realizzare importanti sinergie con altre realtà del Gruppo, TRM e AMIAT, operative nell'area metropolitana torinese.

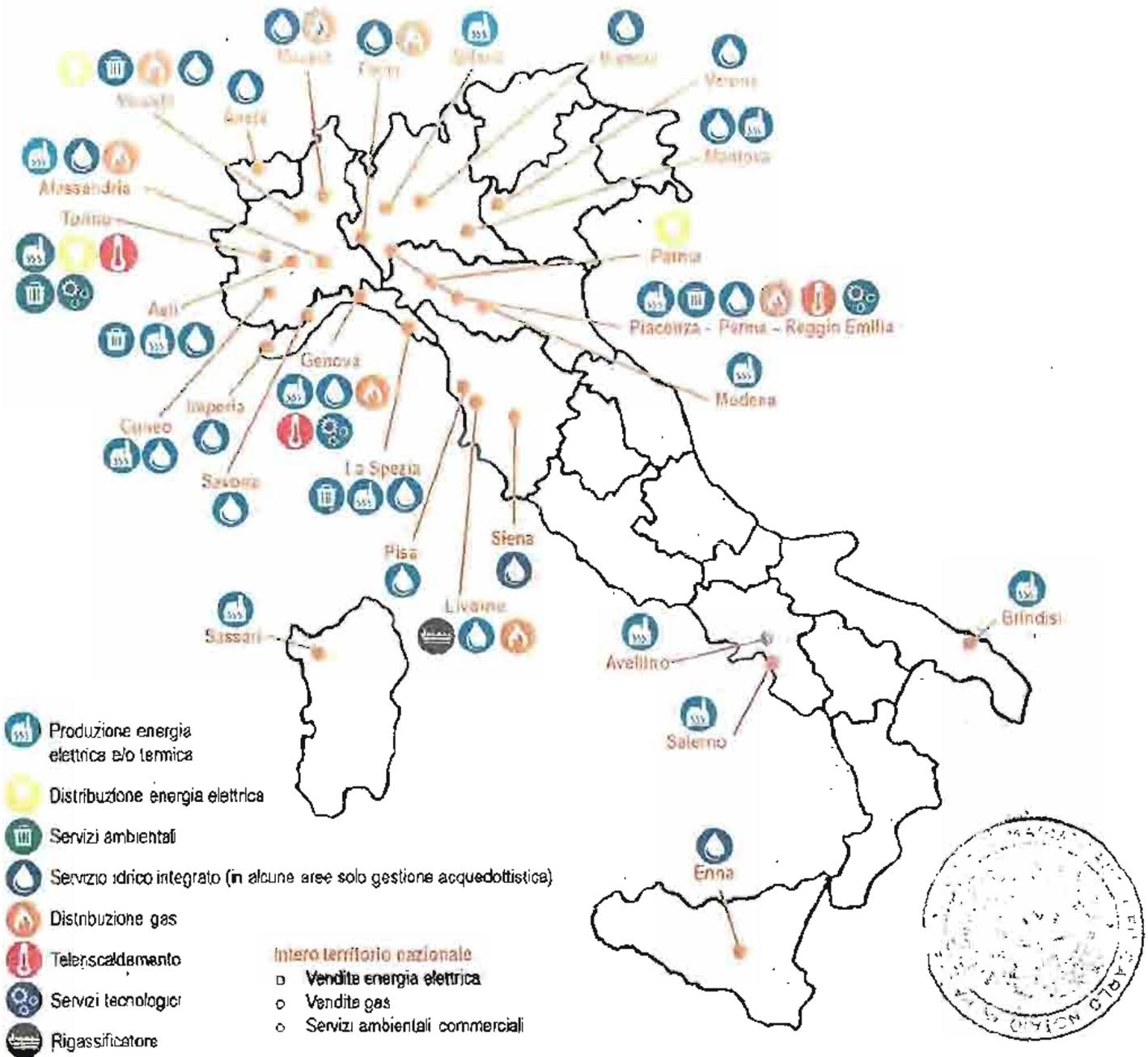
#### Fitch conferma il rating "investment grade" di Iren

Il 28 novembre 2018 l'agenzia Fitch ha confermato per il Gruppo Iren il rating BBB con outlook stabile. Il giudizio si basa principalmente sull'aggiornamento del Piano Industriale al 2023 e valuta positivamente la storica disciplina finanziaria del management volta a perseguire i target fissati.

### STRUTTURA DEL GRUPPO IREN AL 31.12.2018



# PRINCIPALI TERRITORI SERVITI



M



## SETTORI DI ATTIVITÀ

	Servizi energetici	Ciclo idrico	Servizi ambientali
	<i>Produzione di energia elettrica e calore, distribuzione e vendita di energia elettrica, gas e calore (teleriscaldamento)</i>	<i>Acquedotto civile e industriale, fognatura e depurazione</i>	<i>Raccolta, recupero, trattamento e smaltimento di rifiuti urbani e speciali</i>
<b>Clienti retail e business</b>	1.924.771 (energia elettrica e gas)	745.228	
<b>Cittadini serviti</b>	868.130 (teleriscaldamento)	2.829.798	2.320.687
<b>Volumi</b>	Energia elettrica <ul style="list-style-type: none"> <li>• prodotta: 9.002 GWh</li> <li>• venduta: 15.697 GWh</li> <li>• distribuita: 3.836 GWh</li> </ul> Gas <ul style="list-style-type: none"> <li>• venduto: 2.845 milioni di mc</li> <li>• distribuito: 1.287 milioni di mc</li> </ul> Calore <ul style="list-style-type: none"> <li>• prodotto: 2.932 GWh</li> <li>• venduto: 2.426 GWh</li> <li>• volumetria servita: 93,7 milioni di mc</li> </ul>	Acqua venduta: 187 milioni di mc	Rifiuti trattati: 2.269 milioni di t
<b>Reti e impianti</b>	46 impianti idroelettrici 7 impianti termoelettrici cogenerativi 1 impianto termoelettrico 3 termovalorizzatori 3 discariche (post esercizio) 3 biogas (depuratori) 95 fotovoltaici  Reti di distribuzione <ul style="list-style-type: none"> <li>• Energia elettrica: 7.692 km</li> <li>• Gas: 8.028 km</li> <li>• Teleriscaldamento: 993 km</li> </ul>	1.323 impianti di depurazione  Reti acquedotto: 23.360 km Reti fognarie: 11.162 km	3 termovalorizzatori 2 discariche attive 19 impianti di trattamento, selezione, stoccaggio e recupero  154 Centri di raccolta

## PRODUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA E TERMICA

Principali indicatori	Volumi
potenza elettrica installata totale (assetto elettrico)	2.852 MWe
di cui potenza fotovoltaica installata	17,9 MWe
potenza termica installata	2.498 MWt
energia elettrica prodotta	9.002 GWh
energia termica (calore) prodotta	2.932 GWh

L'energia elettrica prodotta da impianti alimentati da fonte eco-compatibile (rinnovabile o assimilata), che rappresentano il 70% del parco impianti del Gruppo, è circa l'87% dell'intera produzione, in rapporto alla media nazionale che si attesta al 35%.

Iren dispone di 95 impianti fotovoltaici che nel 2018 hanno prodotto 20.227 MWh di energia elettrica.

## MERCATO

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



## COMMERCIALIZZAZIONE GAS NATURALI

Principali indicatori	Valori
gas approvvigionato	2.845 milioni di mc
gas venduto a clienti finali	1.159 milioni di mc
gas impiegato dal Gruppo	1.477 milioni di mc
gas in stoccaggio al 31/12	209 milioni di mc
clienti retail	996.378
tutele	373.930
libero mercato	532.446

## COMMERCIALIZZAZIONE ENERGIA ELETTRICA

Principali indicatori	Valori
energia elettrica commercializzata	15.697 GWh
a clienti finali e grossisti	8.824 GWh
in borsa	6.873 GWh
clienti retail	948.818
maggior tutela	226.784
libero mercato	722.032

I volumi venduti ai clienti in regime di maggior tutela – distribuiti principalmente a Torino, Parma e Vercelli, dove il Gruppo agisce anche come esercente il servizio di maggior tutela – ammontano a 453 GWh.

## VENDITA CALORE PER IL TELERISCALDAMENTO

Principali indicatori	Valori
calore venduto	2.426 GWh
energia termica acquistata da terzi	14 GWh
clienti serviti	50.308

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



## COMPENSAZIONE EMISSIONI

Nel 2018 sono state acquistate poco più di 2,8 milioni di quote di CO<sub>2</sub> (EUA), per adempiere agli obblighi previsti dalla normativa Emissions Trading Scheme (ETS), relativamente alle emissioni generate dagli impianti del Gruppo Iren. Sono stati inoltre acquistati circa 75.000 Tetti di Efficienza Energetica (TEE) al prezzo medio di 309,3 euro/TEE, per adempiere all'obbligo di annullamento previsto annualmente per il distributore Iren.

## DISTRIBUZIONE GAS

Territorio	Utenti	Abbonamenti (Mmc)	Consumi (Mmc)
Emilia-Romagna	6.009	396.447	666
Liguria	1.686	317.841	351
Piemonte	333	27.878	50
Totale	8.028	742.166	1.287

Il servizio di distribuzione, gestito in 104 Comuni, garantisce il prelievo del gas metano dai gasdotti di Snam Rete Gas e il trasporto attraverso le reti dei gasdotti locali, per la consegna agli utenti finali. Il Gruppo Iren gestisce anche la distribuzione e vendita del GPL, in particolare in provincia di Reggio Emilia e in provincia di Genova, attraverso, rispettivamente, 14 e 7 centrali di stoccaggio, ubicate nelle diverse località dei Comuni non ancora raggiunte dalla rete del gas naturale. L'attività di distribuzione del GPL è strettamente connessa a quella di una progressiva "metanizzazione" del territorio.



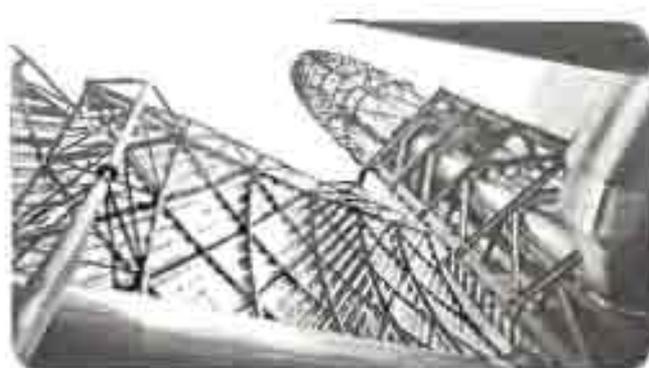
## DISTRIBUZIONE ENERGIA ELETTRICA

Area	Utenti	Clienti	Energia elettrica distribuita (GWh)
Parma	2.500	128.280	906
Torino	4.651	563.773	2.746
Vercelli	533	28.678	184
Totale	7.682	720.731	3.836

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

M





## TELERISCALDAMENTO

Comuni	Popolazione (2018)	Consumo (MWh/anno)	Abbonati (2018)
Torino e comuni limitrofi	632	68,9	638.062
Reggio Emilia	220	13,5	125.008
Parma	103	5,8	55.019
Piacenza	28	1,8	16.391
Genova	10	3,6	33.630
<b>Totale</b>	<b>993</b>	<b>93,7</b>	<b>868.130</b>

\*\* Dati estimati

La rete di teleriscaldamento di Torino è la più estesa a livello nazionale. Nel 2018 sono proseguiti i progetti di sviluppo previsti nel Piano Industriale (per un dettaglio si veda pag. 74).



## SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Indicatore	Valore
Reti acquedottistiche	23.360 km
Reti fognarie	11.162 km
Abbonati serviti	2.829.798
Comuni serviti	265
Acqua venduta	187 milioni di mc

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

Alessandria, Asti, Cuneo, Novara, Vercelli, Brescia, Mantova, Pavia e Verona.

## SERVIZI AMBIENTALI

Indicatore	Valore
Rifiuti trattati	2.268.791 t
Rifiuti urbani trattati	1.580.096 t
Raccolta differenziata	64,3%
Abbonati serviti	2.320.687
Comuni serviti	165

Il Gruppo gestisce i servizi di igiene ambientale nelle province di Piacenza, Parma, Reggio Emilia, La Spezia, Vercelli e nella città di Torino.

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



## SMART SOLUTIONS

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

- efficienza energetica relativa alla riqualificazione di edifici privati e pubblici;
- global service (gestione integrata di impianti elettrici e tecnologici di patrimoni immobiliari complessi). Nella Città di Torino gestisce gli impianti termici (circa 800 edifici) ed elettrici negli edifici comunali e il global service tecnologico di edifici di interesse pubblico. A Genova, gestisce le attività di conduzione degli impianti di riscaldamento, condizionamento e tecnologici (Comuni, enti, ospedali, impianti sportivi, condomini privati);
- fotovoltaico e dei sistemi di produzione di energia termica;
- illuminazione pubblica, e artistica. La gestione riguarda le città di Torino, Alba (in ATI con Egea Alba), Asti (attraverso la partecipata Asti Energia e Calore) e 11 Comuni del Biellese facenti parte del Consorzio Enerbit. In queste realtà il Gruppo

ha predisposto un articolato piano di sostituzione delle tradizionali lampade con nuovi apparecchi a LED;

- consulenza e del monitoraggio per il risparmio energetico.

A Torino il Gruppo gestisce anche gli impianti semaforici cittadini.

Iren Rinnovabili (E.S.Co. certificata), inoltre, progetta, finanzia, installa e gestisce in full service sistemi e impianti che consentono una riduzione dei consumi energetici e generano vantaggi economici concreti e duraturi, proponendo soluzioni tecnologiche e contrattuali innovative per massimizzare i vantaggi del cliente.

## ALTRI SERVIZI

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

## SOCIETÀ FUORI PERIMETRO

### B.I. ENERGIA

B.I. Energia S.r.l. è la società partecipata da Iren Energia (47,5%) e dal Consorzio di Bonifica dell'Emilia Centrale (52,5%) che gestisce l'impianto idroelettrico ad acqua fluente di Castellarano (RE), sul fiume Secchia, in località San Michele dei Mucchietti (MO). L'impianto utilizza il salto di circa 10 m dell'esistente traversa, in esercizio da moltissimi anni per finalità irrigue, industriali e idropotabili, per produrre energia elettrica.

L'impianto, realizzato a partire dal 2016, è entrato in esercizio ad agosto del 2017 e godrà per 20 anni della tariffa omnicomprensiva ai sensi del D.M. 06/07/2012.

Principali indicatori	um.	2018
Potenza elettrica	MWe	1,8
Produzione energia elettrica	MWh	4.523

### FRATELLO SOLE ENERGIE SOLIDALI

Fratello Sole Energie Solidali è un'impresa sociale senza scopo di lucro, costituita a settembre 2018 da un accordo tra Iren Energia (40%) e Fratello Sole (60%), società operante a sostegno di enti solidaristici e di utilità sociale per il risparmio dei costi energetici. Fratello Sole Energie Solidali si occuperà di fornire servizi di gestione ed efficientamento energetico al patrimonio immobiliare (circa 300 edifici) dei soci fondatori di Fratello Sole.

La Società sarà responsabile delle fasi progettuali degli interventi di efficienza energetica e coinvolgerà il partner tecnico, Iren Smart

Solutions, in qualità di soggetto attuatore e/o main contractor per l'analisi di fattibilità, progettazione e implementazione. Inoltre potranno essere sviluppati anche progetti di e-mobility a favore dei clienti di Fratello Sole Energie Solidali.

Dato il tempo limitato di operatività della Società, non si segnalano al 31 dicembre 2018 indicatori significativi.

### VALLE DORA ENERGIA

Valle Dora Energia S.r.l., controllata dai Comuni di Chiomonte, Salbertrand, Exilles e Susa e partecipata da Iren Energia (49%), è stata costituita nel 2010 per sviluppare il progetto di riqualificazione degli impianti idroelettrici di Chiomonte e Susa, la cui produttività può assicurare un contributo di oltre 30 GWh/anno. Nel 2016 gli impianti sono stati ammessi in graduatoria dal Gestore dei Servizi Energetici (GSE) per le incentivazioni sull'energia prodotta e il loro mantenimento in esercizio assicura anche importanti funzioni di pubblica utilità per il territorio (salvaguardia servizi irrigue, presidio idrogeologico, servizio antincendio).

Nel dicembre 2017 sono stati avviati alcuni lavori propedeutici alle centrali di Chiomonte e Susa, senza impatti sulla produzione, e nel 2018 sono state espletate le gare d'appalto per gli interventi di manutenzione straordinaria e di rinnovo impiantistico.

Dal punto di vista gestionale il 2018 è stato caratterizzato da una significativa produzione, grazie all'elevata idraulicità. I consumi annui per la produzione ammontano a 250 MWh, interamente da fonte rinnovabile.

Principali indicatori	um.	2018
<b>Potenza elettrica totale</b>	<b>MWe</b>	<b>27,4</b>
impianto Susa	MWe	12,5
Impianto Chiomonte	MWe	14,9
<b>Produzione energia elettrica totale</b>	<b>MWh</b>	<b>57.263</b>
impianto Susa	MWh	20.040
impianto Chiomonte	MWh	37.223



### ACQUAENNA

Acquaenna S.C.p.A. è la società, partecipata da Ireti (46%), che gestisce il servizio idrico integrato nell'Ambito Territoriale Ottimale di Enna (escluso il comune di Barrafranca).



La società opera in tutte le fasi del ciclo tecnologico dell'acqua (captazione, adduzione e distribuzione, fognatura e depurazione) attuando il Piano d'Ambito approvato dall'assemblea dei sindaci, pianificando e realizzando gli investimenti e sperimentando nuove soluzioni tecnologiche.

Acquedonna adotta un Sistema Qualità certificato ISO 9001.

Parametri indicatori	2017	2018
Abitanti serviti	n.	156.570
Comuni serviti	n.	19
Acqua venduta	mc	6.500.000
Rete acquedottistica	km	821
Reti fognarie	km	522
Impianti di depurazione	n.	20
Dipendenti al 31/12	n.	102

## ACQUE POTABILI

Acque Potabili S.p.A. gestisce il servizio acquedotto nel comune di Acria (provincia di Rovigo) per un totale di 19.804 abitanti (10.000 utenze).

Nel 2018 la gestione è stata effettuata attraverso un accordo operativo con Ireti (che detiene una partecipazione del 44,92% della Società), per questo Acque Potabili non ha dipendenti propri. Nell'anno sono stati venduti circa 1,5 milioni di metri cubi. Il 28 dicembre 2018 Acque Potabili ha ceduto il ramo d'azienda per la gestione del servizio acquedotto del comune di Adria ad Acque Venete, dismettendo in tal modo l'ultima concessione gestita.

## AIGA

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

Parametri indicatori	2017	2018
Abitanti serviti	n.	27.000
Comuni serviti	n.	1
Acqua venduta	mc	2.000.000
Rete acquedottistica	km	150
Reti fognarie	km	80
Impianti di depurazione	n.	1
Dipendenti al 31/12	n.	10

## AMAT

AMAT S.p.A. è la società costituita dal Comune di Imperia (52%) e partecipata da Ireti (48%), che gestisce il servizio idrico integrato ad Imperia e in altri comuni limitrofi. La Società presta particolare attenzione al monitoraggio degli impatti ambientali mediante la

sistematica verifica degli scarichi, l'accertamento delle perdite e il rilevamento della rete per il suo corretto dimensionamento.

Parametri indicatori	2017	2018
Abitanti serviti	n.	46.505
Comuni serviti	n.	4
Acqua venduta	mc	4.108.000
Rete acquedottistica	km	328
Reti fognarie	km	240
Impianti di depurazione	n.	1
Dipendenti al 31/12	n.	51

## AM.TER.

AM.TER. S.p.A. è la società, costituita nel 1997 dai Comuni di Campo Ligure, Cogoleto, Masone, Mele e Rossiglione insieme a Iren Acqua (49%), che gestisce il servizio idrico integrato nell'area del Ponente della provincia di Genova e nei comuni di Arenzano e Tiglieto. Le fonti di approvvigionamento presenti sul territorio sono eterogenee e consistono in 103 sorgenti, 13 corsi d'acqua e 3 pozzi. La potabilizzazione delle acque avviene tramite 9 impianti di trattamento e 16 impianti di disinfezione, distribuiti sul territorio di competenza. Lo scarico finale delle reti fognarie per i Comuni di Campo Ligure e Masone confluisce presso il depuratore comprensoriale di Rossiglione che, a seguito di diversi interventi, è stato adeguato agli standard europei.

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

Parametri indicatori	2017	2018
Abitanti serviti	n.	46.069
Comuni serviti	n.	7
Acqua venduta	mc	2.148.627
Rete acquedottistica	km	292
Reti fognarie (inclusi gli allacciamenti)	km	127
Impianti di depurazione	n.	14
Dipendenti al 31/12	n.	14

## ASA

ASA S.p.A. è una società partecipata dai Comuni delle province di Livorno, Pisa e Siena e da Ireti (40%) che gestisce il servizio idrico integrato e la distribuzione del gas metano.

Opera il servizio idrico in cinque sub-distretti territoriali denominati Nord-Ovest (comune principale Livorno), Alta Val di Cecina (comune principale Volterra), Bassa Val di Cecina (comuni principali Cecina e Rosignano Marittimo), Val di Cornia (comune principale Piombino), Isola d'Elba, su una superficie territoriale di oltre 2.400 km quadrati.

Il servizio di distribuzione del gas è gestito nei comuni di Livorno, Collesalveti, Rosignano Marittimo, Castagneto Carducci, San Vincenzo.

ASA adotta un Sistema Qualità certificato ISO 9001.

Principali indicatori	u.m.	2018
Abitanti serviti dal servizio idrico integrato	n.	419.226
Comuni serviti dal servizio idrico integrato	n.	32
Acqua venduta	mc	25.109.303
Rete acquedottistica	km	3.531
Reti fognarie	km	1.308
Impianti di depurazione	n.	76
Abitanti serviti distribuzione gas	n.	222.799
Clienti distribuzione gas	n.	98.822
Comuni serviti distribuzione gas	n.	5
Gas naturale distribuito	mc	91.032.956
Dipendenti al 31/12	n.	480

## GAIA

GAIA S.p.A. è la società, partecipata da Iren Ambiente (45%), che gestisce impianti di trattamento, recupero e smaltimento dei rifiuti nella provincia di Asti.

Le attività di GAIA si sviluppano su tutta la provincia di Asti, in un bacino di circa 212.000 abitanti, con un articolato sistema impiantistico: 12 centri di raccolta a servizio dei cittadini per il conferimento dei rifiuti da raccolta differenziata, un impianto per la valorizzazione dei materiali della raccolta differenziata, un impianto per il trattamento meccanico biologico dell'indifferenziato (Asti), un impianto di compostaggio (San Damiano d'Asti) per il recupero dei rifiuti organici e una discarica per rifiuti non pericolosi (Cerro Tanaro). Negli ultimi anni, con le nuove collaborazioni in Piemonte, Valle d'Aosta, Liguria ed Emilia Romagna, il volume di rifiuti da trattare ha saturato le potenzialità degli impianti.

Al fine di realizzare uno sviluppo economico sostenibile, GAIA si è impegnata ad adottare una politica trasparente e a integrare progressivamente il proprio Sistema di Gestione, arricchendolo delle certificazioni in materia di qualità, ambiente, sicurezza e responsabilità sociale.

Dal 2009 ha ottenuto per tutti i siti gestiti la registrazione EMAS.

Principali indicatori	u.m.	2018
Rifiuti raccolti nelle Ecostazioni	t	9.244
Rifiuti trattati	t	147.786
impianto di valorizzazione raccolta diff.	t	39.159
trattamento meccanico biologico (TMB)	t	46.388
stazione di transfert	t	10.032
impianto di compostaggio	t	4.790
discarica per rifiuti non pericolosi	t	47.417
Dipendenti al 31/12	n.	141

## SETA

SETA (Società Ecologica Territorio Ambiente) S.p.A. è affidataria, del servizio integrato di raccolta dei rifiuti urbani nel Bacino 16 della provincia di Torino.

Attiva nel settore della raccolta e dello smaltimento dei rifiuti, è controllata al 51,15% da alcuni Comuni del Consorzio di Bacino 16 (area a nord di Torino), sia direttamente sia indirettamente per il tramite dell'ente consortile stesso, ed è partecipata da Iren Ambiente (48,85%).

SETA gestisce, inoltre, la discarica controllata denominata Chivasso 0, per il conferimento dei rifiuti non pericolosi e 10 centri di raccolta distribuiti sul territorio, presso i quali gli utenti possono conferire i rifiuti differenziati che vengono avviati al recupero.

SETA ha adottato un sistema di gestione Ambientale e di Qualità, certificato ISO 14001 e ISO 9001.

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

## OLT OFFSHORE LNG TOSCANA

OLT Offshore LNG Toscana ha progettato, realizzato e ora gestisce il terminale di rigassificazione galleggiante "ESRU Toscana", situato a circa 22 km al largo delle coste toscane tra Livorno e Pisa.

L'impianto è stato definito dal Ministero dello Sviluppo Economico (MISE) infrastruttura essenziale e indispensabile per la sicurezza del Sistema Nazionale del Gas.

Il processo di rigassificazione avviene attraverso le seguenti fasi:

- scarico del gas naturale liquefatto (GNL) da parte delle navi metaniere e stoccaggio nei 4 serbatoi del rigassificatore;
- rigassificazione per riportare il GNL allo stato gassoso, attraverso un aumento di temperatura;
- invio del gas alla rete nazionale.

Principali indicatori	u.m.	2018
Capacità annua di rigassificazione	mc	3.750.000.000
Capacità giornaliera di rigassificazione	smc	15.000.000
Emissioni di CO <sub>2</sub> prodotte	t	72.289
Utilizzo acqua marina	mc	106.736.577
Produzione energia elettrica	MWh	49.440
Consumo energia elettrica	MWh	49.440
Rifiuti prodotti - non pericolosi	t	2.087
Rifiuti prodotti - pericolosi	t	1.527
Dipendenti al 31/12	n.	21



Il 2018 ha segnato una tappa importante nel percorso di OLT Offshore LNG Toscana, anche in relazione al nuovo meccanismo di allocazione di capacità di rigassificazione tramite aste, al quale OLT ha risposto prontamente, adeguando in tempi rapidi il proprio modello di business. Un cambiamento che ha concorso a intensificare l'utilizzo dell'impianto, portandolo a lavorare a pieno regime nell'ultimo trimestre 2018.

OLT ha sviluppato un Sistema di Gestione Integrato secondo gli standard ISO 9001 (Qualità), ISO 14001 (Ambiente), OHSAS 18001 (Salute e Sicurezza), SA 8000 (Responsabilità Sociale) ed EMAS (registrazione acquisita nel 2018).

Gli elevati standard operativi sono sempre stati rispettati, come viene rendicontato nel Rapporto Sicurezza, ambiente e territorio e nella Dichiarazione Ambientale EMAS, entrambi aggiornati al 2018.

Il terminale opera in conformità al Decreto AIA (n. 93 del 15 marzo 2013) che prevede il monitoraggio in continuo delle emissioni delle due caldaie necessarie alla produzione di energia elettrica e dello scarico dell'acqua di mare necessario per la rigassificazione.

OLT attua un "Piano di Monitoraggio dell'Ambiente Marino" attraverso quattro campagne di controllo all'anno di tipo chimico-

fisico, biologico ed ecotossicologico. Le campagne finora effettuate non hanno verificati impatti sulla biodiversità e sugli ecosistemi marini. Le indagini vengono effettuate dal Centro Interuniversitario di Biologia Marina ed Ecologia Applicata "G. Bacci" di Livorno.

Un aspetto importante della collaborazione socio-economica con il territorio risiede nelle iniziative a favore della comunità. In particolare OLT ha concordato la realizzazione di opere per un valore totale di circa 1 milione di euro, tra cui il Centro Visite dell'area marina protetta Secche delle Meloria, il progetto di riqualificazione ambientale del centro urbano di Stagno e il parco attrezzato a Marina di Pisa (quest'ultimo inaugurato nel 2017).

Un'ulteriore compensazione ha interessato il Comune di Livorno, per 2,5 milioni di euro, nel periodo 2014-2018, destinati dalla Regione Toscana, all'attuazione del servizio di raccolta porta a porta dei rifiuti.

Per il Comune di Pisa, OLT ha concordato la riapertura del Canale Incile, il collegamento tra l'Arno e il Canale Navicelli, atto a ripristinare la navigabilità dal centro di Pisa al porto di Livorno. Il progetto, per un valore totale a base d'asta pari a circa 5 milioni di euro, si è concluso nel 2018.



# CORPORATE GOVERNANCE

ASSETTO ORGANIZZATIVO DEL GRUPPO IREN



Iren adotta un sistema di governo societario di tipo tradizionale (Consiglio di Amministrazione con funzioni amministrative e Collegio Sindacale con funzioni di controllo sull'amministrazione, entrambi di nomina assembleare), conforme ai principi contenuti nel Codice di Autodisciplina delle Società Quotate.

## CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DI IREN

Il Consiglio di Amministrazione (CdA) è dotato del più ampio potere per l'amministrazione ordinaria e straordinaria e l'attuazione e il raggiungimento dell'oggetto sociale, esclusi soltanto gli atti che la Legge e lo Statuto stesso riservano all'Assemblea dei Soci.

Il Consiglio di Amministrazione valuta le performance economiche, ambientali e sociali dell'organizzazione, i rischi e le opportunità rilevanti, la conformità agli standard e ai codici di condotta, oltre ai principi dichiarati. In occasione dell'approvazione dei documenti di programmazione strategica, industriale e finanziaria e del budget annuale di Gruppo. La valutazione dei rischi, delle performance sociali ed ambientali avviene anche mediante il supporto del Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità (costituito da Amministratori Indipendenti) che esercita competenze in materia di Corporate Social Responsibility. Il Consiglio di Amministrazione prende, inoltre, visione delle performance socio-ambientali rendicontate annualmente nel Bilancio di Sostenibilità.

Il Consiglio di Amministrazione di Iren in carica al 31 dicembre 2018 è composto da 13 Consiglieri. Lo Statuto sociale disciplina la

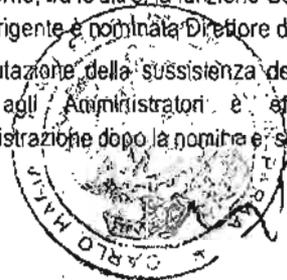
composizione, la nomina, le modalità e i criteri di presentazione delle liste per l'elezione dei Consiglieri. Le norme statutarie sono tali da garantire un'adeguata presenza del genere meno rappresentato in seno all'organo (nel presente mandato pari, almeno, ad un terzo del totale degli Amministratori) e assicurano l'elezione di almeno un amministratore di minoranza (art. 147 ter, comma 3 TUF).

In base allo Statuto sociale, il CdA delega proprie competenze ad uno o più dei suoi componenti e può inoltre attribuire deleghe al Presidente, al Vice Presidente ed all'Amministratore Delegato, purché non confliggenti le une con le altre. Gli Organi Delegati possono decidere di delegare parte dei propri compiti e responsabilità ai propri primi riporti gerarchici e, in casi specifici e particolari, ad altri collaboratori dalle comprovate capacità e competenze. Tali deleghe possono riguardare poteri di firma e di spesa, poteri di rappresentanza, poteri in materia di sicurezza ed igiene del lavoro, prevenzione incendi, tutela e salvaguardia dell'ambiente. È prevista anche la possibilità di subdelega a responsabili di livello inferiore, previa comunicazione all'Organo Delegato.

Il Consiglio di Amministrazione ha deliberato che riporti al Vice Presidente, tra le altre, la funzione Corporate Social Responsibility. Una Dirigente è nominata Direttore di tale Funzione.

La valutazione della sussistenza dei requisiti di indipendenza in capo agli Amministratori è effettuata dal Consiglio di Amministrazione dopo la nomina e successivamente, con cadenza

3





annuale. Essa ha ad oggetto sia i criteri definiti dal TUF, sia le ipotesi di cui al Codice di Autodisciplina, e viene effettuata sulla base delle informazioni fornite dagli interessati (mediante la compilazione e sottoscrizione di questionari di autovalutazione periodici, conservati agli atti, ovvero mediante dichiarazioni rese dagli interessati e riportate nei verbali) o comunque a disposizione di Iren. La valutazione viene effettuata anche al ricorrere di circostanze rilevanti ai fini dell'indipendenza. Ai sensi del Codice di Autodisciplina, il Collegio Sindacale della Capogruppo, nell'ambito dei compiti ad esso attribuiti dalla legge, verifica la corretta applicazione dei criteri e delle procedure di accertamento adottati dal Consiglio per valutare l'indipendenza dei propri membri e rende noto l'esito della verifica al mercato nell'ambito della Relazione sul governo societario o della relazione dei Sindaci all'Assemblea.

Ai fini dell'aggiornamento annuale e della redazione della Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari (art. 123-bis TUF) relativa all'esercizio 2018, nelle sedute del 19 febbraio e 5 marzo 2018, avuto riguardo ai questionari di autovalutazione compilati dai Consiglieri e alle dichiarazioni dai medesimi effettuate (riportate a verbale), il CdA ha verificato la sussistenza in capo a 9 Consiglieri dei requisiti di indipendenza ai sensi del TUF e del Codice di Autodisciplina.

Come previsto dall'art. 2391 del Codice Civile, gli Amministratori che hanno, per conto proprio o di terzi, un interesse in una particolare operazione lo comunicano preventivamente agli altri Amministratori ed al Collegio Sindacale, precisandone la natura, i termini, l'origine e la portata; ove si tratti dell'Amministratore Delegato, il medesimo deve altresì astenersi dal compiere l'operazione, investendo della stessa l'organo collegiale. Il CdA predispone regole (art. 2391-bis Codice Civile) che assicurano la trasparenza e la correttezza sostanziale e procedurale delle operazioni con parti correlate e li rende noti nella relazione sulla gestione; a tal fine valuta ove farsi assistere da un esperto indipendente, in ragione della natura, del valore o delle caratteristiche dell'operazione. Il Collegio Sindacale vigila sull'osservanza delle regole adottate e ne riferisce nella relazione all'Assemblea.

Nel 2018 il CdA, previo parere favorevole del Comitato per le Operazioni con Parti Correlate, ha approvato una nuova Procedura in materia di operazioni con parti correlate (per maggiori dettagli si veda pag. 30).

Nella Relazione annuale sul governo societario e gli assetti proprietari, gli stakeholder hanno visibilità di eventuali conflitti d'interesse in seno al Consiglio di Amministrazione, con particolare riguardo a: cariche di amministratore o sindaco eventualmente ricoperte da ciascun Consigliere in altre società quotate anche all'estero, in società finanziarie, bancarie, assicurative o di rilevanti dimensioni nonché eventuali ulteriori cariche; informazione sugli assetti proprietari, avuto particolare riguardo alle partecipazioni rilevanti e Patti Parasociali in vigore; informativa sulle parti correlate.

Gli Amministratori partecipano attivamente alle sedute del Consiglio di Amministrazione e dei Comitati Endoconsiliari,

ricevendo ampia informativa sugli argomenti relativi alle decisioni da assumere. Oltre alle numerose sedute di CdA, anche nel 2018 sono stati organizzati alcuni incontri, nei quali l'Amministratore Delegato, i Direttori di Business Unit o i Dirigenti con responsabilità strategiche hanno illustrato, anche in più fasi, l'aggiornamento del percorso di pianificazione strategica di lungo periodo, il progetto di Piano Industriale 2018-2023, tra l'altro con uno specifico focus sugli obiettivi e target di sostenibilità, oltre ad alcune delle principali iniziative del Gruppo. Sono stati, inoltre, organizzati alcuni seminari di approfondimento, aperti ad invitati esterni, nei quali è stato analizzato il contributo alla creazione di valore per i territori nei quali il Gruppo Iren opera.

Inoltre è stata favorita e stimolata la partecipazione a corsi e convegni a favore dei consiglieri di amministrazione e dei membri del Collegio Sindacale. Si tratta di un programma di formazione e approfondimento sui compiti e le responsabilità inerenti la carica di componente di organi di amministrazione e controllo di società quotate, in linea con quanto raccomandato dal Codice di Autodisciplina, rivolto ai componenti degli organi sociali in carica.

Tutte le suddette iniziative sono state, a vario titolo, importanti occasioni formative, informative e di comunicazione relativamente agli aspetti societari, economici, sociali e ambientali.

Secondo quanto previsto dal Codice di Autodisciplina, il Consiglio di Amministrazione effettua, almeno una volta l'anno, un'attività di autovalutazione sul funzionamento del Consiglio stesso e dei suoi Comitati (*Board evaluation*), nonché sulla loro dimensione e composizione. Tenuto conto delle raccomandazioni formulate da Borsa Italiana, è stata richiamata l'attenzione sulle aree critiche individuate dal CdA in esito all'attività di *Board evaluation*, anche al fine di valutare l'efficacia di azioni correttive e migliorative avviate nel 2017 e proseguite nel 2018, a fronte dei suggerimenti avanzati.

In vista della scadenza dell'attuale mandato, con l'approvazione del Bilancio al 31 dicembre 2018, il Consiglio di Amministrazione attualmente in carica, sulla base di un'istruttoria condotta dal Comitato per la Remunerazione e le Nomine ed in coerenza con quanto raccomandato dal Codice di Autodisciplina, formulerà il proprio orientamento agli Azionisti sulla composizione del nuovo Consiglio e sulle figure professionali e manageriali la cui presenza nell'organo amministrativo è ritenuta opportuna. A tale scopo, nell'ambito dell'attività di *board evaluation* 2018, sono state introdotte alcune domande propedeutiche alla redazione di tale orientamento, formulate a titolo di raccolta di *feedback* sulle possibili caratteristiche quali-quantitative del *board* e sulle azioni suggerite in fase di primo insediamento.

Nel corso del 2018, il Consiglio di Amministrazione di Iren ha tenuto 19 riunioni.

Le date delle riunioni del Consiglio di Amministrazione per l'approvazione delle relazioni intermedie di gestione, della relazione semestrale e del progetto di Bilancio d'esercizio e Bilancio consolidato sono riportate nel calendario eventi societari, approvato dal Consiglio di Amministrazione e pubblicato sul sito istituzionale.

COMPOSIZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE AL 31/12/2018

Nome e Cognome	Carica	Qualifica (TUF)		Qualifica (Codice-Autodisciplinaria)	
		Esecutivo	Indipendente	Esecutivo	Indipendente
Paolo Peveraro	Presidente	•		•	
Ettore Rocchi	Vice Presidente	•		•	
Vito Massimiliano Bianco	Amministratore Delegato / Direttore Centrale Operations e Strategia	•		•	
Moris Ferretti	Consigliere		•		•
Lorenza Franca Franzino	Consigliere		•		•
Alessandro Ghbellini	Consigliere		•		•
Fabiola Mascardi	Consigliere		•		•
Marco Mezzalama	Consigliere		•		•
Paolo Pietrogrande	Consigliere		•		•
Marta Rocco	Consigliere		•		•
Licia Soncini	Consigliere		•		•
Isabella Tagliavini	Consigliere		•		•
Barbara Zanardi	Consigliere		•		•

COMITATO PER LA REMUNERAZIONE E LE NOMINE

Il Comitato per la Remunerazione e le Nomine (CRN), è composto da Amministratori non esecutivi, la maggioranza dei quali indipendenti, tra i quali viene scelto il Presidente.

Il CRN svolge le funzioni previste dal Codice di Autodisciplina in materia di remunerazione (Principio 6.P.4. e Criterio Applicativo 6.C.5) e di nomine (Criteri Applicativi 5.C.1. e 5.C.2), recepite nel Regolamento approvato dal CdA nel 2018, ed in particolare:

- formulare proposte al CdA in ordine alla definizione della politica per la remunerazione degli Amministratori e dei Dirigenti con Responsabilità Strategiche del Gruppo, previa interazione con il Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità della Società, per quanto attiene ai profili di rischio;
- sottoporre all'approvazione del CdA la Relazione annuale sulla Remunerazione (art. 123-ter TUF), per la sua presentazione all'Assemblea degli azionisti convocata per l'approvazione del bilancio d'esercizio;
- valutare periodicamente l'adeguatezza, la coerenza complessiva e la concreta applicazione della politica per la remunerazione, avvalendosi delle informazioni fornite dai competenti Organi Delegati e formulando proposte in materia al CdA;
- presentare proposte o esprimere pareri al CdA sulla remunerazione degli Amministratori esecutivi e degli altri Amministratori che ricoprono particolari cariche, nonché sulla fissazione degli obiettivi di performance correlati alla componente variabile di breve e di medio-lungo periodo connessi a tale remunerazione;
- monitorare l'applicazione delle decisioni adottate dal CdA verificando, in particolare, l'effettivo raggiungimento degli obiettivi di performance di breve e di medio-lungo periodo;

- formulare al CdA le proposte relative alla remunerazione dei componenti dei Comitati costituiti all'interno del Consiglio stesso;
- istruire il procedimento di auto-valutazione annuale (*Board evaluation*) sul funzionamento del CdA e dei suoi Comitati; formulare pareri al CdA in merito alla dimensione e alla composizione dello stesso e dei suoi Comitati ed esprimere raccomandazioni in merito alle figure professionali e manageriali la cui presenza all'interno del Consiglio sia ritenuta opportuna;
- esprimere raccomandazioni al CdA in merito al numero massimo di incarichi di Amministratore o di Sindaco in altre società quotate in mercati regolamentati (anche esteri), in società finanziarie, bancarie, assicurative o di rilevanti dimensioni, compatibile con un efficace svolgimento dell'incarico di Amministratore della Società, tenendo in considerazione la partecipazione dei Consiglieri ai Comitati costituiti all'interno del Consiglio, nonché in merito ad eventuali fattispecie connesse all'applicazione del divieto di concorrenza previsto a carico degli Amministratori dall'art. 2390 del Codice Civile;
- proporre al CdA, compatibilmente con le vigenti disposizioni statutarie, candidati alla carica di Amministratore nei casi di cooptazione, ove occorra sostituire Amministratori indipendenti, assicurando il rispetto delle prescrizioni sul numero minimo di amministratori indipendenti e sulle quote riservate al genere meno rappresentato;
- effettuare l'istruttoria sulla predisposizione del piano per la successione degli Amministratori esecutivi, qualora il Consiglio di Amministrazione valuti di adottare tale piano;

M



- riferire, tramite il suo Presidente, sulle questioni più rilevanti esaminate dal Comitato in occasione della prima adunanza utile del CdA;
- riferire sulle modalità di esercizio delle proprie funzioni all'Assemblea degli azionisti convocata per l'approvazione del bilancio di esercizio.



#### REMUNERAZIONE DEI MEMBRI DEL CDA DELLA CAPOGRUPPO E DEI DIRIGENTI CON RESPONSABILITÀ STRATEGICHE

L'Assemblea dei Soci di Iren determina, all'atto della nomina e per tutta la durata del mandato, il compenso complessivo annuale per i componenti del Consiglio di Amministrazione e l'importo massimo complessivo per la remunerazione degli Amministratori investiti di particolari cariche statutariamente previste.

Il CdA definisce, su proposta del Comitato per la Remunerazione e le Nomine e sentito anche il Collegio Sindacale, la struttura ed i compensi per gli Amministratori investiti di particolari cariche (Presidente, Vice Presidente e Amministratore Delegato) e il compenso per la partecipazione degli Amministratori ai Comitati costituiti in seno allo stesso Consiglio. Il Consiglio di Amministrazione, inoltre, definisce gli obiettivi a cui è correlata la componente variabile annua di breve periodo della remunerazione dell'Amministratore Delegato.

L'Amministratore Delegato determina concretamente, tenuto conto di quanto stabilito nella politica per la remunerazione, le retribuzioni dei Dirigenti con Responsabilità Strategiche e definisce, nello specifico, gli obiettivi a cui è correlata la componente variabile annua di breve periodo, avvalendosi del supporto del Comitato per la Remunerazione e le Nomine della Società.

Il Comitato per la Remunerazione e le Nomine può avvalersi dell'opera di consulenti esterni esperti in materia di politiche retributive, verificando preventivamente che non si trovino in situazioni che ne compromettano l'indipendenza di giudizio. Nella Relazione annuale sulla Remunerazione è prevista l'indicazione del nominativo degli esperti indipendenti eventualmente intervenuti nella predisposizione della politica delle remunerazioni.

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

Per il Presidente ed il Vice Presidente il compenso è determinato in misura fissa e non sono previsti bonus legati alle performance.

L'Amministratore Delegato partecipa al sistema di incentivazione di breve termine e di lungo termine come descritto dalla Relazione sulle remunerazioni approvata dall'Assemblea degli azionisti.

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

Per l'Amministratore Delegato e i Dirigenti con Responsabilità Strategiche la parte variabile della retribuzione è suddivisa in due parti, quella a breve termine e quella a lungo termine. La prima, che al raggiungimento di tutti gli obiettivi può arrivare al 31% circa della retribuzione fissa, è basata su un sistema MBO (management by objectives) che prende in considerazione obiettivi con impatto su diverse prospettive, da quella economico-finanziaria ai rapporti con clienti e stakeholders, alla dimensione People e ambientale, nonché obiettivi legati all'efficientamento e al miglioramento dei processi. È previsto un gate (cancello preliminare a qualsiasi erogazione) collegato al mantenimento dell'investment grade attribuito da una delle tre maggiori Agenzie di rating. Gli obiettivi per i senior manager, definiti perseguendo sempre una coerenza orizzontale e verticale a livello di Gruppo e di singola business unit, sono inoltre alla base del sistema di gestione per obiettivi utilizzato per Dirigenti e Quadri, cui vengono assegnati tramite cascading.

La remunerazione variabile a lungo termine (LTI), introdotta dal 2015, è di tipo monetario, con importi su base annua fino pari al 25% della retribuzione fissa (al raggiungimento di tutti gli obiettivi); gli obiettivi sono collegati al raggiungimento di due obiettivi di tipo economico (Ebitda e utile netto cumulati) stabiliti nel Piano Industriale di Gruppo per il periodo 2015-2018, al termine del quale potrà avvenire l'erogazione. È inoltre previsto, come gate, il mantenimento dell'investment grade attribuito da una delle tre maggiori Agenzie di rating. Dal 2019 verrà avviato un nuovo sistema di incentivazione a lungo termine, con caratteristiche di base simili al precedente ma con correttivi legati a obiettivi di sostenibilità.

Nell'ambito dei regolamenti di entrambi i sistemi (MBO ed LTI) sono previste clausole di claw-back.

Non sono utilizzati bonus o incentivi specifici all'atto di nomina/assunzione del ruolo. L'indennità di fine rapporto e i trattamenti previdenziali integrativi per i Dirigenti con Responsabilità Strategiche sono quelli stabiliti da norme di legge e dal contratto collettivo nazionale di lavoro.

Iren predispone una Relazione annuale sulla Remunerazione (a cui si rinvia per ulteriori approfondimenti) che illustra, tra l'altro, la politica in materia di remunerazione dei componenti del Consiglio di Amministrazione e dei Dirigenti con Responsabilità Strategiche. La Relazione è finalizzata anche ad accrescere la conoscenza e la consapevolezza degli azionisti e, in generale, degli investitori e degli stakeholder. La Sezione Prima della Relazione viene sottoposta al voto (non vincolante) dell'Assemblea degli azionisti. È previsto che all'Assemblea annuale di approvazione del bilancio sia

présente il Presidente del Comitato per la Remunerazione e le Nomine o un altro componente del Comitato, anche al fine di riferire agli azionisti sulle modalità di esercizio delle funzioni assegnate al Comitato stesso. A valle dell'Assemblea, il Comitato per la Remunerazione e le Nomine procede all'analisi dei risultati di voto sulla Relazione annuale sulla Remunerazione, all'esame di eventuali tematiche emerse in occasione dell'Assemblea degli azionisti nonché all'avvio delle valutazioni funzionali alla revisione della Politica per la Remunerazione adottata dal Gruppo. L'Assemblea dei Soci del 19 aprile 2018 ha deliberato di esprimersi in senso favorevole sulla Sezione Prima della Relazione sulla Remunerazione relativa al 2017. A valle dell'Assemblea, il Comitato per la Remunerazione e le Nomine, nell'esercizio delle sue funzioni, ha avviato approfondimenti in materia, con la finalità di recepire le Indicazioni emerse in sede assembleare e migliorare la comunicazione al mercato delle politiche retributive adottate da Iren, anche in linea con gli orientamenti recentemente formulati dal Comitato per la Corporate Governance nell'ambito del 6° Rapporto sull'applicazione del Codice di Autodisciplina e tenuto conto della nuova direttiva sul diritto degli azionisti (2017/828/UE). Nell'espletamento degli approfondimenti, il Comitato si è avvalso del supporto delle competenti strutture del Gruppo e dei rispettivi advisor.

## COMITATO CONTROLLO, RISCHI E SOSTENIBILITÀ

Il Consiglio di Amministrazione, in considerazione della valenza attribuita dal Gruppo Iren alla corporate social responsibility, ha ritenuto di dare attuazione all'invito contenuto nel Codice e ha deliberato di attribuire funzioni istruttorie di presidio della responsabilità sociale d'impresa in materia di sostenibilità al Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità (CCRS).

Secondo quanto previsto dal Codice di Autodisciplina, il CdA definisce la natura e il livello del rischio compatibile con gli obiettivi strategici del Gruppo, valutando l'adeguatezza dell'assetto organizzativo con particolare riferimento al sistema di controllo interno e di valutazione del rischio. Il CdA, nello svolgimento di tale ruolo, è affiancato dal Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità, che fornisce al CdA un parere preventivo per l'espletamento dei compiti a quest'ultimo affidati in materia di controllo interno, gestione dei rischi e sostenibilità. Anche il Collegio Sindacale vigila sull'efficacia del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi.

Il Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità è composto da tre amministratori non esecutivi, la maggioranza dei quali indipendenti, con Presidente scelto tra gli amministratori indipendenti. Almeno un componente del Comitato possiede un'adeguata esperienza in materia contabile e finanziaria o di gestione dei rischi (ritenuta adeguata dal Consiglio di Amministrazione al momento della nomina). In linea con i Criteri Applicativi 7.C.1 e 7.C.2. del Codice di Autodisciplina e con le ulteriori funzioni di presidio dalla responsabilità sociale d'impresa individuate dal CdA, al CCRS sono attribuite le seguenti funzioni:

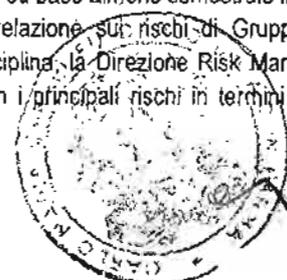
- esprimere pareri preliminari rispetto alle deliberazioni del CdA su una serie di materie, fra le quali sono annoverate la

nomina/revoca e la remunerazione del Responsabile della funzione di Internal Audit;

- valutare, unitamente al Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari e sentito il revisore legale e il Collegio Sindacale, il corretto utilizzo dei principi contabili e, nel caso di Gruppi, la loro omogeneità ai fini della redazione del Bilancio consolidato;
- esprimere pareri su specifici aspetti inerenti alla identificazione dei principali rischi aziendali (in particolare, su specifici aspetti inerenti le risk policies, l'identificazione dei principali rischi aziendali e il Piano di Audit, nonché in merito alle linee di indirizzo del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi);
- esaminare le relazioni periodiche, aventi per oggetto la valutazione del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, e quelle di particolare rilevanza predisposte dalla funzione Internal Audit;
- monitorare l'autonomia, l'adeguatezza, l'efficacia e l'efficienza della funzione di Internal Audit;
- chiedere alla funzione di Internal Audit lo svolgimento di verifiche su specifiche aree operative, dandone contestuale comunicazione al Presidente del Collegio Sindacale;
- riferire al CdA, almeno semestralmente, in occasione dell'approvazione della Relazione finanziaria annuale e semestrale, sull'attività svolta nonché sull'adeguatezza del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi;
- supportare, con un'adeguata attività istruttoria, le valutazioni e le decisioni del Consiglio di Amministrazione relative alla gestione di rischi derivanti da fatti pregiudizievoli di cui il Consiglio di Amministrazione sia venuto a conoscenza;
- vigilare sulle politiche di "sostenibilità" e sul rispetto dei principi di comportamento eventualmente adottati in materia dalla Società e dalle sue controllate;
- esaminare le linee guida del piano di sostenibilità e vigilare sulle modalità di attuazione;
- valutare, unitamente alla Funzione di Gruppo competente e sentito il revisore legale, il corretto utilizzo degli standard adottati ai fini della redazione delle informative non finanziarie previste dalle vigenti normative;
- vigilare sul sistema di valutazione e di miglioramento degli impatti ambientali, economici e sociali derivanti dalle attività di impresa nei territori;
- esaminare le relazioni periodiche sull'attuazione delle modalità strutturate di confronto con gli stakeholder dei territori nei quali opera il Gruppo, in particolare attraverso i Comitati Territoriali, e quelle sulla coerenza alle tematiche corporate social responsibility delle attività culturali e di promozione dell'immagine del Gruppo.

Il CdA di Iren, attraverso il Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità, convoca su base almeno semestrale il Direttore Risk Management per la relazione sui rischi di Gruppo. Ai sensi del Codice di Autodisciplina, la Direzione Risk Management presenta una risk map con i principali rischi in termini di impatto e probabilità ed

3



eventuali azioni di mitigazione, oltre a fornire i risultati di analisi specifiche. Nelle stesse riunioni sono convocati anche gli altri organismi di controllo di Gruppo. Inoltre, è previsto che su base annua le risk policies di Gruppo siano soggette ad aggiornamento; l'organo preposto all'approvazione delle modifiche sostanziali è il CdA. Su specifici progetti del Gruppo, inoltre, il Comitato richiede alla Direzione Risk Management una specifica valutazione dei rischi. Nel 2018 il Comitato ha richiesto alla Direzione Risk Management un risk assessment del Piano Industriale al 2023. Anche le operazioni di M&A valutate nel corso dell'anno sono state oggetto di analisi di dettaglio.

Le Direzioni Risk Management e Corporate Social Responsibility e i Comitati Territoriali sono convocati almeno due volte all'anno dal Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità, di cui una in previsione dell'approvazione del Bilancio Consolidato e del Bilancio di Sostenibilità da parte del Consiglio di Amministrazione.

### COMITATO PER LE OPERAZIONI CON PARTI CORRELATE

Il Comitato per le Operazioni con Parti Correlate (COPC) è composto da tre Amministratori in possesso dei requisiti di indipendenza previsti dal TUF (artt. 147-ter, comma 4, e 148, comma 3) e degli ulteriori requisiti previsti dal Codice di Autodisciplina (art.3).

La nuova Procedura in materia di operazioni con parti correlate, approvata dal CdA nel 2018, definisce:

- una più puntuale declinazione dei concetti rilevanti ai fini dell'applicazione della Procedura medesima, nonché dell'individuazione dei soggetti qualificabili quali Parti Correlate del Gruppo;
- l'istituzione della Commissione di Valutazione Operazioni con Parti Correlate, con funzione di presidio permanente per il monitoraggio sul processo di valutazione delle operazioni e di filtro fra il management e i soggetti preposti all'istruttoria sulle operazioni (tipicamente, il Comitato per le Operazioni con Parti Correlate);
- la disciplina dei flussi informativi, in un'ottica di miglioramento qualitativo e sotto il profilo delle relative tempistiche.

La nuova Procedura recepisce anche le modifiche apportate al Regolamento recante disposizioni in materia di operazioni con parti correlate (deliberazione Consob n. 19974/2017 per l'attuazione del Regolamento (UE) n. 596/2014) in materia di abusi di mercato. Conformemente alle previsioni del Regolamento Consob, le operazioni con parti correlate sono state distinte in operazioni di maggiore rilevanza, operazioni di minore rilevanza e operazioni di importo esiguo, con la previsione di regimi procedurali e di trasparenza differenziati in relazione alla tipologia dell'operazione.

È attribuito un ruolo centrale al Comitato per le Operazioni con Parti Correlate, composto da amministratori indipendenti e non correlati alla singola operazione in esame. Al fine di garantire il doppio requisito dell'indipendenza e della non correlazione nella singola operazione da esaminare, la Procedura prevede i meccanismi per l'individuazione degli eventuali soggetti preposti, in via alternativa, all'istruttoria. Nello specifico è previsto che:

- ove possibile, il COPC venga integrato con altri Amministratori indipendenti e non correlati nella singola operazione da esaminare presenti nel CdA, attribuendo al CdA stesso il compito di individuare un sotto comitato composto di tre Amministratori indipendenti e non correlati in relazione alla singola operazione da esaminare;
- qualora non vi sia neppure un componente del COPC né del Consiglio di Amministrazione in possesso dei requisiti di indipendenza e non correlazione, dell'istruttoria saranno investiti, quali presidi alternativi, il Collegio Sindacale ovvero un Esperto Indipendente nominato dal CdA.

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

### COLLEGIO SINDACALE

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

Gli articoli 28 e 29 dello Statuto stabiliscono le modalità di nomina del Collegio Sindacale attraverso il voto di lista ed in modo tale da garantire un'adeguata presenza del genere meno rappresentato in seno all'organo (art. 3 L. 120/2011 e Regolamento di attuazione D.P.R. 251/2012).

L'attività di vigilanza del Collegio si esercita mediante:

- l'analisi delle informazioni acquisite e la partecipazione alle riunioni degli organi sociali, inclusi i comitati interni istituiti dal Consiglio di Amministrazione;
- lo scambio di informazioni con i Consiglieri, con gli organi di controllo delle società controllate, nonché con altri ruoli e funzioni aziendali;
- l'acquisizione periodica di informazioni dagli Amministratori Delegati;
- l'acquisizione e la richiesta, anche da parte di un Sindaco individualmente, di informazioni al Dirigente preposto alla redazione dei documenti contabili societari ed ai soggetti preposti al controllo interno;
- lo scambio di informazioni con il revisore legale o la società di revisione legale, relativamente alle funzioni di competenza dello stesso;
- l'analisi dei flussi informativi acquisiti dai competenti organi e funzioni aziendali, con specifici compiti in tema di controllo interno e gestione dei rischi.

In generale, l'attività di vigilanza del Collegio Sindacale è finalizzata a valutare l'adeguatezza del sistema di identificazione, misurazione, gestione e monitoraggio dei rischi aziendali in essere, nonché a verificare l'adeguata e tempestiva applicazione delle azioni correttive ritenute idonee a ridurre i rischi aziendali al livello ritenuto accettabile dal CdA nella definizione della strategia

aziendale. Più nello specifico il Collegio Sindacale si occupa di verificare:

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

## SISTEMA DI GOVERNANCE DELLE SOCIETÀ DEL GRUPPO

Iren Ambiente, Iren Energia, Iren Mercato e Ireti hanno adottato un sistema di governo societario di tipo tradizionale (Consiglio di Amministrazione con funzioni amministrative e Collegio Sindacale

con funzioni di controllo sull'amministrazione, entrambi di nomina assembleare), con Consiglio di Amministrazione composto da 3 membri, nel caso delle prime tre Società, e da 4 membri, per quanto riguarda Ireti.

Secondo le previsioni del vigente Patto Parasocietario (FSU – Soci Pubblici ex Enia), l'Amministratore Delegato di Iren propone gli Amministratori Delegati delle Società sopra menzionate, mentre il Presidente e i Consiglieri sono proposti dal Consiglio di Amministrazione di Iren e, di norma, scelti all'interno del Gruppo.

Per quanto concerne le altre società ricondotte nel presente Bilancio di Sostenibilità, il sistema di governo societario di tipo tradizionale è quello prevalentemente adottato, con composizione dell'organo amministrativo in alcuni casi monocratica ed in altri casi collegiale. Le designazioni di competenza del Gruppo in seno a tali organi sociali sono disciplinate dagli Statuti e Patti Parasocietari vigenti per ciascuna Società.

L'attività di direzione e coordinamento svolta da Iren nei confronti di Iren Ambiente, Iren Energia, Iren Mercato e Ireti è espressamente prevista e disciplinata negli Statuti di Iren e delle suddette Società. Per le altre controllate l'attività di direzione e coordinamento, ove non espressamente disciplinata nei rispettivi Statuti, deriva dal sistema organizzativo che prevede le Direzioni di Business collocate alla dipendenza dell'Amministratore Delegato di Iren.

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



## COMPOSIZIONE DEI COMITATI E DEL COLLEGIO SINDACALE AL 31/12/2018

Comitato Remunerazione e Nomine	Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità	Comitato per Operazioni con Parti Correlate	Collegio Sindacale
Marta Rocco (Presidente)	Paolo Pietrogrande (Presidente)	Barbara Zanardi (Presidente)	Michele Rutigliano (Presidente)
Moris Ferretti	Alessandro Ghibellini	Lorenza Franca Franzino	Simone Caprari (Sindaco Effettivo)
Isabella Tagliavini	Marco Mezzalama	Licia Soncini	Cristina Chiantia (Sindaco Effettivo)
			Donatella Busso (Sindaco Supplente)
			Marco Rossi (Sindaco Supplente)

M

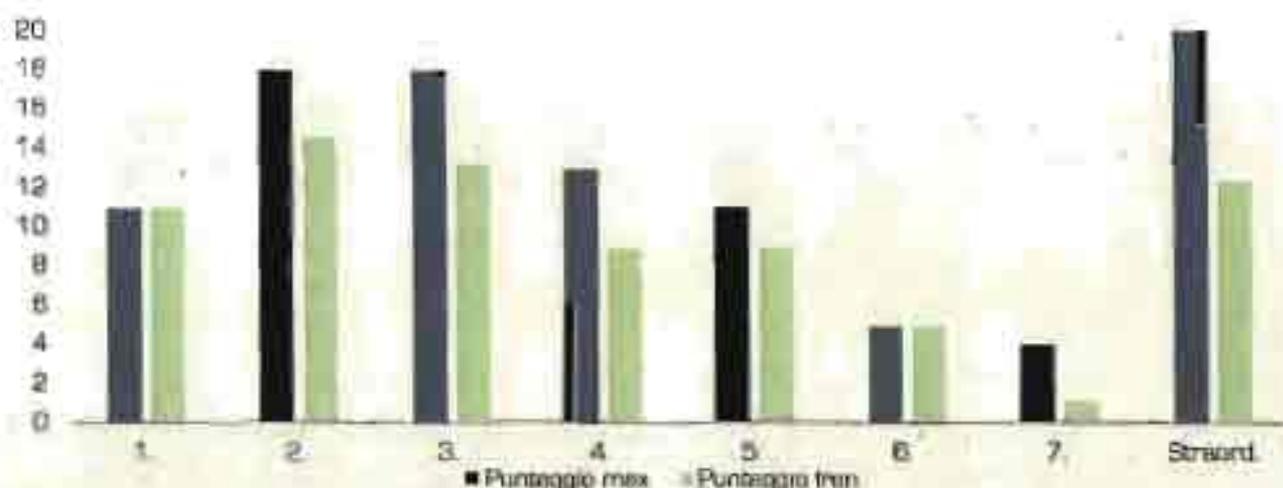


## IREN NELL'INTEGRATED GOVERNANCE INDEX

L'Integrated Governance Index - promosso da ETicaNews e TopLegal, con il supporto scientifico di Nedcommunity, Ancaf, Methodos e Morrow Sodali - è il primo Osservatorio nazionale sul grado di integrazione della sostenibilità nelle strategie aziendali. L'edizione 2018 ha coinvolto quasi il 50% delle prime 100 società di Borsa e ha visto Iren collocarsi al 4° posto della classifica. Di seguito i dettagli dell'analisi condotta.

### AREE DI ANALISI

- |   |   |
|---|---|
| 1. Codice di Autodisciplina e sostenibilità           | 5. Comitato del Board e sostenibilità               |
| 2. Diversity, professionalità, indipendenza del Board | 6. Materialità                                      |
| 3. CSR integrata nella retribuzione                   | 7. Piani di successione                             |
| 4. CSR integrata nelle strategie di business          | 8. Straordinaria (Legami tra Aziende e finanza Sri) |



### POSIZIONAMENTO IGI 2018



# Strategie e politiche per la Sostenibilità



## TEMI RILEVANTI



**Sviluppo economico e valore per il territorio**



**Lotta alla corruzione**



**Diritti umani**



**Compliance con leggi e regolamenti**

M



## MISSION, VISION E VALORI

La mission e la vision rimarcano la volontà di integrare la sostenibilità ambientale e sociale nei piani di sviluppo del Gruppo Iren; così come concretizzati nel Piano Industriale al 2023 approvato dal Consiglio di Amministrazione.

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

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

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

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

## IL PIANO STRATEGICO AL 2023

I più importanti macro-trend globali al 2030, determinanti nei prossimi anni per il raggiungimento degli obiettivi di crescita e sviluppo posti a base del Piano Strategico al 2023, su cui il Gruppo focalizza la propria attenzione sono:

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

### I PILASTRI STRATEGICI

Partendo da questi macro-trend, il Piano Industriale al 2023 definisce i seguenti pilastri strategici.



- **Clienti:** la ridefinizione del ruolo del cliente/cittadino, sempre più attivo e partecipe nelle scelte d'acquisto, orienta gli investimenti verso processi digitali di relazione con il cliente e verso un piano di sviluppo di servizi innovativi ad alto valore aggiunto (mobilità elettrica, efficienza energetica e New Downstream).
- **Crescita Organica:** generata dallo sviluppo del servizio idrico integrato, dalle attività a favore dei clienti, dal teleriscaldamento, dagli impianti di trattamento rifiuti e dalla partecipazione alle gare gas.
- **Efficienza:** un'ulteriore azione verso l'efficientamento in aggiunta alle sinergie già conseguite nel triennio precedente. L'obiettivo di 65 milioni di euro di sinergie previste nei prossimi 6 anni sarà ottenuto, principalmente tramite iniziative di Performance Improvement.
- **Sostenibilità ambientale:** definizione di target ESG (Environment, Social, Governance) in risposta agli obiettivi fissati dalle Nazioni Unite. Gli impegni presi riguardano il cambiamento climatico, le risorse idriche, l'economia circolare, la decarbonizzazione e le città resilienti.
- **Persone:** forte focus sulle competenze e su un'agile ed efficiente organizzazione, attraverso un miglioramento dei processi di Talent & Performance Management in termini di selezione intelligente delle risorse umane, di crescita formativa ed incentivazione delle stesse. Forte ricambio generazionale supportato dall'inserimento di nuove risorse in misura maggiore rispetto alle uscite pianificate.
- **Digitalizzazione e Innovazione:** realizzazione diretta di progetti di Industria 4.0 e di digitalizzazione (200 milioni di euro) al fine di incrementare l'efficienza e offrire ai clienti/cittadini servizi in linea con le nascenti necessità. A ciò si aggiunge un programma di Corporate Venture Capital in un processo strutturato di open innovation.

Il Piano Industriale definisce espliciti obiettivi e target ambientali, sociali ed economico-finanziari.

## OBIETTIVI AMBIENTALI

	ACQUA E IDRICHE	ECONOMIA CIRCOLARE	DECARBONIZZAZIONE	CITTA' RESILIENTI
<b>CAMBIO CLIMATICO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eccellenza delle reti idriche</li> <li>• Riduzione delle perdite idriche</li> <li>• Riduzione dei prelievi ambientali per uso potabile</li> <li>• Incremento della capacità e della qualità della depurazione</li> <li>• Riutilizzo dell'acqua depurata per scopi irrigui</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crescita della raccolta differenziata</li> <li>• Estensione dei sistemi di tariffazione puntuale</li> <li>• Incremento di recupero di materia in impianti del Gruppo</li> <li>• Valorizzazione energetica dei rifiuti non recuperabili</li> <li>• Discarica zero per i rifiuti urbani</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Riduzione emissioni GHG</li> <li>• Sviluppo del teleriscaldamento</li> <li>• Rinnovabili</li> <li>• Efficienza energetica nei processi produttivi</li> <li>• Servizi di efficienza energetica per i clienti</li> <li>• Educazione alla sostenibilità</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemi di accumulo dell'energia</li> <li>• Smart grids</li> <li>• Smart metering</li> <li>• Estensione LED su illuminazione pubblica</li> <li>• Generazione fotovoltaica distribuita</li> <li>• Mobilità sostenibile</li> <li>• Industria 4.0</li> </ul>
<b>PRINCIPALI TARGET 2023 SU 2017</b>	<p>Capacità di trattamento delle acque reflue <b>+14%</b></p> <p>Riduzione perdite di rete <b>+5%</b></p>	<p>Rifiuti recuperabili trattati nei nostri impianti <b>+43%*</b></p> <p>Raccolta differenziata per abitante <b>+18%</b></p>	<p>Emissioni di CO<sub>2</sub> <b>-5%</b></p> <p>Risparmio energetico (Tep) <b>+10%</b></p>	<p>Volumetrie teleriscaldate <b>+11%</b></p> <p>Veicoli ecologici rispetto l'intera flotta <b>20%*</b></p>

\* Percentuale raggiunta nel 2023

## OBIETTIVI SOCIALI

	CLIENTI / CITTADINI	PERSONE IREN
<b>OBIETTIVI AL 2023</b>	<p><b>Approccio digitale per i servizi retail</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 50% di operazioni digitali del 2021</li> <li>• processi digitali basati su servizi «sempre connessi» e arricchimento del portafoglio dei prodotti intelligenti</li> <li>• 30% di operazioni fai da te dal 2021</li> <li>• nuovo concetto di negozio e sportello per un servizio multicanale</li> </ul> <p><b>Approccio digitale per i servizi ambientali</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• apparecchiature intelligenti, ottimizzazione della logistica e monitoraggio in tempo reale per soddisfare le esigenze dei clienti e migliorare la qualità della vita nelle città</li> <li>• Interazione più semplice e tracciabilità completa del servizio per migliorare le relazioni con i cittadini</li> </ul>	<p><b>Sviluppo delle competenze</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• formazione e riqualificazione in particolare sulle competenze digitali</li> <li>• assunzione di millenials ed esperti con nuove competenze (es. analisi avanzata dei dati, meccatronica e modelli digitali)</li> </ul> <p><b>Organizzazione agile e smart</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• processi e strutture snelli</li> <li>• collaborazione, smart working e pari opportunità</li> <li>• gestione smart dei flussi di lavoro ed eccellenza</li> </ul> <p><b>Talent e performance management</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• job system di Gruppo</li> <li>• sistema di performance management</li> <li>• selezione e sviluppo dei talenti</li> </ul>

## OBIETTIVI ECONOMICO-FINANZIARI

	INVESTIMENTI	EBITDA	UTILI E DIVIDENDI
<b>OBIETTIVI AL 2023</b>	<p><b>3 miliardi di euro circa di investimenti cumulati:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 miliardo di euro circa nella gestione del ciclo idrico</li> <li>• 900 milioni di euro per lo sviluppo in particolare del teleriscaldamento, dell'efficienza energetica, dell'ambiente e delle reti gas</li> <li>• 200 milioni di euro dedicati a progetti digitali</li> </ul>	<p><b>1.020 milioni di euro di Ebitda</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• circa 200 milioni di crescita in 5 anni</li> <li>• combinazione di crescita organica sostenuta da maggiori investimenti e consolidamento</li> <li>• ulteriori sinergie per circa 65 milioni di euro</li> <li>• stabilità delle attività regolate e quasi regolate</li> </ul>	<p><b>300 milioni di euro di utile netto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• circa 60 milioni di crescita in 5 anni anche grazie al miglioramento della gestione finanziaria</li> <li>• 10% di crescita annua del dividendo per azione</li> <li>• ulteriore miglioramento della politica dei dividendi</li> <li>• pay-out ratio medio del 50% dal 2019</li> </ul>

Nell'ambito delle iniziative per comunicare agli stakeholder obiettivi, azioni e risultati, il Bilancio di Sostenibilità costituisce anche uno

strumento gestionale che consente un monitoraggio dell'aderenza dell'operatività alla strategia di sostenibilità del Gruppo Iren.

3



## STRUMENTI DI CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

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

Nel corso del 2018 il Consiglio di Amministrazione ha aggiornato la pianificazione strategica al 2023, includendo nel Piano obiettivi e target di sostenibilità così come dettagliato a pag. 34.

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

Attraverso i Comitati Territoriali, gli stakeholder possono sottoporre all'attenzione del Gruppo tematiche relative ai servizi e alla sostenibilità ambientale e sociale. I Comitati sono costituiti su base provinciale e tra i membri di ciascun Comitato sono sempre presenti il Presidente e il Vice Presidente di Iren.

Le consultazioni in materia di sostenibilità tra le parti interessate e il più alto organo di governo sono delegate al Vice Presidente che è responsabile, anche tramite la Direzione Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali, del mantenimento di un dialogo aperto con gli stakeholder interni ed esterni su questi temi. I risultati di questo dialogo generano progetti di miglioramento delle performance ambientali e sociali che vengono rendicontati annualmente nel Bilancio di Sostenibilità.

Il Consiglio di Amministrazione analizza e approva il Bilancio di Sostenibilità, che ha funzioni di dichiarazione non finanziaria ex D.Lgs. 254/2016, redatto annualmente per far conoscere le proprie performance in ambito ambientale, sociale ed economico, per rendere trasparente il rispetto degli impegni assunti, di quelli futuri e della capacità di soddisfare le aspettative degli stakeholder.

Il Bilancio di Sostenibilità è predisposto dalla funzione Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali che agisce alle dirette dipendenze del Vice Presidente del Gruppo Iren, cui competono le deleghe in materia.

Il Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità valuta, unitamente alla Funzione Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali e sentito il revisore legale, il corretto utilizzo degli standard di redazione del Bilancio di Sostenibilità adottati dal Gruppo.

Il Bilancio di Sostenibilità 2018 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione il 12 aprile 2019, valutando la completezza e la coerenza con i temi rilevati della matrice di materialità.

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

- presidio e gestione delle attività per la rendicontazione non finanziaria di Gruppo ai sensi del D.Lgs. 254/2016 e presentazione agli stakeholder;

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

## SISTEMA DI CONTROLLO INTERNO E GESTIONE DEI RISCHI

Ai sensi del Codice di Autodisciplina e delle linee di indirizzo interne, il Gruppo Iren si è dotato di un Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi che si configura come un processo trasversale che coinvolge, con diversi ruoli e nell'ambito delle rispettive competenze, gli organi amministrativi (Consiglio di Amministrazione, Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità, Organi Delegati), l'Amministratore Incaricato del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi e della sostenibilità, il Responsabile della funzione di Internal Audit, il Direttore Risk Management, il Collegio Sindacale e il Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari, nonché tutto il personale delle società del Gruppo Iren.

In particolare, il Consiglio di Amministrazione valuta l'adeguatezza del Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi rispetto alle caratteristiche dell'impresa ed alle indicazioni espresse nelle Linee di Indirizzo, e svolge, previo parere del Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità, i seguenti compiti:

- definisce le linee di indirizzo del Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, in modo che i principali rischi afferenti al Gruppo risultino correttamente identificati, nonché adeguatamente misurati, gestiti e monitorati, determinando

inoltre il grado di compatibilità di tali rischi con una gestione dell'impresa coerente con gli obiettivi strategici individuati;

- valuta, con cadenza almeno annuale, l'adeguatezza del Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi rispetto alle caratteristiche dell'impresa e al profilo di rischio assunto, nonché la sua efficacia;
- approva, con cadenza almeno annuale, il piano di lavoro predisposto dalla funzione Internal Audit e presentato dal competente Organo Delegato, sentiti il parere del Collegio Sindacale e dell'Amministratore incaricato del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi (se non coincidente con il competente organo delegato);
- descrive, nella relazione sul governo societario, le principali caratteristiche del Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, le modalità di coordinamento tra i soggetti in esso coinvolti, esprimendo la propria valutazione sull'adeguatezza dello stesso;
- valuta, sentito il parere del Collegio Sindacale, i risultati esposti dal revisore legale nella eventuale lettera di suggerimenti e nella relazione sulle questioni fondamentali emerse in sede di revisione legale;
- definisce le politiche di "sostenibilità" ed i principi di comportamento al fine di assicurare la creazione di valore nel tempo per gli azionisti e per tutti gli altri stakeholder;
- definisce un piano di sostenibilità (priorità strategiche, impegni e obiettivi) per lo sviluppo della responsabilità economica, ambientale e sociale del Gruppo;
- nomina e revoca, su proposta del competente Organo Delegato e del Presidente, previo parere favorevole del Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità e sentito il parere del Collegio Sindacale, il responsabile della funzione di Internal Audit, assicurando che lo stesso sia dotato delle risorse adeguate all'espletamento delle proprie responsabilità, e ne definisce la remunerazione coerentemente con le politiche aziendali.

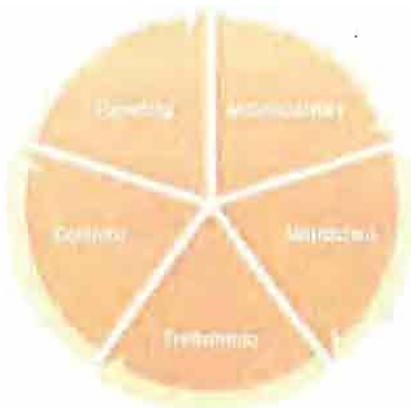
Nell'ambito della Relazione presentata ai sensi del Codice di Autodisciplina con cadenza periodica, di regola semestrale, dal Direttore Responsabile Internal Audit al Comitato Controllo e Rischi e Sostenibilità, vengono rendicontati gli esiti delle verifiche di Internal Audit nonché il follow up con l'avanzamento delle azioni svolte a fronte degli audit degli anni precedenti.

A sua volta il Comitato, sulla base dell'informativa ricevuta, relaziona semestralmente al CdA, evidenziando le criticità riscontrate ed esprimendosi sull'adeguatezza del Sistema di Controllo Interno.

## RISK MANAGEMENT<sup>(1)</sup>

Una componente essenziale del Sistema di controllo interno della corporate governance di una Società quotata è la gestione dei rischi e il Codice di Autodisciplina di Borsa Italiana attribuisce specifiche responsabilità su tale aspetto.

Il modello di Enterprise Risk Management operativo del Gruppo Iren definisce l'approccio metodologico per l'identificazione, valutazione e gestione integrata dei rischi del Gruppo, che si articola nelle seguenti fasi:



Ciascuna delle fasi del processo viene svolta sulla base di standard e riferimenti definiti a livello di Gruppo.

*Il modello di Enterprise Risk Management ha come obiettivo la gestione integrata e sinergica dei rischi*

Il modello di Enterprise Risk Management disciplina il ruolo dei vari soggetti coinvolti nel processo di gestione dei rischi, che fa capo al Consiglio di Amministrazione, e prevede specifiche Commissioni per la gestione di ciascuna tipologia di rischio.

Il sistema di Enterprise Risk Management si focalizza in particolare sulla gestione dei rischi finanziari, di credito, energetici, operativi e reputazionali.

Per ciascuna tipologia di rischio sono state definite specifiche "policy", con l'obiettivo primario di esplicitare le linee guida strategiche, i principi organizzativo/gestionali, i macro process e le tecniche necessarie alla gestione attiva.

Le tipologie di rischio gestite riguardano:

- rischi finanziari (liquidità, tasso di interesse, tasso di cambio);
- rischi di credito;
- rischi energetici, riconducibili all'approvvigionamento del gas per la generazione termoelettrica e alla commercializzazione di energia elettrica e gas, nonché ai mercati dei derivati di hedging;
- rischi operativi, riconducibili alla proprietà degli asset, all'esercizio dell'attività industriale, ai processi, alle procedure ed ai flussi informativi (cyber risk). Sono ricompresi anche i rischi di natura normativa e regolatoria, il cui impatto sul business aziendale è monitorato su base continuativa;
- rischi reputazionali che afferiscono agli impatti sugli stakeholder di eventuali malpractices;

<sup>(1)</sup> Ulteriori dettagli nel Bilancio Consolidato 2018 del Gruppo Iren.

M



- rischi ambientali e sociali integrati nella governance del modello di Enterprise Risk Management. L'analisi di tali rischi fa riferimento agli standard Environmental, Social and Governance (ESG) ed è alla base della risk matrix predisposta con specifico riferimento ai risk assessment.

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

## AMBITO AMBIENTALE

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

## AMBITO SOCIALE

Attività	Rischi Sociali	Controlli (Processi)
<p><b>Dialogo con le parti sociali</b></p> <p><b>Relazioni industriali</b></p> <p><b>Comunicazione interna ed esterna</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disarticolazione dei rapporti con organizzazioni sindacali e conseguente impatto operativo e reputazionale negativo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema di Gestione Certificato</li> <li>• Modello 231</li> <li>• Protocollo delle relazioni industriali di Gruppo</li> <li>• Rapporti strutturati con organizzazioni sindacali e soggetti rappresentativi</li> <li>• Costante aggiornamento sulle norme di legge e contrattuali</li> <li>• Metodologie strutturate per tutte le tematiche di acquisizione, gestione e sviluppo del personale</li> <li>• Costante formazione del personale con responsabilità di gestione delle risorse umane</li> </ul>





## Tematiche

## Fatti di rilievo

## Misure di gestione

Relazione Principale DSA del Gruppo (vedi Codice Etico, Mission, Visione e Valori) (Gruppo) (gruppi) (Ente) (Ente) (Ente) (Ente) (Ente)

Salute e sicurezza dei lavoratori

Gestione delle emergenze

- Infortuni di lavoratori interni ed esterni
- Responsabilità amministrativa della società
- Responsabilità penale del management
- Perdita certificazione 18001 e conseguente perdita premio INAIL
- Mancato rispetto delle norme in materia di salute e sicurezza da parte dei fornitori
- Conseguente impatto reputazionale negativo

- Organizzazione e normativa interna in applicazione del Testo Unico salute e sicurezza sul lavoro
- Organizzazione del servizio prevenzione e protezione
- Sistema di controllo Interno e gestione dei rischi (policy e risk map)
- Documenti di Valutazione dei Rischi del Gruppo Iren
- Sistema di Gestione Certificato: valutazione dei rischi e relativo piano misure di contenimento, verifiche di terza parte (audit enti di certificazione e controllo)
- Procedure/Istruzioni: gestione degli aspetti di salute e sicurezza sul lavoro; gestione dei DPI; gestione degli incidenti e infortuni; tutela della salute e della sicurezza delle lavoratrici gestanti, puerpere ed in periodo di allattamento
- Procedure/Piani di gestione delle emergenze
- Piani di sorveglianza sanitaria
- Coperture assicurative
- Modello 231
- Flussi informativi degli Organismi di Vigilanza su salute e sicurezza
- Adeguata struttura di audit
- Formazione e sensibilizzazione del personale
- Analisi dei "near miss" e azioni conseguenti
- Testo Unico degli approvvigionamenti del Gruppo
- Profili di qualificazione dei fornitori
- Monitoraggio dei fornitori attivi tramite questionario
- Sistema di audit per gli appalti più significativi e potenzialmente sensibili al tema della sicurezza sul lavoro

Misure volte ad attuare convenzioni di organizzazioni internazionali e sovranazionali in materia di personale

Occupazione

Welfare aziendale e diversity

- Azioni legali e/o contenziosi per mancato rispetto delle normative
- Sanzioni e multe per mancato rispetto delle normative

- Organizzazione ed attività della Direzione Personale e Organizzazione, in rapporto con la Direzione Affari Regolatori
- Presenza dell'Unità Relazioni Industriali di Gruppo preposta al costante aggiornamento normativo
- Verifica della concreta attuazione delle norme, promuovendo eventuali azioni correttive specifiche necessarie
- Procedura di formazione/addestramento in ambito normativo
- Audit specifici sul rispetto delle normative

Diritti umani: misure adottate per prevenire le violazioni e azioni poste in essere per impedire atteggiamenti ed azioni comunque discriminatori

- Condotte non corrette da parte dei dipendenti
- Condotte non corrette da parte dei fornitori
- Violazione dei diritti dei cittadini disabili
- Violazione dei diritti dei lavoratori
- Violazione dei diritti dei lavoratori da parte dei fornitori
- Azioni discriminatorie verso clienti e dipendenti
- Conseguenti impatti operativi, economici e reputazionali negativi

- Diffusione del Codice Etico e monitoraggio delle segnalazioni di violazione con applicazione delle relative sanzioni
- Sistema di segnalazione agli Organismi di Vigilanza
- Applicazione del CCNL
- Carte dei servizi
- Assunzione di personale svantaggiato
- Appalti che valorizzano il lavoro di personale svantaggiato
- Monitoraggio della catena di fornitura su diritti dei lavoratori
- Rimozione di barriere architettoniche negli edifici del Gruppo
- Accessibilità dei servizi a cittadini disabili con monitoraggio di eventuali segnalazioni per inaccessibilità
- Profili di qualificazione dei fornitori
- Clausole contrattuali verso fornitori
- Monitoraggio dei fornitori attivi tramite questionario
- Sistema di audit per gli appalti più significativi e potenzialmente sensibili al tema dei diritti umani

Lotta alla corruzione

- Responsabilità amministrativa della società
- Responsabilità penale del management
- Conseguente impatto operativo, economico e reputazionale negativo

- Modello 231
- Procedura Gestione delle sponsorizzazioni
- Internal Audit
- Organismi di Vigilanza
- Procedure di whistleblowing

Il modello di Enterprise Risk Management (ERM) considera anche i cambiamenti climatici e i rischi e le opportunità che questi comportano da un punto di vista strategico. Tra gli effetti dei cambiamenti climatici si osservano estremizzazioni dei fenomeni atmosferici come siccità e alluvioni, si tratta di eventi che determinano impatti sugli impianti e sui servizi, con i connessi risvolti economici, e che costituiscono aspetti di attenzione organizzativa per quanto riguarda le conseguenze sugli asset del Gruppo, sulla gestione dei servizi e sulla programmazione produttiva e manutentiva.

Alla Direzione Risk Management di Gruppo, alle dipendenze del Vice Presidente, sono demandate, fra l'altro, le attività di coordinamento del processo di gestione integrata dei rischi di Gruppo – inclusi quelli relativi alle operazioni di merger and acquisition – e di valutazione delle esigenze assicurative, progettazione dei programmi, stipula e gestione delle polizze.

È inoltre attivo un processo di valutazione periodica della sinistrosità nei diversi settori e su tutte le aree operative al fine di circostanziarne le cause e rendere operative le più idonee azioni di trattamento per prevenire e/o contenere gli impatti dei sinistri.

## MODELLO ORGANIZZATIVO EX D.LGS. 231/2001

Iren e le principali società del Gruppo hanno adottato Modelli di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 (Modello 231) con l'obiettivo di configurare un sistema strutturato ed organico di procedure e di attività di controllo volte a prevenire, per quanto possibile, condotte che possano integrare la commissione dei reati contemplati dal D. Lgs. 231/2001, tra i quali rientrano anche quelli in materia di corruzione.

Nel 2018 è proseguito il progetto di revisione e aggiornamento del Modello 231 della capogruppo e delle principali Società del Gruppo, avviato a seguito dei rilevanti cambiamenti organizzativi intervenuti e dell'estensione, da parte del legislatore, della responsabilità amministrativa ex D.Lgs.231/2001 a nuovi reati, in modo che i Modelli 231 mantengano nel tempo l'effettiva capacità di prevenire la commissione dei reati 231. I Modelli 231 sono stati aggiornati altresì con riferimento alla Legge 179/2017 "Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato". La revisione dei Modelli è stata attuata secondo la metodologia del risk self-assessment che consiste nella identificazione ed autovalutazione da parte del management ("risk owner") dei processi, sotto-processi o attività aziendali a rischio di reato 231, con valutazione del rischio potenziale, del livello di controllo e del rischio residuo di ciascuna attività sensibile.

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

esso previsto. Il Modello 231 aggiornato è pubblicato in versione integrale sulla Intranet aziendale per la sua consultazione on-line.

Ciascun Destinatario del Modello 231 è tenuto a segnalare eventuali violazioni o sospetti di violazione del Codice Etico o dei principi di controllo previsti nel Modello stesso (cosiddetto "whistleblowing"). Al fine di garantire l'efficacia del sistema di whistleblowing; il Gruppo ha adottato una specifica procedura per la gestione delle segnalazioni all'Organismo di Vigilanza che regola le modalità di comunicazione delle segnalazioni, e disciplina i compiti e le attività di verifica effettuate da chi riceve la segnalazione, al fine di assicurare che venga verificata la fondatezza della segnalazione, vengano intraprese tutte le opportune azioni, anche sanzionatorie, e rese operative tutte le misure atte ad evitare il loro ripetersi. La gestione delle segnalazioni avviene nel rispetto del principio di riservatezza e dei principi e delle disposizioni contenute nel Modello Organizzativo 231, nella procedura. La Società e l'OdV agiscono in modo da garantire i segnalanti contro qualsiasi forma di ritorsione o comportamenti discriminatori, diretti o indiretti, collegati alla segnalazione.

Attraverso la formazione il Gruppo promuove la disciplina del whistleblowing anche al fine di sviluppare una corretta cultura aziendale.

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

Nel 2018 è stata effettuata una segnalazione verso uno degli Organismi di vigilanza delle Società del Gruppo.

## ORGANISMI DI VIGILANZA

Iren e le principali società del Gruppo hanno istituito, con delibera del CdA, un Organismo di Vigilanza (OdV) ai sensi del D.Lgs. 231/2001, con il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del Modello e di curarne l'aggiornamento. La scelta è stata quella di una composizione collegiale dell'OdV, con l'obiettivo di soddisfare i requisiti di autonomia, indipendenza, professionalità e continuità d'azione. All'Organismo di Vigilanza sono conferiti i poteri di iniziativa e controllo necessari per assicurare un'effettiva ed efficiente vigilanza sul funzionamento e sull'osservanza del Modello secondo quanto stabilito dall'art. 6 del D.Lgs. 231/01. L'Organismo di Vigilanza svolge, avvalendosi delle competenti funzioni aziendali, verifiche sugli ambiti di attività risultati a rischio ai sensi del D.Lgs. 231/2001 e riferisce semestralmente al Consiglio di Amministrazione circa le attività svolte e le risultanze emerse. Se ritenuto necessario, l'Organismo di Vigilanza esprime suggerimenti volti a migliorare il sistema di controllo delle attività e ne monitora l'attuazione. All'Organismo di Vigilanza è affidato, tra l'altro, il compito di segnalare al Presidente del Consiglio di Amministrazione eventuali violazioni di protocolli e/o procedure o le carenze rilevate in occasione delle verifiche svolte, affinché egli possa adottare, ove necessario, i necessari interventi di adeguamento coinvolgendo, ove necessario, il Consiglio di Amministrazione. L'affidamento di questi compiti ad un organismo dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo, insieme al corretto ed efficace

M



svolgimento degli stessi, rappresentano presupposti indispensabili per l'esonero dalla responsabilità prevista dal D.Lgs. 231/01.

## CODICE ETICO

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

Il Codice Etico, che traduce la mission, la vision e i valori del Gruppo Iren in norme di condotta per tutti i dipendenti nei rapporti interni ed esterni, è anche elemento portante del modello organizzativo volto alla prevenzione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/2001, tra cui il reato di corruzione. L'osservanza dei contenuti del Codice Etico da parte di tutti coloro che operano per Iren è di importanza fondamentale per il buon funzionamento, l'affidabilità e la reputazione del Gruppo. Per quanto riguarda i soggetti esterni destinatari del Codice, il Gruppo si impegna ad introdurre clausole contrattuali e/o ad ottenere dichiarazioni sottoscritte che formalizzino la presa visione, l'adesione ed il rispetto dei principi enunciati nello stesso.

A tutti i fornitori è richiesta l'obbligatoria accettazione del Codice Etico, già in fase di offerta, senza possibilità di deroghe o modifiche. Le imprese sono tenute a segnalare alla società del Gruppo Iren che espleta l'appalto qualsiasi tentativo di turbativa, irregolarità o distorsione nello svolgimento della gara e/o durante l'esecuzione del contratto, da parte di ogni concorrente o interessato, così come qualsiasi anomala richiesta o pretesa da parte di dipendenti del Gruppo o di chiunque possa influenzare le decisioni relative alla gara o al contratto ed alla sua esecuzione. Per questo ogni dipendente deve comunicare per iscritto al proprio superiore e alla Direzione Personale qualsiasi interesse, diretto o indiretto, nell'attività del fornitore e rendere nota qualsiasi relazione presente, o passata di tipo finanziario, d'affari, professionale, familiare o sociale tale da poter influire sulla imparzialità della sua condotta nei confronti del fornitore.

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

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

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

I Dirigenti e Responsabili di struttura o funzione aziendale si impegnano a far osservare ai dipendenti le norme del Codice Etico, oltre che a favorire e tutelare segnalazioni di possibili violazioni del Codice Etico da parte dei dipendenti, ad impedire qualunque tipo di

ritorsione e a riferire tempestivamente eventuali segnalazioni ricevute, adottando le misure correttive immediate e indispensabili richieste dalla situazione.

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

La Direzione Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali di Iren ha il compito di promuovere la conoscenza, la diffusione, l'aggiornamento e assicurare l'interpretazione delle disposizioni del Codice Etico. In relazione all'aggiornamento del Codice, avvenuta a dicembre 2017, è stata avviata un'attività di formazione del personale che, nel corso del 2018, ha coinvolto 1.278 dipendenti.

Per darne la massima diffusione e conoscenza, il Codice Etico è disponibile anche sul sito di Gruppo. Inoltre per fornire supporto sulla condotta etica, sul rispetto delle leggi e del Codice Etico, il Gruppo Iren rende disponibili a tutti gli stakeholder, interni o esterni, attraverso il sito internet e la Intranet informazioni relative a normative, regolamenti e approfondimenti in materia di qualità, ambiente e sicurezza.

Nel 2018 il Gruppo non ha ricevuto alcuna segnalazione di violazione del Codice Etico.

## SISTEMA INTEGRATO E CERTIFICAZIONI

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

Per questo il Gruppo ha sviluppato un Sistema Integrato (Qualità, Ambiente e Sicurezza - QAS) strutturato in modo da attuare un adeguato controllo su tutti i processi operativi che influiscono sulla qualità del servizio, in un'ottica di sempre maggior orientamento al cliente e sulla base della individuazione e del governo dei rischi a fronte di un'analisi continua del contesto dell'organizzazione, delle esigenze ed aspettative delle parti interessate. Il Sistema Certificato costituisce, infatti, un modello organizzativo snello e flessibile che si adatta rapidamente all'evoluzione continua delle aspettative e delle esigenze dei clienti, ma anche ai cambiamenti organizzativi interni, assicurando, al contempo, il monitoraggio continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei processi.

I valori che il Gruppo Iren persegue sono alla base anche della Politica del Sistema Integrato, diffusa e condivisa da tutto il personale.

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

## PRINCIPALI CERTIFICAZIONI

	ISO 9001 (Qualità)	BS OHSAS 18001 (Sicurezza)	ISO 14001 (Ambiente)	EMAS	UNI 11352 (ESCO)	ISO 17025 (Laboratori)
Iren	•	•	•			
Iren Ambiente	•	•	•	• (3 siti)		
Iren Energia	•	•	•	• (4 siti)	•	
Iren	•	•	•			
Iren Mercato	•	•				
Acam Acque	•	•	•			
Amiat	•	•	•			•
ASM Vercelli	•	•	•			
Alena Trading	•	•			•	
Bonifica Autocisteme	•					
Iren Acqua	•	•	•			
Iren Acqua Tigullio	•	•	•			
Iren Laboratori	•	•	•			•
Iren Rinnovabili	•	•	•		•	
REI			•			
Salerno Energia Vendite	•					
Studio Alfa	•					•
TRM			•			

Nel 2018 si è conclusa la riprogettazione dei Sistemi Certificati, sulla base della revisione 2015 delle norme di riferimento per la Certificazione Qualità e Ambiente, che ha portato alla ridefinizione del Sistema di Gestione sulla base della struttura unica (High Level Structure) che ISO ha definito per tutte le norme di riferimento per la certificazione (Qualità, Ambiente, Sicurezza, Efficienza Energetica, Business Continuity, Sicurezza delle informazioni, ecc.). Tale struttura prevede lo svolgimento dell'Analisi dei Rischi legati all'operatività e ai prodotti/servizi offerti sulla base dell'analisi del contesto interno ed esterno dell'azienda. È stata, pertanto, sviluppata una metodologia per l'individuazione e la valorizzazione di tali rischi ed applicata per ciascun processo di Iren e delle Società del Gruppo. A partire dai rischi individuati è stata riesaminata la documentazione e si è valutata l'applicabilità e l'adeguatezza della stessa, in relazione a vari fattori quali, ad esempio, la complessità dei processi, la competenza del personale. Il percorso si è concluso con il riconoscimento da parte degli Enti di Certificazione della validità dell'approccio e dei risultati ottenuti rinnovando, con passaggio alle nuove norme, le Certificazioni delle Società del Gruppo.

Tutti gli audit svolti dagli Organismi di Certificazione presso le società del Gruppo nel 2018 si sono conclusi con esito positivo, confermando il mantenimento delle Certificazioni in possesso, e sono state attuate le azioni pianificate per il conseguimento degli obiettivi definiti:

- rinnovo delle Certificazioni Qualità (ISO 9001), Ambiente (ISO 14001) e Sicurezza (BS OHSAS 18001), con passaggio alle nuove norme per Iren Ambiente e Iren Energia;
- mantenimento delle Certificazioni in possesso delle altre Società del Gruppo;

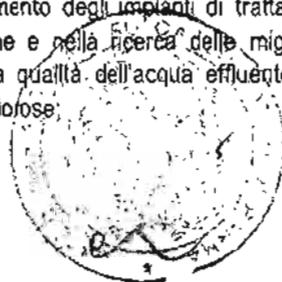
- mantenimento dell'Accreditamento Multisito di Iren Laboratori e Accredimento dei Laboratori AMIAT e di Studio Alfa;
- mantenimento delle registrazioni EMAS di Iren Ambiente;
- mantenimento della certificazione del servizio di vendita di energia elettrica prodotta interamente da fonti rinnovabili (Documento Tecnico n. 66 di Certquality) da parte di Iren Mercato;
- conseguimento delle Certificazioni Qualità (ISO 9001), Ambiente (ISO 14001), Sicurezza (BS OHSAS 18001), Efficienza Energetica (ISO 50001), ESCO (UNI 11352) ed F-Gas per Iren Rinnovabili.

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

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

- nello sviluppo della produzione di energia da fonti rinnovabili o assimilabili e del teleriscaldamento, nonché nell'adozione delle migliori tecnologie per garantire un minor impatto ambientale;
- nel miglioramento dell'uso delle risorse idriche sia in termini di prelievo che di rilascio;
- nel rinnovamento degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane e nella ricerca delle migliori tecnologie per migliorare la qualità dell'acqua effluente e minimizzare le emissioni odorose.

3



- nella corretta gestione degli adempimenti riguardanti i rifiuti speciali nella fasi di produzione, stoccaggio, trasporto e smaltimento e/o recupero finale;
- nella diffusione delle informazioni riguardanti gli impatti delle attività aziendali sull'ambiente esterno, attraverso specifiche pubblicazioni quali il Bilancio di Sostenibilità e le Dichiarazioni Ambientali.

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

- alla riprogettazione dei Sistemi di gestione ambientale certificati ai sensi della norma UNI EN ISO 14001 ed EMAS;
- alla definizione e validazione della nuova metodologia di sviluppo delle Analisi Ambientali di sito, impianto e processo;
- al monitoraggio delle prestazioni ambientali attraverso l'uso di indicatori per gli aspetti ambientali significativi;
- al controllo analitico degli impatti verso l'ambiente, in particolare per quanto concerne le emissioni in atmosfera, la qualità dell'aria, gli scarichi idrici, i rifiuti speciali, le emissioni acustiche e i campi elettromagnetici;
- all'effettuazione di audit specifici interni finalizzati alla verifica della corretta gestione delle problematiche ambientali degli impianti aziendali;
- all'ottemperanza degli adempimenti amministrativi, in particolare per quanto concerne i monitoraggi e i controlli connessi alle Autorizzazioni Integrate Ambientali (Direttiva I.P.P.C.) e all'emissione dei gas ad effetto serra (Emission Trading System), per gli impianti soggetti;
- al coinvolgimento del personale aziendale, attraverso la partecipazione a specifici corsi di formazione sulle tematiche di carattere ambientale e sulle migliori pratiche di gestione degli impianti.

## DIRITTI UMANI

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

Riconoscendo l'assoluto valore dei principi fondamentali della Costituzione della Repubblica Italiana, il Gruppo Iren assume come centrali il rispetto della dignità delle persone e la condanna di ogni discriminazione. Tali principi si traducono nel rifiuto di instaurare trattative o conferire incarichi che possano offendere o che siano contrari ai principi fondamentali alla base del rispetto della dignità umana e nell'impegno a non collaborare con partner che violino tali principi, con particolare riferimento allo sfruttamento del lavoro minorile e alla tutela delle garanzie primarie di ogni lavoratore.

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

Il Gruppo si impegna costantemente a garantire a tutti i cittadini un trattamento equo e imparziale, secondo i principi stabiliti anche nelle carte dei servizi, condanna qualsiasi tipo di discriminazione per motivi legati all'età, al sesso, alla sessualità, alla razza, allo stato di salute, alla nazionalità, alle opinioni politiche, alle credenze religiose, e ha adottato strumenti per favorire l'accessibilità e la fruizione dei servizi, con particolare riguardo alle persone disabili, alle categorie più deboli e ai cittadini di lingua straniera.

Nelle operazioni straordinarie condotte nel 2018, volte all'acquisizione di aziende/partecipazioni, il Gruppo ha effettuato le opportune attività di *due diligence* volte, tra l'altro, alla verifica dell'applicazione delle norme giuslavoristiche e di sicurezza sul luogo di lavoro previste dalla legislazione italiana.

Nel 2018 è stata realizzata la seconda analisi rivolta ai fornitori, attraverso un questionario teso a rilevare le politiche adottate in materia di diritti umani dalle imprese che hanno contratti attivi con il Gruppo. Delle 779 imprese fornitrici rispondenti (26,2% dei fornitori qualificati) il 55% (51% nell'analisi precedente) ha adottato politiche sui diritti umani che ricadono nei seguenti ambiti:

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

Il 19% di coloro che hanno risposto al questionario, inoltre, ha dichiarato che all'interno dell'organizzazione è presente un dipendente ufficialmente responsabile per le questioni legate ai diritti umani. Non sono stati, infine, rilevati tra i fornitori rispondenti casi di reclami per violazione dei diritti umani, né denunce o azioni legali per pratiche discriminatorie.

L'indagine verrà riproposta periodicamente, al fine di mantenere un monitoraggio costante sulla catena di fornitura.

## CODICI DI CONDOTTA E CARTE DEI SERVIZI

Iren aderisce alle raccomandazioni del Codice di Autodisciplina delle Società Quotate, elaborato dal Comitato per la Corporate Governance di Borsa Italiana, e in esecuzione del principio *comply or explain* che connota il Codice, il Consiglio di Amministrazione ha approvato un documento in cui viene data evidenza delle specifiche soluzioni di *governance* adottate.

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

La gestione del Servizio Idrico Integrato è regolata da precise norme dell'ARERA, a cui le Carte dei Servizi si sono adeguate.

Nella gestione dei Servizi Ambientali le Carte dei Servizi regolamentano l'azione per raggiungere elevati standard di qualità in termini di continuità e di rapporto con la clientela. Un sistema di rimborsi in caso di disservizio garantisce l'impegno al rispetto degli standard pattuiti.

La Carta del Servizio Teleriscaldamento è lo strumento fondamentale di tutela del diritto del cliente di ricevere servizi secondo standard di qualità ed efficienza. I parametri in essa contenuti consentono valutazioni oggettive circa il rispetto degli standard garantiti.

### CARTE DEI SERVIZI GRUPPO IREN

Gestione rifiuti

Servizio Idrico Integrato

Teleriscaldamento

Impianti termici ed elettrici comunali

Impianti semaforici

Illuminazione pubblica

Iren ha sottoscritto nel maggio 2017 un protocollo ADR (*Alternative Dispute Resolution*) di conciliazione paritetica con 19 Associazioni dei Consumatori Nazionali, valido per i clienti "consumatori" delle società del Gruppo (in particolare Iren Mercato, Ireli, Iren Acqua, Iren Acqua Tigullio), relativamente ai servizi di vendita e distribuzione gas ed energia elettrica, al servizio idrico integrato e al teleriscaldamento.

Alla firma del protocollo è seguita la costituzione dell'Organismo di Conciliazione Paritetica che è stato riconosciuto dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti ed Ambiente (delibera 92/2018/E/COM) e iscritto nell'elenco degli Organismi ADR dell'Autorità. In conseguenza di ciò sono state rese disponibili ai clienti le sezioni dei siti dedicate alla conciliazione e sono iniziate le attività di gestione delle richieste di conciliazione.

Nella seconda metà del 2018 il protocollo di conciliazione paritetica di Gruppo è stato esteso ai clienti di Atena Trading e Acam Acque

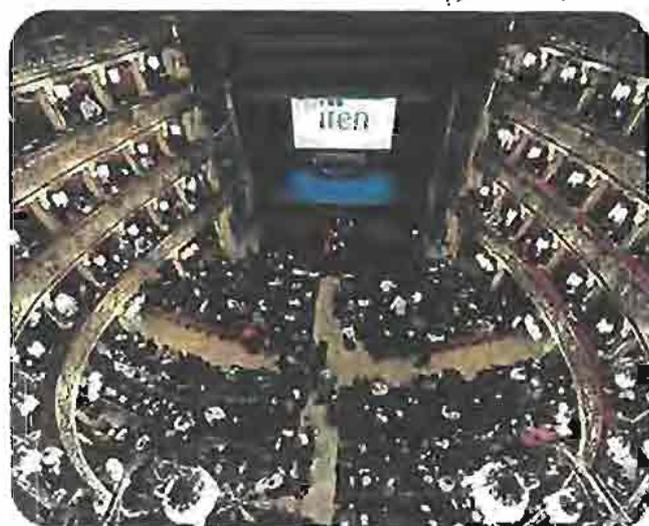
e si avviata la definizione dell'estensione per Salerno Energia Vendite.

Per quanto concerne la conciliazione presso l'Acquirente Unico, da luglio 2018 ARERA ha previsto, in fase sperimentale, l'adesione volontaria a tale strumento anche per i gestori idrici. Ireli, Iren Acqua, Iren Acqua Tigullio, Acam Acque e AMTER hanno aderito e sono attive dalla seconda metà del 2018.

A fine 2018 è stata avviata una campagna di informazione sulla conciliazione paritetica, attraverso materiali resi disponibili presso gli sportelli del Gruppo Iren e gli sportelli territoriali delle Associazioni Consumatori che ne hanno fatto richiesta.

## RAPPORTI CON GLI STAKEHOLDER

Il Gruppo Iren è costantemente impegnato a creare, rafforzare e ampliare le proprie relazioni con gli stakeholder al fine di garantire loro i più ampi spazi di ascolto e dialogo. I criteri per coinvolgere gli stakeholder sono orientati alla maggiore inclusività possibile, alla trasparenza, all'equità, alla sensibilità su aspetti etici, ambientali e sociali e alla coerenza rispetto alle attività del Gruppo. L'attività di dialogo con gli stakeholder si basa sui principi previsti dall'AccountAbility1000 di Inclusività, materialità, rispondenza e impatto. Considerata la rilevanza delle attività del Gruppo per la qualità della vita dei cittadini e il territorio, le principali categorie di stakeholder sono rappresentate da: personale, clienti, fornitori, azionisti e finanziatori, comunità e territorio, istituzioni, ambiente, generazioni future. Tali categorie sono rappresentate nei Comitati Territoriali, l'innovativo canale di dialogo, confronto e progettazione partecipata tra il Gruppo Iren e tutti i portatori di interesse in merito ai servizi dell'azienda e ai temi della sostenibilità ambientale e sociale.



I Comitati Territoriali Iren garantiscono l'ascolto, il confronto e la progettazione partecipata con gli stakeholder.



## PRINCIPALI CATEGORIE DI STAKEHOLDER DEL GRUPPO IREN



Alla Direzione Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali, alle dipendenze del Vice Presidente del Gruppo Iren, sono affidate, tra le altre, le attività inerenti i Comitati Territoriali e, quelle, più in generale, di *stakeholder engagement*.

Iren ha consolidato un percorso di coinvolgimento degli stakeholder presenti nei Comitati Territoriali nell'analisi di materialità (si veda pag. 7) per condividere e valutare i temi rilevanti per la redazione del Bilancio di Sostenibilità. L'analisi di materialità mette a confronto la visione del Gruppo Iren con quella delle diverse categorie di stakeholder, per accogliere il loro contributo e sviluppare una rendicontazione di sostenibilità sempre più pertinente e focalizzata ai loro reali interessi, fornendo un quadro articolato di strategie, politiche e risultati nei diversi ambiti di attività.

Per approfondire il confronto sui temi della sostenibilità nel 2018 Iren ha svolto incontri di approfondimento con i Comitati Territoriali, ha partecipato a seminari e convegni, ha realizzato specifiche pubblicazioni e ha organizzato il forum "Orientati al futuro. Strategie di sviluppo e valorizzazione dei territori". Il forum è stato anche l'occasione per presentare lo studio affidato a The European House Ambrosetti sul contributo allo sviluppo del capitale territoriale del Gruppo Iren e per confrontarsi con istituzioni e portatori di interesse sulle performance ambientali e sociali.

Ogni anno il Bilancio di Sostenibilità viene pubblicato sul sito internet di Gruppo, vengono prodotte specifiche brochure informative e viene aggiornato il sito [irensostenibilita.it](http://irensostenibilita.it). Nel 2018 sono anche stati pubblicati brevi video sulla intranet aziendale e una campagna sui media locali per approfondire l'impegno che il Gruppo mette in campo per garantire sostenibilità ambientale, sociale ed economica ai propri stakeholder.

## COMITATI TERRITORIALI IREN

Per rafforzare e ampliare il dialogo con gli stakeholder, Iren ha dato vita ai Comitati Territoriali che hanno lo scopo di garantire un più profondo radicamento nelle comunità locali, grazie ad azioni di progettazione partecipata e a momenti di consultazione su aspetti quali la sostenibilità ambientale e sociale, l'innovazione e la qualità dei servizi forniti. Al fine di garantire ed allargare il coinvolgimento capillare, i Comitati utilizzano la piattaforma online [www.irencollabora.it](http://www.irencollabora.it), primo esempio a livello nazionale, dove i cittadini possono avanzare direttamente proposte e suggerimenti sui temi di competenza dei Comitati, con l'obiettivo di generare progetti concreti e tangibili. Il flusso informativo prodotto dalla piattaforma è anche una fonte preziosa cui Iren si ispira per adottare strategie innovative di servizio e per anticipare i bisogni del territorio. All'interno dei singoli Comitati si costituiscono specifici gruppi di lavoro finalizzati allo sviluppo di progetti presentati in seno ai Comitati stessi o sulla piattaforma [irencollabora.it](http://irencollabora.it). Nel corso del 2018 si sono tenute 81 riunioni di Comitati e gruppi di lavoro e, a dicembre 2018, sulla piattaforma risultano 1.208 profili registrati, 53 progetti e 44 proposte.

Attraverso i Comitati Territoriali, gli stakeholder possono anche sottoporre all'attenzione del Gruppo tematiche in merito ai servizi dell'azienda e ai temi della sostenibilità ambientale e sociale. Il Presidente e il Vice Presidente Iren, che sono membri dei Comitati Territoriali, riferiscono periodicamente al Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità e al Consiglio di Amministrazione sull'andamento delle attività e sulle azioni di confronto e progettazione svolte all'interno dei Comitati stessi.

Nella tabella di pagina seguente sono stati identificati gli stakeholder, gli argomenti-chiave, le criticità emerse per ogni categoria di stakeholder e i progetti e le iniziative per il coinvolgimento degli stessi.



# ATTIVITÀ E TEMI PER IL COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER

Stakeholder	Principali categorie	Argomenti chiave	Progetti, iniziative e commenti degli Stakeholder
Personale	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lavoratori dipendenti</li> <li>Lavoratori non dipendenti</li> <li>Organizzazioni Sindacali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Salute e Sicurezza</li> <li>Valorizzazione delle competenze</li> <li>Remunerazione</li> <li>Formazione</li> <li>Comunicazione interna</li> <li>Welfare</li> <li>Pari opportunità</li> <li>Responsabilità ambientale, sociale ed economica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Iniziative di formazione</li> <li>Work Life Balance</li> <li>Mobilità Interna</li> <li>Codice Etico</li> <li>Relazioni Industriali e accordi sindacali</li> <li>Portale "Irenfuturo"</li> <li>Portale "Iren Welfare"</li> <li>Cessazione incentivata rapporto di lavoro</li> <li>Reward Performance management</li> <li>Progetto "Neo-inseriti laureati"</li> <li>Progetto "Benessere"</li> <li>Analisi materialità</li> <li>Comitati Territoriali</li> </ul>
Clienti	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fruitori dei servizi retail e business</li> <li>Enti Locali</li> <li>Associazioni di consumatori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Qualità dei servizi</li> <li>Servizi on-line e mobile</li> <li>Comunicazione trasparente</li> <li>Tariffe</li> <li>Gestione del credito</li> <li>Affidabilità e sicurezza del servizio</li> <li>Responsabilità ambientale, sociale ed economica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sportelli operativi e call center</li> <li>Comunicazione trasparente in bolletta</li> <li>Sito Internet</li> <li>App per smartphone e tablet</li> <li>Canali social</li> <li>Indagini di Customer Satisfaction</li> <li>Iniziative per la sicurezza dei clienti</li> <li>Iniziative per migliorare la qualità dei servizi</li> <li>Codice Etico</li> <li>Incontri e percorsi quadro con Associazioni</li> <li>Protocolli di gestione del credito</li> <li>Tariffe sociali</li> <li>Protocolli di conciliazione paritetica</li> <li>Incontri formativi sul bonus sociali</li> <li>Guida per letture bollette</li> <li>Analisi materialità</li> <li>Comitati Territoriali</li> </ul>
Fornitori	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fornitori di beni, servizi e lavori</li> <li>Fornitori qualificati</li> <li>Fornitori locali</li> <li>Associazioni di categoria</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione catena di fornitura</li> <li>Comunicazione trasparente</li> <li>Condizioni contrattuali</li> <li>Pagamenti</li> <li>Responsabilità ambientale, sociale ed economica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Portale acquisti</li> <li>Albo fornitori</li> <li>Codice Etico</li> <li>Formazione/informazione imprese terze</li> <li>Analisi materialità</li> <li>Comitati Territoriali</li> <li>Roadshow</li> <li>Servizio webcasting</li> <li>Comunicazione dei risultati e dei possibili rischi futuri</li> </ul>
Azionisti e Finanziatori	<ul style="list-style-type: none"> <li>Investitori retail</li> <li>Soci Pubblici</li> <li>Investitori Istituzionali</li> <li>Comunità finanziaria</li> <li>Fondi Etici</li> <li>Istituti bancari</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Corporate Governance</li> <li>Comunicazione trasparente</li> <li>Andamento del titolo</li> <li>Emissione Green Bond</li> <li>Risultati economico finanziari</li> <li>Rating</li> <li>Responsabilità ambientale, sociale ed economica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adozione di politiche di disclosure</li> <li>Inclusione negli indici etici</li> <li>Partecipazione al Carbon Disclosure Project</li> <li>Comitato Sustainable Financing</li> <li>Piano Industriale al 2023</li> <li>Assemblea azionisti</li> <li>Calendario degli eventi societari</li> <li>Analisi di materialità</li> <li>Comitati Territoriali</li> </ul>
Comunità, Istituzioni e Territorio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enti Locali</li> <li>Authority e Enti regolatori</li> <li>Stato</li> <li>Organizzazioni Non Governative (ONG)</li> <li>Associazioni</li> <li>Media</li> <li>Cittadini del territorio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Attenzione al territorio</li> <li>Dialogo e coinvolgimento</li> <li>Creazione di opportunità di sviluppo territoriale</li> <li>Comunicazione trasparente</li> <li>Investimenti e sostegno alle iniziative sul territorio</li> <li>Responsabilità ambientale, sociale ed economica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Trasmissioni di pareri e documenti</li> <li>Partecipazione a confronti Istituzionalizzati</li> <li>Survey e questionari</li> <li>Convegni, seminari e workshop</li> <li>Partecipazione a progetti in collaborazione con le istituzioni</li> <li>Visite a Impianti</li> <li>Comitati Territoriali e piattaforma "Irencollabora.it"</li> <li>Analisi di materialità</li> <li>Piani di agevolazioni per le Comunità colpite da emergenze ambientali</li> </ul>



3



<p><b>Ambiente</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Associazioni di categoria</li> <li>• Tecnici ed esperti di settore</li> <li>• Rappresentanti di Enti ed Istituzioni</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Perdite rete idrica</li> <li>• Gestione impianti di depurazione</li> <li>• Efficienza della rete di distribuzione gas</li> <li>• Produzione di energia ed emissioni in atmosfera</li> <li>• Risparmio energetico</li> <li>• Mobilità sostenibile</li> <li>• Gestione dei rifiuti</li> <li>• Responsabilità ambientale, sociale ed economica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sviluppo rinnovabili</li> <li>• Progetti di risparmio ed efficienza energetica</li> <li>• Sviluppo teleriscaldamento</li> <li>• Crescita della capacità di smaltimento dei rifiuti speciali</li> <li>• Sistemi per incrementare la raccolta differenziata dei rifiuti</li> <li>• Riduzione perdite rete idrica e gas</li> <li>• Contenimento emissioni in atmosfera</li> <li>• IrenGo</li> <li>• Sensibilizzazione sulle tematiche ambientali</li> <li>• Analisi di materialità</li> <li>• Comitati Territoriali</li> </ul>
<p><b>Generazioni Future</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Scuole</li> <li>• Università</li> <li>• Centri ricerca</li> <li>• Associazioni di categoria</li> <li>• Incubatori</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tutela ambientale</li> <li>• Smart City</li> <li>• Programmi di Demand Side Management</li> <li>• Servizi innovativi</li> <li>• Riduzione degli impatti ambientali</li> <li>• Cambiamento climatico</li> <li>• Comportamenti sostenibili</li> <li>• Responsabilità ambientale, sociale ed economica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmi educativi in scuole (Edi Iren) e Università</li> <li>• Visite guidate</li> <li>• Progetti e investimenti in ricerca e innovazione</li> <li>• Partnership per la ricerca e l'innovazione</li> <li>• Accordi quadro con Università e centri di ricerca</li> <li>• Analisi di materialità</li> <li>• Comitati Territoriali</li> </ul>

## INDICI ETICI

La scelta del Gruppo di porre da sempre la sostenibilità ambientale al centro del suo operare è stata confermata nell'ultimo Piano Industriale: risorse idriche, economia circolare, decarbonizzazione, città resilienti saranno il fulcro dell'agenda del Gruppo che investirà in sostenibilità oltre il 50% degli investimenti cumulati previsti, pari a 3 miliardi di euro, per il raggiungimento degli impegni presi nei confronti degli SDGs delle Nazioni Unite. Un impegno tangibile, quindi, che conferma la volontà di coniugare lo sviluppo del Gruppo a quello delle comunità, dei territori e dell'ambiente.



Il Gruppo è presente all'interno della famiglia di indici FTSE Environmental Opportunities che mettono in relazione le performance delle società con le opportunità ambientali, cioè le cui attività possono rappresentare soluzioni a valore aggiunto a problemi ambientali.

Tali indici sono specificamente il "FTSE EO AI-Share Index" e il "FTSE EO Water Technology Index".



Presenza ai vertici nazionali nella survey "CDP Climate Change 2018", del Carbon Disclosure Project (organizzazione no-profit indipendente, che a livello globale raccoglie, analizza e diffonde dati sulle performance ambientali di imprese, città, stati e regioni) dove Iren ottiene lo score A- e si colloca tra le 10 aziende italiane con le migliori performance per la riduzione delle emissioni, la mitigazione dei cambiamenti climatici e lo sviluppo di soluzioni per favorire la decarbonizzazione.



Nel Corporate Responsibility Rating di Oekom, effettuato in aprile 2018, il Gruppo Iren ha ottenuto lo status Prime (si veda pag. 56).

# IMPEGNI DI MIGLIORAMENTO

## AMBIENTE

### 2021-2023

### 2021-2023

### 2021-2023

#### Emissioni

#### Efficienza energetica, rinnovabili e teleriscaldamento

Sviluppo dei lavori per il collegamento dei termovalorizzatori di Torino e di Piacenza alle rispettive reti di teleriscaldamento

- Incremento della volumetria teleriscaldata:
- crescita dell'1,5% dei volumi attaccati alla rete di teleriscaldamento
  - + 5,3 milioni di mc servizi nella stagione termica 2018-2019 (affitto ramo d'azienda Sei Energia)
  - sviluppo dei lavori per collegare il termovalorizzatore di Piacenza alla rete di teleriscaldamento e avvio delle attività di realizzazione del sistema di accumulo
  - interventi sulla rete di teleriscaldamento e sul termovalorizzatore di Torino per il collegamento dello stesso con la rete di Grugliasco
  - avvio dell'iter autorizzativo per realizzare nuovi sistemi di accumulo del calore sul territorio di Torino

Consolidamento del primato su fonti eco-compatibili:

- avvio della riqualificazione degli impianti idroelettrici di Ciamonte e Suse
- acquisizione del controllo della società Mara, proprietaria di 3 impianti mini-idro con potenza complessiva di 9 MW

#### Efficientamento energetico

- sostituzione di circa 110 caldaie di edifici comunali di Torino
- interventi di efficientamento degli impianti di illuminazione pubblica con sostituzione di lampade a Led nel comune di Biella e in altri comuni limitrofi
- attività di riqualificazione energetica degli edifici, consulenza e monitoraggio sui consumi energetici e realizzazione di micro impianti cogenerativi e fotovoltaici per i clienti
- installazione di pompe ad alta efficienza energetica sulle principali stazioni di sollevamento fognario con monitoraggio del risparmio energetico

Sostituzione dei corpi illuminanti del perimetro del termovalorizzatore di Piacenza con nuovi proiettori a Led (risparmi previsti pari a 25.120 KWh/anno)

#### Circular economy: gestione, raccolta e riutilizzo dei rifiuti

Crescita della raccolta differenziata al 45,7% a Torino e al 72,5% medio nelle province di Piacenza, Parma e Reggio Emilia, grazie all'estensione dei servizi di raccolta domiciliare dei rifiuti

Estensione della tariffazione puntuale dei rifiuti a ulteriori 5 comuni (11.665 abitanti) e incremento di 1.316 abitanti nei comuni già serviti

Incremento della quantità di rifiuti recuperabili trattati in impianti del Gruppo: idoneità per la realizzazione di:

- impianto di recupero della frazione organica con produzione di biometano a Reggio Emilia
- impianto di selezione di carta e plastica nel ternese
- impianto di selezione di carta e plastica presso il PAI di Parma

Riduzione al 2023 delle emissioni di CO<sub>2</sub> del 5% rispetto al 2017

- Incremento al 2023 dell'11% delle volumetrie teleriscaldite rispetto al 2017:
- investimenti in nuovi allacciamenti alla rete del teleriscaldamento in tutti i territori
  - realizzazione di 10.000 mc di nuovo storage termico nelle città di Reggio Emilia, Genova, Parma, Piacenza e Torino
  - investimenti allacciati per la flessibilizzazione degli impianti termici per garantire migliori standard di efficienza e rispondere alle future sfide del mercato elettrico

Consolidamento del primato su fonti eco-compatibili attraverso investimenti nel settore mini idro e fotovoltaico

#### Efficientamento energetico

- risparmio al 2023 del 10% di tonnellate di petrolio equivalente (Tep) rispetto al 2017
- riqualificazione energetica di edifici su pubblico che privati attraverso interventi sull'involucro
- interventi di montaggio e di consulenza per la riduzione dei consumi energetici dei clienti
- interventi di revamping sugli impianti termici
- interventi di relamping ed efficientamento degli impianti di illuminazione pubblica dei comuni di Fidenza, Fiorenzuola e Torino
- messa a punto delle pompe ad alta efficienza energetica sulle principali stazioni di sollevamento fognario e monitoraggio del risparmio energetico

Installazione di corpi illuminanti a maggiore efficienza energetica nella maggior parte degli impianti di trattamento e smaltimento rifiuti

Crescita della raccolta differenziata al 2023: 80% a Torino e 79% medio nelle province di Piacenza, Parma e Reggio Emilia

Estensione della tariffazione puntuale a ulteriori 2 comuni (circa 167.000 abitanti) entro il 2019 e al 90% dei comuni gestiti entro il 2023

Incremento della quantità di rifiuti recuperabili trattati in impianti del Gruppo: conclusione dei autorizzativi per:

- impianto di recupero della frazione organica con produzione di biometano a Reggio Emilia
- impianto di selezione di carta e plastica nel ternese
- impianto di selezione di carta e plastica presso il PAI di Parma

M



**Uso sostenibile delle risorse idriche**

Riduzione dei prelievi di acqua dall'ambiente per la distribuzione ad uso potabile:

- 46% di rete idrica desinquinata
- riduzione dell'acqua immessa in rete nelle aree sfondate di 6 milioni di metri cubi rispetto al 2017

Riduzione dei consumi di acqua nei processi produttivi: realizzazione del sistema di riutilizzo di parte delle acque reflue per il raffreddamento delle scorie della termovalorizzazione

Miglioramento qualitativo della capacità depurativa:

- incremento della capacità depurativa degli impianti di oltre 16.000 abitanti equivalenti rispetto al 2017
- abbattimento inquinanti nell'acqua depurata: BOD 92%, COD 86% e SST 92%

Costruzione della seconda linea di depurazione biologica presso l'impianto di trattamento e recupero rifiuti di Piacenza, dedicata al solo percolato di discarica

Riduzione dei prelievi di acqua dall'ambiente per la distribuzione ad uso potabile:

- riduzione al 2023 di 5 punti percentuali delle perdite di rete rispetto al 2017, grazie alla desinquinazione dell'84% delle reti idriche e alle iniziative di educazione alla sostenibilità

Riduzione dei consumi di acqua nei processi produttivi: ottimizzazione del sistema di riutilizzo acque reflue nel raffreddamento delle scorie della termovalorizzazione

Miglioramento qualitativo della capacità depurativa:

- incremento al 2023 della capacità depurativa degli impianti, in termini di abitanti equivalenti, del 14% rispetto al 2017
- abbattimento inquinanti nell'acqua depurata: BOD 94%, COD 90% e SST 83% al 2023

**Innovazione e smart cities**

Città resilienti: avvio del progetto Just Ten (industria 4.0) con definizione degli ambiti di intervento (raccolta, conferimento, gestione dati movimenti rifiuti, logistica, programmazione, fatturazione etc.), determinazione della sensoristica per il servizio di raccolta rifiuti (contenitori e mezzi) e valutazione dell'integrazione della sensoristica per gli impianti

Oltre il 55% di contatori gas intelligenti installati, per il miglioramento dei sistemi di fatturazione delle società di vendita e del monitoraggio da parte del cliente

Città resilienti: estensione del progetto Just Ten a tutti gli ambiti di intervento per ridurre gli impatti dei servizi di raccolta, della logistica, dei processi amministrativi connessi, del controllo dei servizi sul territorio, dell'estensione della modalità di tariffazione puntuale

54% di contatori gas intelligenti installati al 2023, per il miglioramento dei sistemi di fatturazione delle società di vendita e del monitoraggio da parte del cliente

**Efficienza e affidabilità dei servizi**

Efficientamento degli impianti di trattamento e recupero dei rifiuti:

- riduzione della produzione di percolato nella discarica di Poialca (RE) con manutenzione e consolidamento delle coperture temporanee
- rimozione dei quantitativi di rifiuti in giacenza presso l'impianto di stoccaggio via Dei Gonzaga (RE)
- nuovo impianto di rilevazione incendi presso il sito Comacchio (PR) per il contenimento del rischio ambientale/sicurezza

Miglioramento del livello di sicurezza della rete gas:

- rete gas ispezionata: 84,5% su rete di alta e media pressione, 79,8% su rete di bassa pressione
- rinnovamento della rete gas: 26 km di rete posata di cui 19,5 km messi in esercizio
- sostituzione di 49 dispersori per la protezione catodica della rete in acciaio
- rinnovamento di 28 colonie montanti
- ricerca dispersori coniate alla sostituzione dei contatori elettronici
- 96% delle chiamate di pronto intervento con tempo di arrivo sul posto entro i 60 minuti

Efficientamento degli impianti di trattamento e recupero dei rifiuti: installazione di adeguata sensoristica sui sistemi di misurazione presenti nei silos per un costante controllo grazie all'interconnessione con il sistema Just Ten, in via di sviluppo

Miglioramento del livello di sicurezza della rete gas:

- rete gas ispezionata: 85,5% su rete di alta e media pressione, 80,5% su rete di bassa pressione
- rinnovamento della rete gas per la sostituzione dei tratti più obsoleti (ghisa grigia e acciaio non protetto) con importanti investimenti in protezione catodica
- potenziamento della ricerca fughe su infrastrutture più critiche (rete in ghisa grigia, giunto canapa e piombo)
- prosecuzione ricerca dispersori coniate alla sostituzione dei contatori elettronici
- 97% delle chiamate di pronto intervento con tempo di arrivo sul posto entro i 60 minuti

## Gestione responsabile delle filiere di business

Riduzione degli impatti ambientali delle reti elettriche:  
• dimissione di 50 cabine elettriche con emissioni elettromagnetiche nell'area di prossimità  
• dimissione e smaltimento di 11 apparecchiature contenenti 2.197 kg di olio contaminato da PCB/PCT

Contenimento delle emissioni olfattive del PAI di Parma: prosecuzione delle attività di potenziamento del sistema di abbattimento odori della zona trattamento fanghi

Riduzione della produzione di rifiuti liquidi richiesta di modifica non sostanziale al PAI di Parma per inviare le acque reflue a trattamento chimico-fisico, riducendo la produzione di rifiuti liquidi evitati ad impianti esterni

Dimissione e smaltimento di 96.205 kg di apparecchiature fuori uso contenenti componenti pericolosi

Implementazione del Sistema Certificato QSA (Qualità, Sicurezza, Ambiente)

- certificazione UNI 11352 per le società che forniscono servizi energetici (ESCo) e rinnovo per Iren Rinnovabili
- trasferimento ad Iren Rinnovabili della Certificazione F-Gas ottenuta da Iren Energia
- rinnovo ed estensione delle certificazioni QAS per Iren Ambiente e dicitanca R.E.I.
- implementazione del sistema di gestione QAS di TRM
- implementazione del sistema di gestione dell'efficienza energetica (ISO 50001) di Iren Energia
- attività preliminari all'avvio del progetto di implementazione del sistema di gestione della sicurezza delle informazioni (ISO 27001)
- sviluppo, test e validazione della nuova metodologia di analisi Ambiente di sito, impianto e processo

Riduzione degli impatti ambientali delle reti elettriche al 2023

- dimissione di 250 cabine elettriche con emissioni elettromagnetiche nell'area di prossimità
- rinnovamento completo di 15 cabine per il completo annullamento delle emissioni elettromagnetiche
- dimissione e smaltimento di 100 trasformatori MT/BT contenenti olio contaminato da PCB/PCT

Contenimento delle emissioni olfattive del PAI di Parma: completamento delle attività di potenziamento del sistema di abbattimento odori della zona trattamento fanghi

Riduzione della produzione di rifiuti liquidi realizzazione del sistema di convogliamento acque reflue all'impianto di depurazione del PAI di Parma

Proseguire dimissione e smaltimento di apparecchiature contenenti componenti pericolose

Implementazione del Sistema Certificato QSA (Qualità, Sicurezza, Ambiente)

- certificazioni ISO 9001 e BS OHSAS 18001 della dicitanca REI
- certificazioni ISO 9001 e BS OHSAS 18001 e mantenimento della certificazione ISO 14001 di TRM
- certificazione ISO 50001 di Iren Energia
- certificazione ISO 27001
- applicazione della nuova metodologia di sviluppo dell'Analisi Ambientale a tutte le società del Gruppo certificate ISO 14001
- implementazione del sistema di gestione integrato QAS di ACAM Acqua, ACAM Ambiente, ReCoS e Spezia Energy Trading (ISO 9001, ISO 14001 e BS OHSAS 18001)
- estensione delle certificazioni QAS di Iren Laboratori alle sedi di Veroli e di La Spezia
- estensione delle certificazioni QAS alle attività di Disinfestazione, Disinfestazione e Derattizzazione
- certificazioni QAS delle attività svolte presso il sito Mercate (RE) e delle attività di progettazione e realizzazione lavori presso il sito Corchicchio (PR)

## GENERAZIONI FUTURE

### IRIDIUM

Educazione alla sostenibilità

### CONCORSI DIDATTICI

Catalogo Edu.Iren di offerte didattiche basati in tutto l'arco solare

Attivazione del Parco delle Acque (PAQ) a Reggio Emilia: nuovo modello di visita agli impianti

Incremento del numero di progetti didattici offerti ai territori

### CLUB IREN

Estensione del modello adottato al Parco delle Acque (PAQ) ad un impianto per ogni territorio in cui è presente il Gruppo Iren

Sperimentazione di progetti didattici basati in classe da diffondere su tutti i territori in cui è presente il Gruppo Iren



3



## PERSONALE

Tematiche	Attività e progetti	Obiettivi
Occupazione	Prosecuzione del equilibrio demografico: nuovo esodo di dipendenti che maturano il diritto alla pensione nel 2019-2020 con previsione di assunzioni giovani (prevalentemente under 35)	Raddoppio della popolazione under 30 al 2020
Sviluppo delle risorse umane		Completamento del nuovo sistema di valutazione delle posizioni organizzative, delle competenze e della performance del personale del Gruppo
Relazioni Industriali		Verifica della sperimentazione e ulteriore diffusione dello Smart Working
Salute e sicurezza dei lavoratori	Introduzione sperimentale del progetto Smart Working su 311 dipendenti	Individuazione di azioni di miglioramento necessarie per l'introduzione di modalità di lavoro agile e iniziative di riconoscimento del merito
Welfare aziendale e diversity	Avvio di un progetto, tramite compilazione di sondaggio da parte dei dipendenti, per identificare punti di forza e aree di miglioramento relative alle modalità di svolgimento del lavoro	Ulteriore diffusione di rilevazione presenze attraverso APP Mylon fruibile da smartphone aziendale per tutto il personale del Gruppo
	Implementazione e diffusione del sistema di rilevazione presenze e messaggistica robotica, anche attraverso APP Mylon fruibile da smartphone aziendale	
	Completamento dell'ammortizzazione degli accordi integrativi del Gruppo	
	Coinvolgimento del personale su politica e obiettivi del sistema di gestione Qualità, Ambiente e Sicurezza: invio mensile degli indicatori aziendali relativi al numero e tipologia infortuni e loro inserimento nella intranet aziendale (reporting integrato di Gruppo)	
	Sviluppo delle sinergie esistenti tra funzione Sicurezza e Sistemi certificati con l'obiettivo di unificare tematiche a livello di Gruppo: aggiornamento schede di processo sicurezza e organizzazione comitati di processo; procedura di Gruppo per la gestione unificata di infortuni, mancati infortuni, infortuni delle imprese; gestione unificata della sorveglianza sanitaria (organizzazione, protocolli sanitari, sistema informativo Gamma)	Sviluppo delle sinergie esistenti tra funzione Sicurezza e Sistemi certificati con l'obiettivo di unificare tematiche a livello di Gruppo: istituzione di Gruppi di lavoro per unificare argomenti di carattere trasversale (schede DPI in uso nel Gruppo e valutazione di eventuali nuovi DPI a seguito di nuovi rischi, evoluzioni tecnologiche dei prodotti e modifiche normative, procedure del sistema sicurezza, gestione emergenza: DUVRI, sorveglianza sanitaria, DVR generale, vigilanze antinfortunistiche; Piano di emergenza, evacuazione e primo soccorso)
	Sviluppo del software Gamma per la gestione della sicurezza: inserimento del profilo di rischio sicurezza/salute di ogni dipendenti del Gruppo	Sviluppo del software Gamma per la gestione della sicurezza: <ul style="list-style-type: none"> <li>• elaborazione (del DVR e gestione della formazione di sicurezza</li> <li>• personalizzazione e fruibilità dell'applicativo tramite intranet e cellulari aziendali</li> </ul>

## FORNITORI

Tematiche	Attività e progetti	Obiettivi
Gestione sostenibile della catena di fornitura	Ampliamento del sistema di monitoraggio e valutazione delle prestazioni dei fornitori mediante schede degli esiti di valutazione implementate sul portale fornitori	Miglioramento dell'abbinamento dei fornitori con le categorie merceologiche, all'interno dell'Albo Fornitori, al fine di comparare operatori di pari capacità tecnico-economica
	Implementazione di nuovi modelli di questionari per tipologie merceologiche da inserire sul portale con rivalutazione dei pesi e dei punteggi ed adeguamento dell'entry level	Monitoraggio ed eventuale esclusione dei fornitori inadeguati rispetto agli standard del Gruppo, attraverso audit test, valutazione del grado di aderenza dalle offerte proposte in gara, rating delle prestazioni

Qualità del servizio, orientamento al cliente e alla sua evoluzione

Prassi di marketing

Comunicazione interna ed esterna

Mantenimento e potenziamento della posizione nelle aree storiche:

- eventi sui territori, insieme a istituzioni e associazioni culturali, con attività commerciali e di marketing
- eventi per i clienti del programma Iren con Te, in collaborazione con i principali enti ed enti culturali
- comunicazione su nuovi prodotti e-mobility e domotici
- campagna per la promozione del tele riscaldamento (Torino e Piacenza)
- standardizzazione dell'offerta commerciale e delle pratiche di customer care (canali di contatto)

Loyalty, retention e ampliamento dei canali di contatto:

- restyling di spazi commerciali (Parma, Chivari, Verelli e Grosseto) e aperture di nuovi Spazi Iren (Genova Sestri e Rocco)
- arricchimento dei vantaggi e premi per i clienti del programma Iren con Te, con nuovi meccanismi di partecipazione e impegno, estensione del programma ai clienti residenti nei nuovi territori
- nuove campagne di caring e promozione di servizi specifici con erogazione di buoni e polizze omaggio

Trasformazione di sistemi e processi per l'evoluzione digitale della customer experience:

- migliore posizionamento del sito [irenlugas.it](http://irenlugas.it) nei motori di ricerca, con notevole incremento delle visite
- consolidamento della partnership con i principali siti comparatori di tariffe energetiche anche con promozione di offerte di nuovi servizi
- ingresso di Iren luce gas e servizi su Facebook, Twitter, Instagram e integrazione con i profili LinkedIn e Youtube di Gruppo, creazione di un filo diretto con i clienti, web monitoring e analisi del sentiment, advertising e digital PR
- sviluppo del CRM integrato con il sistema di billing, riassetto dei processi sotto alla vendita, alla gestione degli switch, ai post sales e alla customer care, focalizzati a garantire una customer experience orientata ai bisogni e alle preferenze dei clienti

Consolidamento del progetto "new downstream"

- ampliamento del portafoglio prodotti e servizi (sistema di purificazione aria, caldaia a condensazione, termostato intelligente, frigo-gestore per acqua domestica)
- promozione dei prodotti e servizi "new downstream" presso gli Spazi Iren, attivazione di nuovi canali di vendita (tabacchi e punti COOP), arricchimento della sezione e-commerce del sito [irenlugas.it](http://irenlugas.it)

Consolidamento nel mercato e-mobility

- noleggio a lungo termine di veicoli elettrici e vendita di biciclette a pedale assistita per clienti consumer, infrastrutture di ricarica e servizi di installazione e manutenzione per clienti business
- installazione di colonnine di ricarica pubbliche a Verelli, partecipazione al protocollo del Comune di Torino per l'installazione e la gestione delle colonnine urbane, firma del protocollo d'intesa a Genova e in Emilia per predisporre le reti pubbliche di ricarica
- partnership per l'incentivazione dello scooter sharing elettrico a Torino (condizioni speciali riservate ai clienti Iren e fornitura di elettricità da fonti rinnovabili)
- eventi istituzionali sulle-mobility nelle aree di riferimento e convegni di settore dedicati

Mantenimento e potenziamento della posizione nelle aree storiche: rafforzamento della brand reputation, anche mediante azioni di co-marketing con soggetti e istituzioni di rilevanza sui territori di riferimento, per rafforzare visibilità e posizione della gamma di offerte e servizi

Loyalty, retention e ampliamento dei canali di contatto:

- incremento del numero dei punti fisici di contatto e razionalizzazione degli spazi esistenti
- consolidamento e valorizzazione del programma Iren con Te, incrementando vantaggi e premi e migliorando i meccanismi di partecipazione
- attivazione di un servizio di "call back" per evitare le attese e garantire maggiore facilità di contatto telefonico ai clienti, optando per un ricambio da parte di Iren entro pochi minuti, su appuntamento o via web

Trasformazione di sistemi e processi per l'evoluzione digitale della customer experience:

- prosecuzione del progetto social media per consolidare il canale di caring, incrementare la fan base con advertising e post sponsorizzati, accrescere l'engagement con narrazioni di eventi e incrementare le vendite con campagne di prodotti su core target
- conclusione dello sviluppo della piattaforma di CRM e della migrazione verso i nuovi applicativi di tutta la customer base, per garantire un migliore livello di servizio nei processi digitali e della multicanalità
- sviluppo dell'area self care e processi paperless per fornire al cliente visibilità circa l'avanzamento delle proprie richieste mediante tracking su web/app
- completamento del riassetto della funzionalità del CRM per la gestione dei processi post sales e customer care

Consolidamento del progetto "new downstream"

- sviluppo della gamma di offerte con ottimizzazione delle soluzioni esistenti e introduzione di nuovi prodotti e servizi in abbinamento alla commodity

Consolidamento nel mercato e-mobility

- sviluppo e ottimizzazione della gamma di offerte delle soluzioni esistenti e introduzione di nuove partner e prodotti
- sviluppo dei canali esistenti e ricerca di nuovi canali di vendita con particolare focalizzazione sulla clientela business



M

## AZIONISTI E FINANZIATORI

Obiettivi	Realizzazioni 2018	Commenti
Sviluppo economico e valore per il territorio	Intensificazione dei contatti con investitori istituzionali e analisi finanziarie (19 roadshow), anche su nuove piazze finanziarie (Sydney, Melbourne, Bruxelles, Anversa, Toronto)	Ulteriore incremento dei contatti con gli investitori istituzionali in piazze finanziarie nuove
Competitività	Rafforzamento della struttura di Investor Relation per rispondere al meglio alle necessità quotidiane di analisti e fund manager, nella continua ricerca dell'eccellenza della comunicazione finanziaria	Rinovo della sezione investor del sito internet di Gruppo per il continuo miglioramento della comunicazione finanziaria, rendendola più efficace ed esaustiva
	Conferma da parte dell'agenzia Fitch del rating pubblico investment Grade al livello BBB per Iri e le sue emissioni obbligazionarie	Mantenimento del rating Investment Grade
	Perfezionamento ed utilizzo di nuovi finanziamenti a medio lungo termine per complessivi 581 milioni di euro, di cui 500 milioni di euro attraverso nuovo Green Bond della durata di 7 anni	Prosecuzione delle attività di copertura dei fabbisogni finanziari per supportare gli investimenti con un equilibrato rapporto tra fondi a breve e medio/lungo termine
	Aggiornamento del programma di emissioni obbligazionarie (EMTN Program) con pubblicazione di un supplemento al Prospetto base	Pieno rispetto dagli impegni assunti nel Green Bond Framework a beneficio di Investor Socialmente Responsabili (SRI)
	Operazioni di liability management per la riduzione del costo del debito, tra cui l'estinzione anticipata di finanziamenti bancari per 206 milioni di euro	Prosecuzione nell'ottimizzazione del portafoglio di debito anche con attività di liability management finalizzate alla riduzione del costo del debito
	Verifica annuale positiva di terza parte (DNV GL) sul rispetto degli impegni assunti nel Sustainable Financing Framework e sfascio della Periodic Review a favore degli investitori	Rispetto degli impegni assunti a beneficio degli Investor Socialmente Responsabili e definiti nel Sustainable Financing Framework
	Revisione del Green Bond Framework nella forma più ampia di Sustainable Financing Framework	

## COMUNITÀ, TERRITORIO E ISTITUZIONI

Obiettivi	Realizzazioni 2018	Commenti
Sviluppo delle comunità locali	Crescita della qualità e quantità di progetti partecipati per la sostenibilità, "incubati" dai Comitati Territoriali: 9 nuovi progetti	Ulteriore crescita qualitativa e quantitativa della progettazione partecipata con gli stakeholder per la sostenibilità dei territori
Dialogo con Enti pubblici	Diffusione della piattaforma Incollabora.it: 1.208 profili registrati su Incollabora.it, +32% rispetto al 2017, grazie alle iniziative realizzate nel 2018	Prosecuzione delle attività di diffusione della piattaforma Incollabora.it per generare progettualità con positive ricadute ambientali e sociali per le comunità
Comunicazione interna ed esterna	Analisi e studio del contesto per l'implementazione di Comitati e Consulte territoriali nelle nuove aree di riferimento del Gruppo	Attivazione di Comitati e Consulte Territoriali nelle nuove aree di riferimento del Gruppo
Ricadute sul territorio	Integrazione degli obiettivi e dei target di sostenibilità nel Piano Industriale 2023	Aggiornamento degli obiettivi e dei target di sostenibilità del Piano Strategico

## PREMI E RICONOSCIMENTI

Nel 2018, il Gruppo Iren ha ottenuto diversi riconoscimenti, inerenti la responsabilità sociale e ambientale. Di seguito una sintesi delle principali attestazioni ricevute.



Certificazione Top Employer 2018 per Gruppo Iren, riconosciuto da Top Employers Institute fra le migliori aziende in **human resources** che offrono ottime condizioni di lavoro, formano e sviluppano i talenti e cercano di migliorare e ottimizzare le loro best practice nel campo delle risorse umane.



Menzione speciale ad Iren nella sezione "Innovazione e Tecnologia" nell'ambito del "Premio Eccellenze d'Impresa", organizzato da GEA-Consulenti di direzione, Harvard Business Review Italia ed Arca Fondi Sgr. Il riconoscimento è stato attribuito per la forte attenzione all'innovazione declinata su tutte le aree del Gruppo.

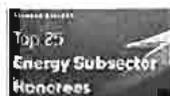


**INTEGRATED GOVERNANCE INDEX**

Quarto posto per Iren, migliore tra le società di medie dimensioni, nella classifica della Top10 dell'Integrated Governance Index 2018, modello di analisi rivolto alle prime 100 società quotate italiane sul grado di integrazione dei fattori ESG (Environmental, Social e Governance) nelle strategie aziendali.



Premio Innovazione SMAU assegnato ad Iren per il Progetto Industria 4.0, nell'ambito del Roadshow SMAU 2018, per l'individuazione di soluzioni innovative nella gestione della Business Unit Energia.



Iren è stata inclusa nella lista delle migliori 25 aziende multiutility per l'anno 2017, nell'ambito della ricerca condotta da Thompson Reuters volta a identificare i leader mondiali nel settore energetico.



"Premio Sviluppo sostenibile 2018" al Gruppo Iren, riconosciuto tra le migliori 10 imprese del settore "energia da fonti rinnovabili" per il progetto Biomether - impianto pilota per la produzione di biometano da biogas derivante da fanghi di depurazione, presso il depuratore di Reggio Emilia - In considerazione del contenuto innovativo, dei positivi effetti economici e occupazionali e della sua replicabilità.



Premio Speciale Cultura riconosciuto dalla Regione Emilia Romagna ad Iren nell'ambito del Premio Innovatori Responsabili per "Dilemma: scelte e conseguenze su temi etici e ambientali" supportato dal Comitato Territoriale di Parma e proposto dall'Associazione Cibopertutti/Kuminda. Progetto formativo fondato sul gioco, rivolto ai ragazzi over 14, basato su 10 temi associati agli obiettivi di sviluppo sostenibile ONU 2030.



**HUMANA**  
PICCOLI GESTI CHE TRASFORMANO IL MONDO

Premio "HUMANA Eco Solidarity Award 2018" assegnato da

HUMANA People to People Italia a Iren Ambiente per l'impegno attivo nel diffondere la cultura della sostenibilità ai cittadini, sensibilizzandoli alla donazione di abiti usati.



**RICREA**  
CONSORZIO NAZIONALE ITALIANO PER IL RICICLO E RECUPERO

Speciale riconoscimento di RICREA (Consorzio Nazionale per il Riciclo e Recupero

degli imballaggi in Acciaio) ad Amiat per l'impegno nella raccolta differenziata degli imballaggi in acciaio a Torino.



**STORIE DI ALTERNANZA**

Primo premio nazionale "Storie di alternanza", promosso da Unioncamere e dalle Camere di

Commercio, assegnato ad Iren per il progetto educativo "Sei Ecologico?" realizzato con l'Istituto Calvino di Genova. Terzo posto nazionale per l'Istituto Agnelli di Torino per il progetto "Un futuro solare" e primo posto regionale per l'Istituto Avogadro di Torino per "Illumina TO", entrambi i progetti sono stati realizzati in collaborazione con il Gruppo Iren.



Anche nel 2018, il Gruppo è risultato finalista al premio "Tecnologia, Ricerca & Innovazione" assegnato da Top Utility, il think tank che studia le aziende di pubblica utilità.



Inclusione del Gruppo Iren tra i finalisti della sedicesima edizione del Sodalitas Social Award per i due progetti presentati: "Orto in condotta" e "ReCopro".



Primo premio Interactive Key Award ad Iren nella categoria Siti Corporate, per la nuova brand architecture, pensata con l'obiettivo di integrare in un corpo unico ed armonico la complessità delle anime storico-territoriali e societarie del Gruppo Iren.



Premio speciale Editor's choice, nell'ambito del Press, Outdoor & Promotion Key Award, assegnato a Iren luce gas e servizi per le campagne di comunicazione più inclusive del mercato italiano.



Antonio Andreotti, Direttore Personale, Organizzazione e Sistemi Informativi di Iren, è stato premiato da Le Fonti HR Awards come Direttore Risorse Umane dell'anno nella categoria delle aziende di produzione e distribuzione energia elettrica.



Massimo Levirno, CFO di Iren, è stato insignito del "CFO Award" per la categoria società quotate SUI/MTA in relazione al progetto di diversificazione delle fonti di finanziamento, volto a rafforzare il percorso di ottimizzazione della sostenibilità finanziaria, ambientale e sociale del Gruppo Iren.

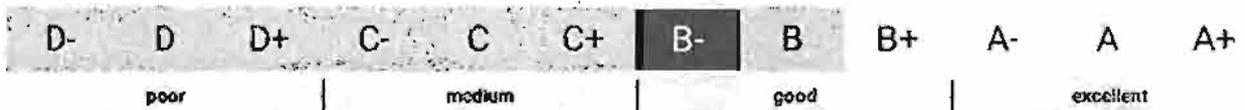
Nell'aprile 2018, Iren ha ricevuto il Corporate Responsibility Rating di Oekom di cui riportiamo i dettagli della valutazione.

## oekom Corporate Rating

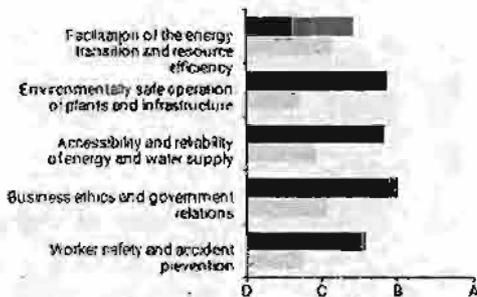
Legend Industry  Company  Prime

### Iren SpA

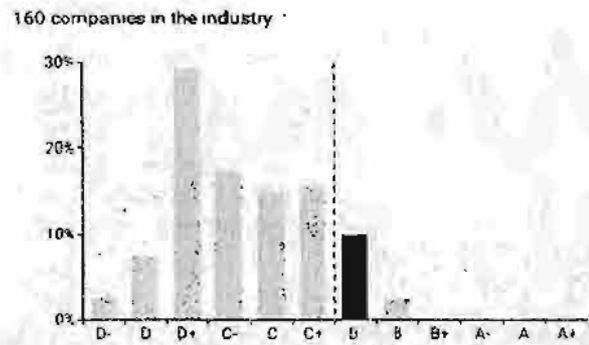
Industry Utilities Status **Prime**  
 Country Italy Rating **B-**  
 ISIN IT0003027817 Prime Threshold **B-**



#### Key Issue Performance

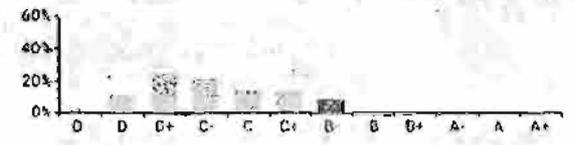


#### Distribution of Ratings



**A. Social and Governance Rating** 40.0% | B-

Weight Rating



Category	Weight	Rating
A.1 Staff and Suppliers	8.0%	B-
A.2 Society and Product Responsibility	24.0%	B-
A.3 Corporate Governance and Business Ethics	8.0%	B

**B. Environmental Rating** 60.0% | B-

Weight Rating



Category	Weight	Rating
B.1 Environmental Management	12.0%	B
B.2 Products and Services	42.0%	B-
B.3 Eco-efficiency	6.0%	C+

# Valore Iren



## TEMI RILEVANTI

 Sviluppo economico e valore per il territorio

 Competitività



M

## CREARE E DISTRIBUIRE VALORE

I risultati economici del Gruppo Iren presentano, nel 2018, una crescita rispetto all'anno precedente: ricavi +9,3%, margine operativo lordo (Ebitda) +17,9%, utile di pertinenza del Gruppo +1,7%.

Indicatori economici	U.m.	2018	2017
Ricavi	€/mln	4.041	3.697
Margine Operativo Lordo	€/mln	967	820
Risultato Operativo	€/mln	530	420
Utile di pertinenza del Gruppo	€/mln	242	238
Capitalizzazione totale	€/mln	2.727	3.191
Dividendo per azione	€	0,084 (*)	0,070

(\*) Proposta da parte del Consiglio di Amministrazione

L'indebitamento finanziario netto al 31/12/2018, ammonta a 2.453 milioni di euro, in lieve crescita rispetto ai 2.372 milioni di euro al 31/12/2017.

Nel corso dell'anno, il Gruppo ha effettuato investimenti per 447 milioni di euro (+25,1% rispetto al 2017), destinati agli interventi di sviluppo nei diversi settori di attività, garantendo un importante contributo alle comunità locali.

Investimenti (milioni di euro)	2018	2017
Generazione e teleriscaldamento	79,6	55,8
Reti (elettriche, gas, ciclo idrico)	267,6	207,4
Mercato	31,0	20,5
Servizi ambientali	31,2	27,0
Altri	37,6	46,7
<b>TOTALE</b>	<b>447,0</b>	<b>357,4</b>

Le performance economico finanziarie denotano – grazie ad un portafoglio di business con prevalenza di attività regolate e ad un significativo incremento degli investimenti – la forte connotazione del Gruppo allo sviluppo di infrastrutture a servizio della crescita dei sistemi economici dei territori serviti, e confermano, come definito in ottica prospettica nel Piano Industriale al 2023, una particolare attenzione alla sostenibilità ambientale, alla trasformazione digitale e all'innovazione, in sinergia con le imprese e le istituzioni del territorio di riferimento.

La focalizzazione degli orientamenti strategici su tematiche ambientali e di sostenibilità, influenza la pianificazione degli investimenti pluriennali da realizzare. Queste stesse tematiche rientrano nei principi del Codice Etico che le società del Gruppo sono tenute a rispettare anche nella realizzazione degli investimenti.

Nei processi di pianificazione, il Gruppo presta particolare attenzione alle variabili, emergenti dagli scenari economici e industriali di settore, in grado di garantire la disponibilità di energia a medio e lungo termine.

L'analisi degli scenari avviene attraverso il monitoraggio continuo delle dinamiche industriali, economiche e finanziarie.

Per pianificare gli sviluppi della capacità produttiva, il Gruppo considera gli scenari di medio periodo riferiti sia al mercato elettrico sia allo sviluppo del teleriscaldamento. Ulteriori opportunità possono emergere da scenari regolatori che favoriscono la crescita delle energie rinnovabili. I programmi di manutenzione hanno invece un orizzonte temporale pluriennale e vengono definiti dalla produzione, considerate le prescrizioni previste per ciascuna tipologia di impianto.

Il parco produttivo energetico del Gruppo Iren è efficiente e dimensionalmente adeguato, grazie al rilevante percorso di investimenti in nuova capacità produttiva e nell'efficientamento dell'esistente. Al fine di garantire il mantenimento di adeguati standard produttivi e di affidabilità, il Gruppo adotta politiche gestionali e manutentive evolute (es. manutenzioni predittive e preventive). Inoltre, Iren punta sull'innovazione, incrementando l'efficienza e la flessibilità degli impianti e sviluppando progetti mirati all'efficienza energetica di sistema (flessibilizzazione degli impianti a ciclo combinato, gestione degli impianti di termovalorizzazione per cogliere opportunità di sviluppo del teleriscaldamento, installazione di sistemi di accumulo di calore, progettazione di impianti mini hydro). La capacità produttiva pianificata avviene per il 75% da impianti di cogenerazione e termoelettrici, per il 22% da impianti idroelettrici, per il 3% da altri impianti (termovalorizzatori, fotovoltaico, depuratori).

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

La pianificazione è fondamentale per garantire continuità, affidabilità e sicurezza nel servizio idrico integrato. Tale obiettivo è presidiato attraverso l'analisi dei fabbisogni di risorsa per i vari territori, anche in relazione alla loro possibile evoluzione e alla stagionalità, e l'ottenimento di concessioni di derivazione proporzionate ai fabbisogni individuati. A questo si affiancano, la programmazione e la gestione della manutenzione ordinaria e straordinaria, il rinnovamento di impianti e reti per il contenimento delle perdite di rete idrica e fognaria, l'adozione di sistemi di telecontrollo e automazione degli impianti, il pronto intervento sempre attivo, le verifiche analitiche e i trattamenti per garantire il rispetto dei requisiti qualitativi dell'acqua erogata e dei reflui scaricati dagli impianti di depurazione.

Per quanto concerne la gestione dei rifiuti, a livello impiantistico vengono valutate e pianificate le capacità produttive e le eventuali esigenze di rewamping. In particolare, per il PAI di Parma, non sono previsti al momento nuovi scenari, anche in considerazione delle migliori tecnologie costruttive adottate e delle prestazioni ambientali ed energetiche che risultano superiori a quelle riscontrate in impianti simili. Presso il termovalorizzatore di Piacenza, è in corso di progettazione/realizzazione la nuova centrale di

cogenerazione, connessa all'impianto, permetterà di incrementare la fornitura di calore alla rete di teleriscaldamento cittadina che verrà di conseguenza estesa. Per quanto riguarda il termovalorizzatore di Torino il principale obiettivo è lo sfruttamento del calore prodotto per alimentare la rete di teleriscaldamento nelle vicinanze dell'impianto. La prima fornitura di calore è prevista per la stagione termica 2019/2020. Per i 3 impianti, considerata la specifica tipologia impiantistica, la pianificazione si concentra sulla disponibilità di energia a medio e lungo termine.

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

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

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

fenomeni naturali e catastrofici occupano una posizione rilevante nella mappa dei rischi del Gruppo. La Direzione Risk Management considera tali rischi anche nel proprio programma assicurativo.

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

## CREARE VALORE AGGIUNTO

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

*Il Gruppo Iren genera ricadute economiche sui territori di riferimento che contribuiscono alla crescita del contesto sociale e ambientale*

Oltre alle ricadute economiche che riguardano lo sviluppo delle infrastrutture locali di base (reti elettriche, reti gas, reti acquedotto, impianti di depurazione e reti fognatura) e dei servizi essenziali (raccolta e smaltimento rifiuti), le attività del Gruppo hanno anche importanti ricadute ambientali. Inoltre, tutte le aree di business presentano significative opportunità per lo sviluppo di tecnologie e processi innovativi e, di conseguenza, per la crescita territoriale, anche in termini di know how.

Il Gruppo contribuisce alla qualità dell'occupazione del territorio e del suo indotto, attraverso azioni finalizzate ad accrescere le competenze professionali e a consolidare il miglioramento del livello dell'istruzione. Il Gruppo non adotta una politica di assunzioni locali in termini preferenziali; ciononostante, data la specificità del mercato del lavoro italiano, esiste una quasi completa coincidenza tra le province di residenza dei dipendenti e la sede di lavoro loro assegnata, mentre quasi l'82% dei dirigenti risiede nella stessa regione in cui si trova la propria sede di lavoro.

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

L'indicatore che evidenzia la capacità del Gruppo di produrre valore sul territorio e di soddisfare, al tempo stesso, gli interessi economici dei propri principali interlocutori è rappresentato dal Valore Aggiunto. Questo parametro permette di misurare sia l'andamento economico della gestione sia la capacità del Gruppo di creare le condizioni affinché venga distribuita ricchezza agli stakeholder di riferimento.

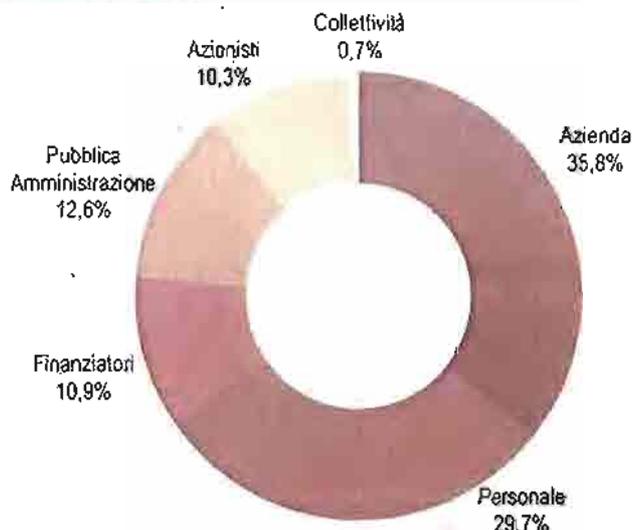
Nel 2018 il Gruppo Iren ha generato un Valore Aggiunto globale lordo di 1.363 milioni di euro, in crescita del 6,7% rispetto al 2017.

M





## VALORE AGGIUNTO GLOBALE LORDO DISTRIBUITO AGLI STAKEHOLDER NEL 2018



Il Valore Aggiunto generato dal Gruppo Iren è stato così distribuito:

- **35,8% all'Azienda** (circa 488 milioni di euro). È la quota di ricchezza mantenuta all'interno del Gruppo, comprendente gli ammortamenti e gli utili non distribuiti;
- **29,7% al Personale** (circa 405 milioni di euro). È la quota costituita da salari e stipendi, oneri e altri costi del personale;
- **12,6% alla Pubblica Amministrazione** (circa 171 milioni di euro). È la quota distribuita sotto forma di imposte dirette e indirette, al netto delle sovvenzioni in conto esercizio ricevute;
- **10,9% ai Finanziatori** (circa 149 milioni di euro). È la quota costituita dal complesso di oneri finanziari sostenuti nei confronti di tutti i soggetti creditori del Gruppo;
- **10,3% agli Azionisti** (oltre 140 milioni di euro). È la quota destinata agli azionisti sotto forma di dividendo;
- **0,7% alla Collettività** (circa 10 milioni di euro). È la quota elargita a titolo di contributi alle comunità locali partecipando alla realizzazione di eventi sociali, ambientali, culturali e sportivi.

Determinazione del Valore Aggiunto (migliaia di euro)	2018
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	3.697.607
Variazione delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati, prodotti finiti e merci	10.187
Altri ricavi	191.085
<b>Valore della produzione</b>	<b>3.898.879</b>
Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	-1.387.337
Costi per servizi	-1.228.888
Altri oneri	-20.219
Costi per lavori interni capitalizzati	33.198
Accantonamenti per rischi	-81.150
<b>Costi intermedi di produzione</b>	<b>-2.684.396</b>
<b>Valore aggiunto caratteristico lordo</b>	<b>1.214.483</b>
Componenti accessori e straordinari	148.192
Risultato netto delle attività discontinue	0
<b>Valore aggiunto globale lordo</b>	<b>1.362.675</b>

## IMPOSTE E TASSE

Per quanto riguarda la quota di Valore Aggiunto distribuito alla Pubblica Amministrazione, una voce rilevante è rappresentata dalle imposte e tasse versate dal Gruppo Iren.

Le imposte sul reddito dell'esercizio 2018 sono pari a oltre 116 milioni, in aumento dell'11,4% rispetto al 2017. Il Tax rate effettivo è del 29,90%.

Nel 2018 il Gruppo ha ricevuto sussidi e contributi dalla Pubblica Amministrazione per circa 6,9 milioni di euro, di cui 3,9 milioni in conto capitale.

Imposte e tasse versate (milioni di euro)	2018	2017
Stato e Regione	116,29	104,36
<b>Totale imposte e tasse dirette</b>	<b>116,29</b>	<b>104,36</b>
Canoni di concessione ATO	2,83	3,01
Altri canoni di concessione	23,90	23,66
Derivazione, tasse e licenze (canoni e sovracanonici di derivazione)	16,50	16,08
Imposte e tasse	23,04	20,19
<b>Totale imposte e tasse indirette</b>	<b>66,27</b>	<b>62,94</b>
<b>TOTALE</b>	<b>182,56</b>	<b>167,30</b>

# Ambiente



## TEMI RILEVANTI

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

M





## POLITICHE PER L'AMBIENTE

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

Il rispetto e la tutela dell'ambiente, l'uso razionale delle risorse idriche, l'efficienza e la riduzione dei consumi energetici, lo sviluppo della produzione da fonti rinnovabili e la corretta gestione del ciclo integrato dei rifiuti, sono elementi imprescindibili che orientano le scelte strategiche del Gruppo, come dimostrato dalle linee guida e come confermato dagli obiettivi di sostenibilità del Piano Industriale al 2023.

Per il perseguimento della mission ambientale, il Gruppo si è dotato di sistemi di gestione quali ad esempio le certificazioni ISO 14001, ISO 50001, UNI CEI 11352, certificazione F-GAS e la Registrazione EMAS. Oltre alla sensibilizzazione del personale, attraverso formazione specifica, il Gruppo ha sviluppato strumenti per il monitoraggio delle prestazioni, quali la valutazione degli aspetti/impatto ambientali, i controlli analitici, gli audit interni e le verifiche di conformità legislativa, volti a monitorare le prestazioni anche in termini di sostenibilità e salvaguardia ambientale.

## PROCESSI PRODUTTIVI E PRINCIPALI IMPATTI AMBIENTALI

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

- produzione di energia idroelettrica, termoelettrica (centrali cogenerative e centrali tradizionali, di integrazione e riserva) e solare;
- gestione di linee e reti di distribuzione dell'energia elettrica in alta, media e bassa tensione e stazioni di trasformazione;

- distribuzione del gas metano;
- gestione del ciclo idrico integrato;
- servizi di raccolta, gestione e smaltimento dei rifiuti e attività connesse a tale business;
- altri servizi al cliente (tra cui mobilità elettrica, efficienza energetica e new downstream),
- comportamenti ambientali degli appaltatori, dei subappaltatori e degli altri fornitori del Gruppo.

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



## CONSUMI ENERGETICI DIRETTI E INDIRETTI

I consumi energetici diretti del Gruppo riguardano gli impieghi di combustibile, utilizzato per la produzione di energia elettrica e termica negli impianti (cogenerativi, centrali termiche, caldaie, termovalorizzatori e discariche), nonché i flussi di energia primaria non rinnovabile non direttamente connessi alla produzione energetica (ad es. riscaldamento delle sedi, carburanti utilizzati dai mezzi della flotta del Gruppo, ecc.), impiegati nello svolgimento delle attività.

I consumi energetici indiretti (energia elettrica che il Gruppo acquista e consuma) si riferiscono alle sedi e agli impianti di produzione. L'elettricità impiegata dagli impianti di produzione di energia è in parte autoprodotta e i relativi valori sono compresi nei consumi diretti di combustibile. Laddove tali impieghi eccedano l'autoproduzione, l'energia elettrica viene acquistata da terzi ed è contabilizzata nei consumi energetici indiretti del Gruppo che nel 2018 sono stati 353 GWh pari a 86.015 Tep (2.763.390 GJ).

Consumi energetici diretti per fonte energetica	u.m.	2018	2017	2016
<b>Totale consumi energetici diretti</b>	<b>Tep</b>	<b>1.268.232</b>	<b>1.304.134</b>	<b>1.322.099</b>
<b>Totale consumi energetici diretti</b>	<b>GJ</b>	<b>53.088.188</b>	<b>54.591.046</b>	<b>55.343.096</b>
Gas naturale <sup>(1)</sup>	Smc/000	1.496.769	1.541.325	1.558.452
Gas naturale	Tep	1.251.299	1.288.317	1.302.866
Gasolio	t	76	107	143
Gasolio	Tep	78	109	154
Biogas da discarica e depuratori	mc/000	27.792	26.595	33.177
Biogas da discarica e depuratori	Tep	10.047	9.880	12.093
Carburante per automezzi <sup>(2)</sup>	t	6.681	5.744	6.504
Carburante per automezzi	Tep	6.808	5.828	6.986

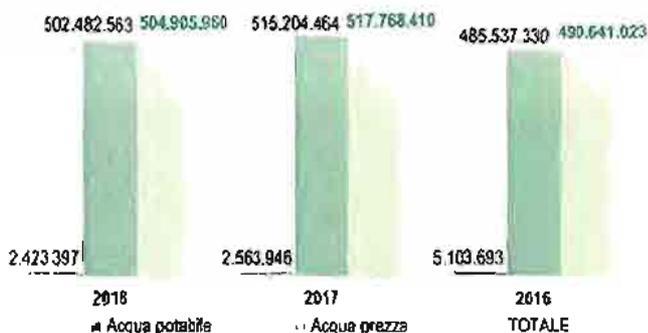
<sup>(1)</sup> La riduzione dei consumi di gas naturale è dovuta in larga parte ad una variazione nella metodologia di raccolta dati per i consumi del riscaldamento ad uso ufficio.

<sup>(2)</sup> L'aumento dei consumi degli automezzi è legato principalmente al consumo di diesel. Infatti, nel 2018, il Gruppo ha proseguito la campagna per la sostituzione dei mezzi obsoleti con nuovi veicoli diesel di categoria Euro 6.

## PRELIEVI IDRICI

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

### PRELIEVI IDRICI PER FONTE (mc) <sup>(1)</sup>



<sup>(1)</sup> Si segnala che sono state effettuate stime dei prelievi per alcuni mesi, in caso di assenza delle fatture aggregate, e che il valore dell'acqua potabile del 2017 ha subito un restatement.

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

- alle diverse tipologie di processi di produzione e/o prestazione di servizi, che richiedono l'utilizzo della risorsa acqua, anche a scopo secondario;
- ai prelievi idrici di qualsiasi natura e scopo (superficiali, sotterranei, da acquedotto);
- ai trattamenti e alle modificazioni qualitative della risorsa acqua effettuati a qualsiasi scopo;
- agli scarichi idrici di qualsiasi natura, scopo e provenienza (civili o industriali), recapitanti sul suolo, sottosuolo, nei corpi idrici superficiali, in fognatura.

Il Gruppo Iren pone particolare attenzione all'attuazione di iniziative per ridurre i prelievi idrici per uso industriale e civile, che sono sintetizzate nella tabella seguente.

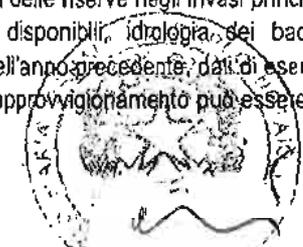
Utilizzo	Fonte Idrica	Iniziative di riduzione dei prelievi
Produzione energetica	57 prelievi da acque superficiali (di cui 9 invasi e 4 sorgenti) 16 prelievi da falda (pozzo per uso industriale)	Nella produzione termoelettrica (in particolare presso la centrale Torino Nord) sono presenti sistemi di recupero delle acque meteoriche di seconda pioggia e delle condense di refrigerazione dell'aria in ingresso alla turbina a gas. L'acqua industriale recuperata è utilizzata ai fini antincendio, per alimentare l'impianto di produzione di acqua demineralizzata e per i servizi di centrale.
Trattamento e smaltimento rifiuti	8 prelievi da falda (pozzi) 3 prelievi da acque superficiali (sorgenti)	L'acqua ad uso industriale (es. per raffreddamento, produzione di acqua demineralizzata, antincendio, servizi tecnologici), dove possibile, proviene da falde non utilizzabili ai fini potabili. Viene privilegiato il recupero e il riciclo delle acque in modo da economizzare la risorsa idrica alla fonte e limitare l'incidenza sui sistemi di depurazione pubblici (es. utilizzo di acque reflue per lo spegnimento delle scorie di combustione).
Distribuzione gas	89 prelievi da acquedotto 1 prelievo da falda (pozzo)	Al fine di ridurre il consumo di acqua utilizzata durante il processo di umidificazione del gas distribuito, sono stati introdotti, all'interno delle cabine di riduzione, sistemi di abbassamento della temperatura del preriscaldamento del gas.
Ciclo idrico integrato	1.530 prelievi da acque superficiali (di cui 1.451 gruppi di sorgenti e 7 invasi) 563 prelievi da falda (563 campi pozzi)	L'approvvigionamento idrico a fini idropotabili avviene in modo differenziato nei diversi territori. Nelle zone montane prevalgono i prelievi da sorgente, invasi e acque superficiali. Nelle zone di pianura i prelievi sono, invece, quasi esclusivamente da pozzo.

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

ambientale, alla sua applicabilità sugli impianti del Gruppo Iren, nonché alla conformità rispetto alla norma.

Nel servizio idrico integrato, l'approvvigionamento ai fini idropotabili è pianificato secondo criteri di efficacia ed efficienza oltre che nel rispetto delle normative di Legge e delle concessioni a derivare. I criteri di utilizzo delle risorse tengono conto di: quantità autorizzate, consistenza delle riserve negli invasi principali, qualità delle acque superficiali disponibili, idrologia dei bacini, dati consuntivi di esercizio dell'anno precedente, dati di esercizio dell'anno in corso. Il piano di approvvigionamento può essere modificato, revisionato

M





o aggiornato su base mensile a seguito dell'analisi dei dati raccolti mediante le attività di misurazione e monitoraggio delle fasi del processo.

## SCARICHI IDRICI

Le attività svolte presso i siti produttivi del Gruppo Iren generano scarichi idrici di acque reflue industriali e domestiche. Quelli più rilevanti derivano da:

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

Scarichi idrici (mc) <sup>(1)</sup>	2018	2017	2016
Centrali di cogenerazione e caldaie	296.951.239	300.341.030	252.714.237
Centrali termoelettriche	199.693.171	209.435.653	227.508.336
Termovalorizzatori	370.582	362.788	366.234
Impianti di trattamento chimico fisico	178.325	136.190	223.150
Centrale di compattazione dei rifiuti	16.458	19.808	27.180
Autolavaggio <sup>(2)</sup>	54.743	56.988	57.058
Uso industriale per servizio idrico integrato	6.324.769	7.377.867	n.d.

<sup>(1)</sup> Si segnala che sono riportati esclusivamente gli scarichi idrici derivanti da attività del Gruppo ad eccezione dei volumi di acqua passante per produzione idroelettrica (non considerata scarico) e delle acque domestiche.

<sup>(2)</sup> Si segnala che gli anni 2016 e 2017 hanno subito un restatement.

## PRODUZIONE RIFIUTI

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

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

In tutte le sedi del Gruppo sono installati sistemi di raccolta differenziata finalizzata ad incrementare il riciclo dei materiali e sono attuate politiche di contenimento dell'utilizzo della carta attraverso progetti di dematerializzazione e informatizzazione dei processi. La gestione dei rifiuti ed il loro smaltimento avviene, nel rispetto del quadro normativo vigente. La gran parte dei rifiuti prodotti viene trattata e recuperata (depurazione, riciclo, riuso, compostaggio, recupero di materia). Nel 2018 circa il 70% dei rifiuti prodotti dal Gruppo è stata avviata a riciclo/recupero di materia.

### RIFIUTI PRODOTTI (t) <sup>(1)</sup>



<sup>(1)</sup> L'incremento dei rifiuti prodotti dal Gruppo nel 2018 è dovuto principalmente all'ampliamento del perimetro societario.

### RIFIUTI SMALTITI (t) <sup>(1)</sup>

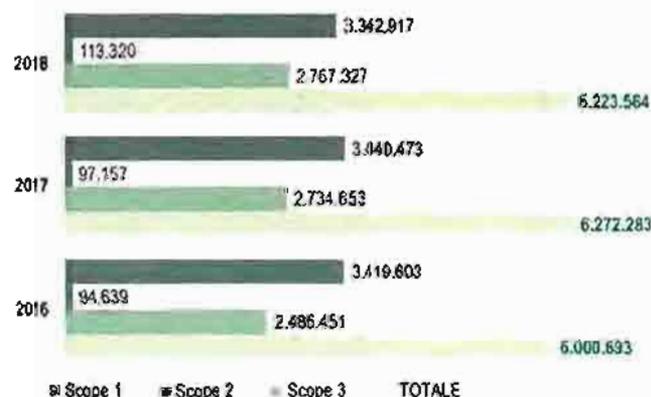


<sup>(1)</sup> La differenza tra rifiuti prodotti e smaltiti è dovuta al deposito temporaneo.

## EMISSIONI IN ATMOSFERA

Le attività del Gruppo Iren generano emissioni in atmosfera sia direttamente, per la produzione, sia indirettamente, attraverso l'eventuale approvvigionamento da terzi di energia elettrica.

### EMISSIONI TOTALI DI CO<sub>2</sub> (t) <sup>(1)</sup>



<sup>(1)</sup> I valori 2017 e 2016 hanno subito un restatement.

In questa sede vengono considerate:

- **scope 1:** tutte le emissioni dirette prodotte da fonti di proprietà del Gruppo, vale a dire le emissioni di CO<sub>2</sub> generate dai combustibili bruciati negli impianti per la produzione di energia e calore, quelle originate dalla flotta aziendale/automezzi di proprietà e quelle derivanti dal consumo di metano per la produzione di calore per il riscaldamento degli edifici delle varie sedi e/o per altre attività a supporto della produzione;
- **scope 2:** le emissioni di CO<sub>2</sub> derivanti dai consumi indiretti del Gruppo, ovvero le emissioni generate dall'acquisto di energia elettrica da fornitori terzi e consumata sia negli impianti di Iren sia nelle sedi;
- **scope 3:** tutte le emissioni che, seppur collegate all'attività caratteristica e di business, non vengono controllate direttamente dal Gruppo.

#### EMISSIONI SCOPE 1

Emissioni dirette di CO <sub>2</sub> – Scope 1 (t)	2018	2017	2016
<b>Emissioni dirette da impianti di produzione</b>	<b>3.325.895</b>	<b>3.418.217</b>	<b>3.400.421</b>
- di cui da cogenerazione, centrali termiche, impianti termoelettrici <sup>(1)</sup>	2.911.546	3.017.290	3.035.537
- di cui da termovalorizzatori (quota non biogenica)	414.305	400.846	364.681
- di cui altre reazioni di combustione per usi di processo o servizi	44	81	203
<b>Altre emissioni dirette</b>	<b>5.817</b>	<b>8.265</b>	<b>5.839</b>
<b>Emissioni dei mezzi aziendali</b>	<b>11.205</b>	<b>13.991</b>	<b>13.343</b>
<b>TOTALE</b>	<b>3.342.917</b>	<b>3.440.473</b>	<b>3.419.603</b>

<sup>(1)</sup> I valori 2017 e 2016 hanno subito un restatement.

Emissioni dirette di CO <sub>2</sub> biogenica (t)	2018	2017	2016
<b>Emissioni dirette da impianti di produzione</b>			
- di cui da termovalorizzatori (quota biogenica)	431.216	417.207	379.568
- di cui da discariche e depuratori <sup>(1)</sup>	22.224	26.493	25.706
<b>TOTALE</b>	<b>453.440</b>	<b>443.700</b>	<b>405.272</b>

<sup>(1)</sup> I valori 2017 e 2016 hanno subito un restatement.

#### EMISSIONI SCOPE 2

Emissioni di CO <sub>2</sub> da energia elettrica acquistata da terzi – Scope 2 (t) <sup>(1)</sup>	2018	2017	2016
Emissioni da energia elettrica acquistata per processi produttivi ( <i>process activities</i> )	103.977	92.416	90.192
Emissioni da energia elettrica acquistata per uffici ( <i>office activities</i> )	9.343	4.741	4.447
<b>TOTALE</b>	<b>113.320</b>	<b>97.157</b>	<b>94.639</b>

<sup>(1)</sup> Le emissioni sono ottenute moltiplicando l'energia elettrica acquistata da terzi per il fattore emissivo del mix termoelettrico nazionale, che per il 2018 risulta pari a 324 gCO<sub>2</sub>/kwh (Fonte NIR2018\_ITALY). Tale fattore considera il mix delle varie fonti di produzione dell'energia elettrica acquistata.

#### EMISSIONI DI SCOPE 3

Il Gruppo è indirettamente responsabile delle emissioni generate oltre i propri processi produttivi, dai propri fornitori e clienti e da tutta la catena del valore. Per questo dal 2018, il Gruppo ha ampliato il

perimetro di rendicontazione delle emissioni, considerando anche gli impatti della catena di fornitura, dell'uso dei prodotti venduti e dalle trasferte effettuate dai dipendenti. Tali emissioni sono calcolate secondo la metodologia del *GHG Protocol*.

Emissioni di CO <sub>2</sub> – Scope 3	2018	2017	2016
Beni e servizi acquistati <sup>(1)</sup>	468.152	505.889	532.257
Uso dei prodotti venduti <sup>(2)</sup>	2.297.380	2.227.176	1.952.733
Trasporto dei rifiuti prodotti <sup>(3)</sup>	1.367	1.300	1.204
Trasferte aziendali <sup>(4)</sup>	428	288	257
<b>TOTALE</b>	<b>2.767.327</b>	<b>2.734.653</b>	<b>2.486.451</b>

<sup>(1)</sup> Per il calcolo è stato analizzato l'intero ordinato a fornitori al 31/12/2018 (escludendo gli ordini per carburanti, gas ed energia elettrica già inclusi nelle emissioni Scope 1 e 2) e sono state stimate le emissioni derivanti dalla produzione di ciascuna tipologia di beni e servizi acquistati.

<sup>(2)</sup> Per il calcolo sono stati considerati i quantitativi di gas venduto che, non essendo prodotto dal Gruppo, non è conteggiato tra le emissioni Scope 1. Le emissioni sono ottenute moltiplicando il volume (mc) di gas venduto ai clienti finali per il fattore emissivo (mc/CO<sub>2</sub>).

<sup>(3)</sup> Le emissioni derivanti dal trasporto dei rifiuti prodotti dal Gruppo sono calcolate moltiplicando il peso dei rifiuti prodotti e avviati ad impianti di terzi per il fattore emissivo (t CO<sub>2</sub>/t di rifiuto).

<sup>(4)</sup> Le emissioni sono ottenute da un'analisi degli ordini per treni, aerei, alberghi, ecc. effettuati nel 2018.





Altre emissioni in atmosfera da impianti di produzione riguardano gli ossidi di zolfo (SO<sub>x</sub>), gli ossidi di azoto (NO<sub>x</sub>), le polveri e il metano (CH<sub>4</sub>).

Emissione (in migliaia di tonnellate)	2016	2017	2018
SO <sub>x</sub>	8,80	6,31	4,60
NO <sub>x</sub>	809,85	765,62	765,51
Polveri	17,70	12,57	18,94
CH <sub>4</sub>	5.867,79	6.824,01	8.709,60

## EMISSIONI CHE RIDUCONO LO STRATO DI OZONO

Le sostanze lesive per lo strato di ozono sono normalmente contenute nei fluidi refrigeranti degli impianti di condizionamento/ refrigerazione. Per il Gruppo Iren l'unico caso di applicabilità riguarda la sostanza R22 (monocloro di fluoro metano) presente in impianti di proprietà o di terzi gestiti (es. circuiti di raffreddamento dei condizionatori). Le emissioni di questa sostanza vengono monitorate sulla base delle quantità di refrigerante aggiunto a seguito dei periodici controlli di manutenzione (rabocco).

Per evitare eventuali dispersioni di sostanze lesive per l'ozono dagli apparecchi di condizionamento aziendali, sono state attivate tutte le iniziative previste dal DPR 147/06. È stato quindi effettuato il censimento di tutte le apparecchiature, con l'indicazione del gas contenuto e della quantità, e queste vengono sottoposte a controllo periodico per assicurare l'assenza di dispersioni, oltre che il buon funzionamento e la pulizia.

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

## GESTIONE DEI PCB

I Policloroifenili (PCB) sono composti aromatici costituiti da molecole clorate e caratterizzati da proprietà tossiche, persistenti e bioaccumulabili, i quali sono presenti all'interno di trasformatori ed altre apparecchiature elettriche. Per evitare forme di inquinamento o dispersioni di tali sostanze, il Gruppo Iren svolge periodicamente e costantemente un aggiornamento del numero dei macchinari contenenti olio isolante e la quantità in essi presente, secondo procedure di registrazione e catalogazione.

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

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

Nel 2018 sono state avviate a smaltimento 11 apparecchiature contenenti olio contaminato da PCB in concentrazione tra 50 e 500 ppm, nei quantitativi indicati in tabella.

Quantità di olio contaminato (kg)	2016	2017	2018
con PCB superiore a 0,05%	0	0	0
con PCB tra 0,005% e 0,05%	2.197	5.019	4.935
<b>TOTALE</b>	<b>2.197</b>	<b>5.019</b>	<b>4.935</b>

\* Il quantitativo totale di olio contenente PCB nei trasformatori e nelle altre apparecchiature al 31/12/2018 è pari a circa 58.250 kg.

## SVERSAMENTI SIGNIFICATIVI

Nel corso del 2018 non si sono verificati sversamenti accidentali significativi.

## RUMORE E INIZIATIVE PER LA RIDUZIONE DELL'IMPATTO ACUSTICO

Il Gruppo Iren effettua attività di monitoraggio, valutazione e mitigazione delle emissioni acustiche per tutto il ciclo di vita degli impianti e delle infrastrutture, avvalendosi anche del supporto di tecnici specializzati. Alla riduzione dell'inquinamento acustico – tema molto sensibile e oggetto di attenzione da parte dei cittadini – il Gruppo dedica impegno e risorse per contenere la rumorosità delle proprie attività, anche attraverso opere di mitigazione acustica (ad es. pannellature fonoassorbenti, silenziatori). Per verificare il rispetto dei valori limite previsti dalla normativa vigente, presso ogni sito di produzione sono state eseguite specifiche Valutazioni di Impatto Acustico verso la popolazione esterna. Nei casi in cui si è riscontrato il superamento dei valori limite previsti, si è provveduto all'esecuzione di interventi di bonifica acustica sulle sorgenti più significative per ridurre le emissioni, nel rispetto dei limiti di Legge. Vengono anche eseguite periodiche indagini fonometriche ai confini dei siti e presso i recettori sensibili, inoltre, in presenza di segnalazioni o reclami da parte dei cittadini, si predispongono opportune misurazioni per valutare la necessità di specifici interventi di mitigazione.

Le campagne per la misurazione degli effetti del rumore prodotto sull'ambiente circostante dagli impianti di distribuzione del gas non hanno fatto riscontrare criticità.

Anche per quanto concerne la distribuzione di energia elettrica non sono emerse situazioni critiche di sfioramento dei limiti di emissioni sonore consentite. Pertanto non si è reso necessario realizzare sistemi di mitigazione del rumore presso gli impianti primari di trasformazione dell'energia elettrica.

Il tema della riduzione dell'impatto acustico non è di norma particolarmente rilevante per il ciclo idrico integrato. Nonostante ciò, negli interventi di manutenzione straordinaria di macchine e apparecchiature (compressori, griglie, ecc.) si procede di norma alla sostituzione con altre a minor impatto acustico o a maggior grado di insonorizzazione.

Infine per quanto concerne i servizi ambientali, in tutti i territori gestiti vengono eseguite periodicamente verifiche fonometriche sulle attività di raccolta rifiuti, spazzamento strade e sui centri di raccolta. Per gli impianti di termovalorizzazione dei rifiuti vengono effettuate

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

## CAMPI ELETTROMAGNETICI

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

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

Le verifiche della sicurezza e dei campi elettromagnetici nelle cabine nuove/rinnovate, vengono effettuate, dal 2018, semestralmente per consentire il monitoraggio di un carico elettrico significativo. In particolare viene eseguito un sopralluogo tecnico di sicurezza integrato dai risultati delle misure di campo elettromagnetico. Durante i sopralluoghi vengono controllati il posizionamento della cabina e del macchinario elettrico in essa contenuto rispetto agli eventuali locali sensibili adiacenti e eventuali situazioni di pericolo ambientale, elettrico, ecc. presenti in cabina. Nel corso del 2018 sono stati eseguiti 21 sopralluoghi/verifiche, su 39 cabine nuove e 34 rinnovate. Per la maggioranza delle restanti, sono in programma le relative verifiche nel primo semestre del 2019.

## MATERIALI UTILIZZATI

Nei processi produttivi e di servizio vengono utilizzati materiali di processo separati che vengono acquistati da fornitori esterni. Si tratta, a titolo esemplificativo, di prodotti per il raffreddamento e la lubrificazione di impianti e macchinari, sostanze per la potabilizzazione delle acque, reagenti per la depurazione e la termovalorizzazione dei rifiuti. Nel 2018 il Gruppo ha utilizzato complessivamente 212.951 t di materiali di processo con un'incidenza marginale di materiali rinnovabili, in considerazione della tipologia di processi gestiti.

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



M

## RIDUZIONE DELLE EMISSIONI E DEGLI IMPATTI AMBIENTALI

### INVESTIMENTI PER L'AMBIENTE

Il Gruppo Iren assume, responsabilmente e con l'impiego di risorse umane ed economiche, l'impegno di ridurre i propri impatti e proteggere l'ambiente. Le spese e gli investimenti sostenuti nel 2018 per la protezione ambientale ammontano a oltre 411 milioni di euro destinati:

- per il 61% al miglioramento ed efficientamento delle reti di distribuzione di energia elettrica e gas, degli impianti di depurazione e potabilizzazione dell'acqua, all'ottenimento di certificati verdi idroelettrici e ad altri progetti di miglioramento (es. smart cities);
- per il 32% all'ottimizzazione dei sistemi di raccolta differenziata dei rifiuti per perseguire gli obiettivi di recupero dei rifiuti definiti dai piani d'ambito territoriali; in particolare, nel 2018, con l'estensione del servizio Porta a Porta nel Comune di Torino;
- per il 6% all'efficientamento degli impianti di produzione di energia elettrica e termica attraverso accumuli di calore, interventi di flessibilizzazione e revamping e sviluppo della produzione da fonti rinnovabili;
- per l'1% all'implementazione di servizi e prodotti con impatti positivi sull'ambiente rivolti ai clienti (es. progetto e-mobility).

### RIDUZIONE DELLE EMISSIONI

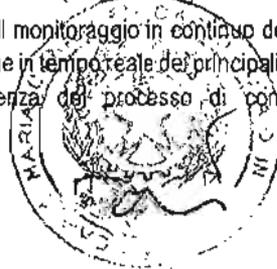
Le emissioni in atmosfera (misure ai camini, calcoli indiretti, numero episodi di perdite, ecc.), vengono monitorate dal Gruppo con grande attenzione, per individuare provvedimenti specifici per ridurle e verificare periodicamente i risultati raggiunti.

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

*Le fonti rinnovabili, la cogenerazione e la raccolta differenziata nel 2018 hanno consentito di evitare l'emissione di oltre 2,4 milioni di tonnellate di CO<sub>2</sub>.*

Per ridurre l'inquinamento viene utilizzato solo gas naturale per alimentare gli impianti di produzione di energia e sono installati sia sistemi di combustione a basse emissioni sia sistemi di riduzione degli inquinanti (catalizzatori per la riduzione di CO ed NOx).

Sistemi di monitoraggio in continuo delle emissioni consentono la rilevazione in tempo reale dei principali inquinanti e il miglioramento dell'efficienza del processo di combustione delle centrali di





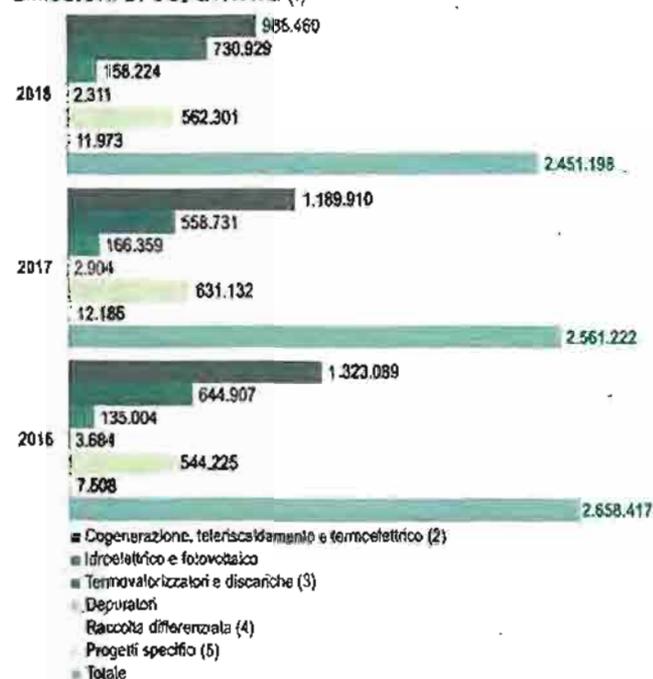
cogenerazione, di quelle termiche di taglia maggiore e dei termovalorizzatori. Questi ultimi sono inoltre tenuti, in forza delle relative Autorizzazioni Integrate Ambientali (AIA), ad osservare limiti emissivi più stringenti di quelli previsti dalla normativa nazionale.

Gli impianti di produzione energetica di potenza superiore a 50 MW sono obbligati, in base alla normativa ambientale IPPC ed alle relative AIA, al miglioramento continuo delle prestazioni ambientali, con adeguamenti alle migliori tecnologie disponibili per diminuire progressivamente l'inquinamento per le diverse matrici ambientali, comprese le emissioni in atmosfera. Inoltre, presso i siti aziendali, si procede alla progressiva sostituzione di sostanze ozono lesive con sostanze meno impattanti.

La combustione del biogas prodotto in discarica produce la massima riduzione delle emissioni di metano e di eventuali altri gas serra, seppure con trasformazione in CO<sub>2</sub> che ha un potenziale effetto serra di 21 volte inferiore a quello del metano (Fonte: UNI ISO 14064).

Le emissioni di CO<sub>2</sub> evitate grazie alla produzione energetica e alla raccolta differenziata dei rifiuti sono illustrate nel seguente grafico e per il 2018 ammontano a oltre 2,4 milioni di tonnellate di CO<sub>2</sub>.

EMISSIONI DI CO<sub>2</sub> EVITATE (t) <sup>(1)</sup>



<sup>(1)</sup> Il calcolo della CO<sub>2</sub> evitata considera come parametro di riferimento le emissioni del sistema elettrico nazionale pari a 478,224 kgCO<sub>2</sub>/MWh nel 2018, 491,789 kgCO<sub>2</sub>/MWh nel 2017 e 512,371 kgCO<sub>2</sub>/MWh nel 2016 (dati Terna e PNA). A fronte della riduzione del fattore CO<sub>2</sub>/MWh, dovuta al miglioramento del mix impiantistico nazionale, si registra un decremento delle emissioni evitate dal Gruppo.

<sup>(2)</sup> I dati 2016 e 2017 hanno subito un restatement.

<sup>(3)</sup> Il calcolo delle emissioni di CO<sub>2</sub> evitate tiene conto della quota di produzione di energia elettrica imputabile a fonti rinnovabili, pari al 51% della produzione complessiva (fonte GSE), moltiplicato per il fattore di conversione 478,224 kgCO<sub>2</sub>/MWh (dati mix energetico nazionale). Nel caso del PAI, che produce anche energia termica, le emissioni di CO<sub>2</sub> evitate sono calcolate convertendo in energia elettrica l'energia termica (per PAI=1/6,88) e applicando la formula sopra indicata.

<sup>(4)</sup> Il calcolo è basato sulla correlazione tra le tonnellate riciclate di rifiuti per le categorie più rilevanti (carta e cartone, plastica, organico e verde, legno, ferro, vetro) e le tonnellate di CO<sub>2</sub> equivalenti risparmiate (Fonte: Waste management options and climate change EC-AEA 2001).

<sup>(5)</sup> Tra i progetti specifici sono stati considerati: illuminazione a Led, cassette dell'acqua, trenGO.

Emissioni di NO <sub>x</sub> e SO <sub>x</sub> evitate <sup>(1)</sup> (t)	2018	2017	2016
Ossidi di azoto (NO <sub>x</sub> )	591	676	3.007
Ossidi di zolfo (SO <sub>x</sub> )	2.202	2.306	2.821

<sup>(1)</sup> Il calcolo è effettuato considerando le emissioni che, a parità di quantitativi prodotti, sarebbero state generate da caldaie condominiali e dal parco nazionale elettrico. A queste sono state sottratte le emissioni effettivamente prodotte dagli impianti del Gruppo. Lo scostamento del 2018 e 2017 rispetto al 2016 è legato all'aggiornamento del fattore emissivo per il parco termoelettrico nazionale (fonte: "Studio degli impatti sulla qualità dell'aria del sistema di teleriscaldamento di Torino", Politecnico di Torino).

## INIZIATIVE PER MITIGARE GLI IMPATTI AMBIENTALI

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

### SERVIZI AMBIENTALI

Tutti i **termovalorizzatori** del Gruppo sono stati dotati di sistemi di monitoraggio delle emissioni derivanti sia dall'impianto di produzione di energia e calore sia dal processo di combustione dei rifiuti. Il sistema di monitoraggio è garantito dalle misurazioni in continuo e dalle verifiche di conformità alla normativa e all'Autorizzazione Integrale Ambientale con il controllo delle sostanze indicate. Al fine di rendere ancora più tempestive le regolazioni dei parametri di combustione e di ottimizzare l'abbattimento del mercurio, nel 2018, sulla linea 3 del termovalorizzatore di Torino, si è svolta una campagna di misura di tale inquinante ed è stato aggiunto un ulteriore analizzatore. Sulla stessa linea si sono, inoltre, conclusi gli studi e la messa a punto delle migliorie sul sistema di back-up del dosaggio del carbone attivo, che renderà ancora più efficiente la capacità di abbattimento degli inquinanti. Nel 2019 proseguiranno le attività per integrare con lo stesso sistema anche le linee 2 e 3 dello stesso impianto.

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

Altre iniziative del settore sono elencate di seguito.

**Sostituzione compattatori scarrabili:** il programma prevede la sostituzione, dove possibile, di compattatori scarrabili alimentati a gasolio con analoghe attrezzature elettriche. Nel corso del 2018 sono state acquistate 10 nuove attrezzature, delle quali 6 sono state utilizzate presso nuove utenze e le restanti hanno sostituito le attrezzature tradizionali, con una conseguente riduzione delle emissioni sia acustiche, sia di inquinanti in atmosfera.

	2018	2017	2016
Compattatori sostituiti (%)	81,7	68	54

### SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Le iniziative volte alla riduzione degli impatti ambientali riguardano principalmente:

- riduzione dei consumi energetici grazie all'adeguamento dei processi di trattamento reflui e sostituzione di vecchi macchinari con altri di ultima generazione meno energivori;

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

*Le cassette dell'acqua hanno permesso di evitare circa 1.880 tonnellate di CO<sub>2</sub>, pari a 1.400 Tep*

La rete di cassette per l'erogazione gratuita ai cittadini di acqua potabile (refrigerata e gasata), ha consentito di diminuire fortemente l'utilizzo di bottiglie di plastica (nel 2018 circa 20,8 milioni di bottiglie da 1,5 litri) e quindi la produzione di rifiuti (722 t di PET evitato). Si può stimare nel 2018 un risparmio di 1.878 tonnellate di CO<sub>2</sub> grazie al mancato consumo di 1.371 tonnellate di petrolio equivalente per la produzione delle bottiglie.

#### DISTRIBUZIONE GAS

Il principale impatto sull'ambiente derivante dal servizio di distribuzione del gas è la dispersione del gas metano in atmosfera. Per garantire sicurezza, qualità e continuità del servizio il Gruppo

ha adottato sistemi di monitoraggio distribuito (es. telecontrolli) e sistemi anti-intrusione, oltre alla continua ricerca programmata e la manutenzione ordinaria e straordinaria delle reti e delle cabine.

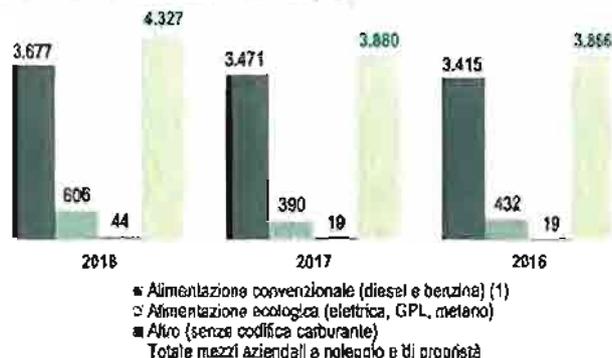
#### ALTRE INIZIATIVE

**Illuminazione a LED:** prevede l'installazione di nuovi apparecchi d'illuminazione pubblica e lanterne semaforiche dotati di tecnologia a led. Nel 2018 l'iniziativa ha consentito di risparmiare circa 10.000 tonnellate di CO<sub>2</sub> (si veda pag. 76).

## MOBILITY MANAGEMENT

Il Gruppo si impegna a ridurre le emissioni in atmosfera derivanti dalla circolazione su strada, attraverso il rinnovo sistematico degli automezzi e la promozione di iniziative rivolte ai dipendenti.

#### MEZZI AZIENDALI AL 31/12/2018 (n.)



<sup>(1)</sup> Oltre il 50% dei mezzi diesel è appartenente a categoria Euro 5 e 6.

Mezzi aziendali: emissioni in atmosfera (t) <sup>(1)</sup>	2018	2017	2016
Emissioni in atmosfera di NO <sub>x</sub>	45,01	66,13	64,25
Emissioni in atmosfera di COV	1,78	2,08	2,21
Emissioni in atmosfera di CO	13,95	25,87	27,41
Emissioni in atmosfera di PM10	2,58	3,80	3,73
Emissioni in atmosfera di CO <sub>2</sub>	11.204,85	13.991,34	13.342,58

<sup>(1)</sup> Le emissioni sono calcolate moltiplicando i km percorsi dai mezzi (distinti nelle diverse categorie Euro, tipologie di carburante e di veicolo) per i più recenti coefficienti di emissione di NO<sub>x</sub>, COV, CO, PM10, CO<sub>2</sub> (fonte INEMAR - ARPA Lombardia 2018). I dati di percorrenza sono ricavati dal software gestionale in uso. Le percorrenze vengono rilevate attraverso i dati di consuntivo del file delle compagnie erogatrici di carburante con controlli di merito su anomalie evidenti.

Nel 2018 si è registrata una significativa riduzione delle emissioni in atmosfera di tutti i principali inquinanti. Questo risultato è stato possibile grazie al proseguimento della sostituzione dei veicoli in obsolescenza e inferiori a Euro 4 con veicoli diesel di categoria Euro 6, oltre che alla scelta di vetture con emissioni, potenze e cilindrata più contenute delle precedenti.

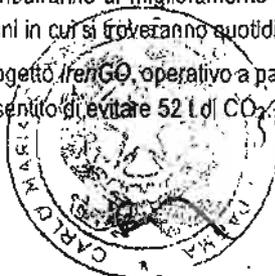
La gestione degli autoveicoli è realizzata nel rispetto delle linee guida aziendali che definiscono livelli di sicurezza, percorrenze massime e livelli di sostituzione in relazione alle percorrenze complessive, all'età del veicolo e al livello di usura, unitamente alle mutate esigenze operative o alle sinergie gestionali tra i differenti territori di operatività. Nell'ottica di miglioramento della sicurezza, riduzione delle emissioni e ottimizzazione dell'utilizzo del parco auto, sono stati acquistati ulteriori 10 veicoli destinati a potenziare la flotta dedicata alle trasferte di lungo raggio, dotati di sistemi avanzati di sicurezza e di ausilio alla guida.

Il Piano Industriale al 2023 mostra una spinta verso l'adozione di veicoli *full electric*, attraverso il lancio del progetto *renGO* che prevede l'acquisto di 760 veicoli elettrici nell'arco del Piano e l'installazione di 300 infrastrutture di ricarica (colonnine e wall box) presso le sedi aziendali. A fine 2018 sono 91 i mezzi già in circolazione, mentre i punti di ricarica operativi risultano 52.

Inoltre, è in fase di sviluppo un servizio di car pooling con 25 city car elettriche, di cui 10 già disponibili da fine 2018, e 15 e-bike collocate presso le principali sedi aziendali. Oltre all'utilizzo per spostamenti di lavoro, questi mezzi sono a disposizione per l'uso personale dei dipendenti nel fine settimana. I nuovi mezzi contribuiranno al miglioramento della qualità dell'aria nei contesti urbani in cui si troveranno quotidianamente ad operare.

Il progetto *renGO*, operativo a partire dagli ultimi mesi del 2018, ha consentito di evitare 52 t di CO<sub>2</sub>.

M





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

- i dipendenti con sede di lavoro a Genova hanno la possibilità di acquistare abbonamenti ai mezzi pubblici a prezzo scontato ed eventualmente rateizzato, mentre a Torino è possibile acquistare l'abbonamento ai mezzi pubblici rateizzato con addebito sullo stipendio;
  - il progetto "Ecoviaggio Smart", che offre ai dipendenti la possibilità di organizzare le trasferte e i viaggi di lavoro in modalità car sharing ("I like sharing"), attraverso un'app sia nella Intranet aziendale sia dallo smartphone. Il progetto nel 2018 ha consentito di risparmiare circa 33 t di CO<sub>2</sub> pari a circa 14 Tep;
  - i dipendenti in telelavoro hanno ridotto gli spostamenti casa-lavoro di quasi 370.670 km con un risparmio di circa 56 t di CO<sub>2</sub>, equivalenti a circa 26 Tep.
- Inoltre, è stato avviato un progetto pilota di smart working della durata di 6 mesi, al termine del quale saranno misurati gli effettivi benefici ottenuti, anche in termini di minor impatto ambientale.

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

*Il progetto Ecoviaggio, il telelavoro e IrenGO hanno permesso di evitare l'emissione di oltre 140 t di CO<sub>2</sub>*

## SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

### PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA

L'approvvigionamento di acqua, per la distribuzione ad uso idropotabile è effettuato, oltre che nel rispetto di normative e di concessioni, secondo criteri di efficacia ed efficienza. I criteri di utilizzo delle risorse tengono conto di una serie articolata di fattori

(quantità autorizzate, consistenza delle riserve negli invasi principali, qualità delle acque superficiali disponibili, idrologia dei bacini, dati consuntivi dell'anno precedente e dell'anno in corso).

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

Il volume totale di acqua immessa in rete nel 2018 è stato pari a quasi 293 milioni di metri cubi, in crescita rispetto allo scorso anno.

Acque immessa in rete (migliaia di mc)	2018	2017	2016
Piacenza	32.122	32.857	33.154
Parma	38.024	40.178	42.872
Reggio Emilia	44.982	44.827	43.088
Vercelli <sup>(1)</sup>	8.819	8.446	5.751
Genova	99.045	102.231	102.940
Savona	19.752	20.093	20.628
Imperia	3.515	3.927	3.734
La Spezia <sup>(2)</sup>	30.865	911	940
Altre province <sup>(3)</sup>	15.826	n.d.	n.d.
<b>TOTALE</b>	<b>292.950</b>	<b>253.470</b>	<b>253.107</b>

<sup>(1)</sup> Il 2017 non riporta il dato relativo al Comune di Lamoro.  
<sup>(2)</sup> Lo scostamento rispetto agli anni precedenti è dovuto all'ingresso nel perimetro di ACAM Acque.  
<sup>(3)</sup> La voce si riferisce ai Comuni delle Province di Alessandria, Asti, Aosta, Cuneo, Mantova, Novara, Brescia, Pavia, Verona.

La percentuale di perdite di rete si attesta al 34,8%, rispetto a una media nazionale del 40,7% (ultimo dato disponibile: Water Management report 2017 del Politecnico di Milano). L'incremento delle perdite rispetto all'anno precedente, è dovuto essenzialmente alla variazione di perimetro del Gruppo.

### DISTRETTUALIZZAZIONE DELLE RETI

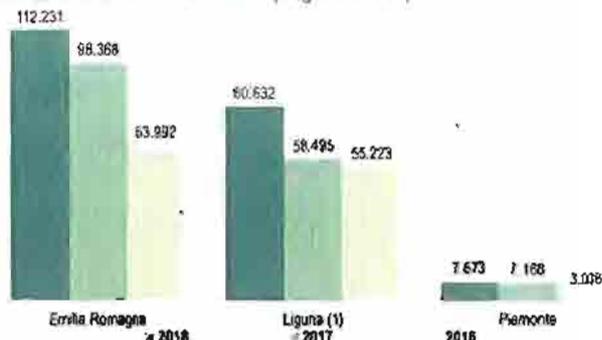
Per ridurre le dispersioni nelle reti acquedottistiche, il Gruppo ha avviato il progetto di "distrettualizzazione" delle reti. Si tratta di una tecnica che prevede di suddividere le reti in piccole aree omogenee, i cosiddetti distretti, che consentono il monitoraggio quotidiano e l'analisi costante dei parametri idraulici. In tal modo, le campagne strumentali di ricerca perdite sono puntuali e mirate ai soli distretti su cui il monitoraggio abbia rilevato dispersioni occulte. Attualmente il 46% del totale della rete è distrettualizzata e si prevede di raggiungere, nel 2023, una copertura di circa l'85% della rete servita. La distrettualizzazione produce anche un beneficio in termini di riduzione dei consumi energetici: nel 2018 ha consentito di risparmiare circa 400 Tep.

### FOGNATURA E QUALITÀ DELLA DEPURAZIONE

Le acque reflue urbane derivanti da pubblica fognatura vengono trattate presso oltre 1.300 impianti di depurazione di varia potenzialità e tipologia. Negli impianti principali si attuano i pretrattamenti per rimuovere i corpi grossolani, la sabbia e gli olii, i trattamenti primari per rimuovere i solidi sedimentabili e i trattamenti secondari tradizionali e terziari per la rimozione

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

#### ACQUE REFLUE TRATTATE (migliaia di mc)

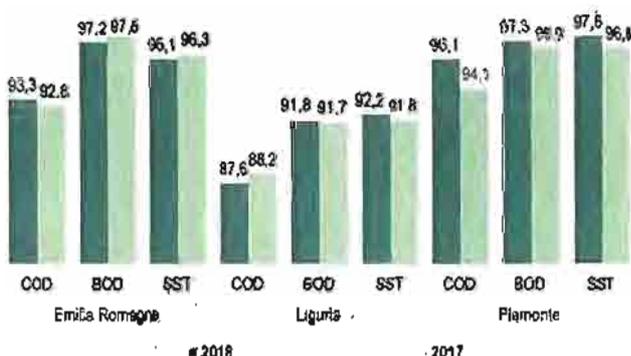


(1) In Liguria il Gruppo non gestisce il servizio fognatura e depurazione nel territorio savonese. Nel 2018 il dato comprende Acam Acque.

L'incremento del 22% delle acque reflue trattate è dovuto, per l'area ligure, principalmente all'acquisizione degli impianti di depurazione di La Spezia, per l'area emiliana alle diverse condizioni climatiche registrate rispetto all'anno precedente, caratterizzato da particolare siccità.

Per i volumi di acque trattate e per il calcolo dell'abbattimento degli inquinanti vengono considerati tutti i depuratori del Gruppo con una portata superiore a 2.000 abitanti equivalenti serviti. Le performance degli impianti di depurazione nel 2018 sono indicate nella tabella seguente.

#### ABBATTIMENTO INQUINANTI PER AREA GEOGRAFICA (%) (1)



(1) I dati 2017 dell'area Liguria hanno subito un restatement.

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

#### CORPI IDRICI DI DESTINAZIONE DELLE ACQUE REFLUE TRATTATE

Tutti i corpi idrici, ricettori delle acque reflue trattate dal Gruppo sui territori emiliani e piemontesi, ricadono nel bacino del fiume Po. Il territorio si colloca in area dichiarata sensibile e pertanto gli

impianti, in funzione delle dimensioni, sono soggetti all'applicazione di limiti più restrittivi per azoto e fosforo. Lo scarico delle acque reflue trattate dai depuratori situati nella città di Genova avviene nelle acque marine costiere del Mar Ligure (principalmente Golfo di Genova, Golfo del Tigullio e Golfo di La Spezia).



## SERVIZI AMBIENTALI

### RACCOLTA RIFIUTI

Nel 2018 il Gruppo Iren ha gestito il servizio di raccolta dei rifiuti urbani in 165 Comuni delle province di La Spezia, Parma, Piacenza, Reggio Emilia, Torino e Vercelli, servendo un bacino di oltre 2,3 milioni di abitanti in cui sono state gestite oltre 1,3 milioni di tonnellate di rifiuti urbani.

### RACCOLTA DIFFERENZIATA

Delle 1.346.488 tonnellate di rifiuti urbani raccolti, 865.365 tonnellate sono rifiuti differenziati.

Su tutto il territorio servito è proseguita l'implementazione delle raccolte domiciliari che, affiancandosi ai tradizionali sistemi di raccolta stradale, hanno consentito di raggiungere questo importante risultato.

Nel sistema offerto ai cittadini per accrescere i risultati dalla raccolta differenziata, risulta particolarmente rilevante la presenza di 154 Centri di Raccolta, dove è possibile conferire liberamente il rifiuto all'interno di contenitori di grandi dimensioni. Completano l'insieme dei servizi il ritiro degli ingombranti a domicilio e i servizi dedicati alle imprese assimilate.

I rifiuti differenziati vengono avviati a recupero attraverso le piattaforme specializzate e le filiere di settore, grazie alle convenzioni in essere tra il Gruppo Iren ed i Consorzi aderenti al Cona! (Consorzio Nazionale Imballaggi), o ad operatori privati nel caso in cui i materiali non rientrino tra quelli gestiti dai Consorzi.

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



*m*

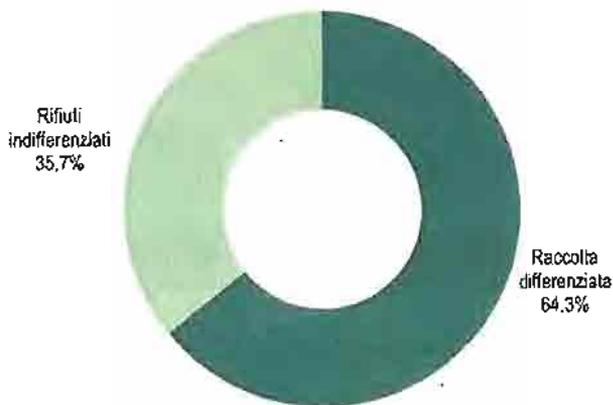


Nel 2018 sono state  
865.365 le tonnellate di rifiuti differenziati

Le percentuali di raccolta differenziata ottenute nel 2018 dimostrano un trend positivo su tutti i territori:

- in **provincia di Parma** i risultati sui Comuni serviti passano complessivamente dal 78,4% del 2017 al **79,2% nel 2018**;
- in **provincia di Piacenza** si riscontra un notevole miglioramento: dal 59% del 2017 al **67,3% nel 2018**;
- anche in **provincia di Reggio Emilia** il dato cresce in maniera significativa, passando dal 69,8% del 2017 al **74,8% nel 2018**;
- **Torino** passa dal 44,3% del 2017 al **45,6% del 2018**;
- i Comuni serviti in **provincia di Vercelli** registrano un lieve aumento, dal 67,2% del 2017 al **67,6% del 2018**;
- nella provincia di **La Spezia** si attesta al **69,9%**.

La raccolta differenziata media sul territorio servito dal Gruppo, in crescita rispetto all'anno precedente, raggiunge il 64,3%, contro una media nazionale del 55,5%, molto prossimo all'obiettivo del 65% al 2035 del *Circular economy package* dell'Unione Europea. In coerenza con le direttive di settore e le programmazioni territoriali (Piani d'Ambito, PPGR; ecc.), il Gruppo ha confermato nel proprio Piano Industriale l'impegno a conseguire un'ulteriore crescita della raccolta differenziata, attraverso il continuo sviluppo dei servizi di raccolta a domicilio e di sistemi di tariffazione puntuale, puntando a una ancor maggiore diffusione della sensibilità ambientale fra i cittadini, e ad avviare a recupero di materia ed energia la totalità dei rifiuti urbani raccolti.



RIFIUTI DA RACCOLTA DIFFERENZIATA PER MODALITA' (t)



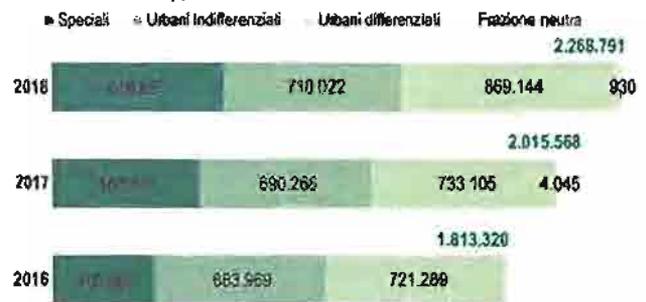
## TRATTAMENTO E SMALTIMENTO RIFIUTI

Per garantire un'efficace gestione dell'intero ciclo, il Gruppo Iren è impegnato anche nel trattamento e smaltimento dei rifiuti, nel recupero di materia e nella valorizzazione della risorsa rifiuto per la produzione di energia elettrica, calore e biogas attraverso:

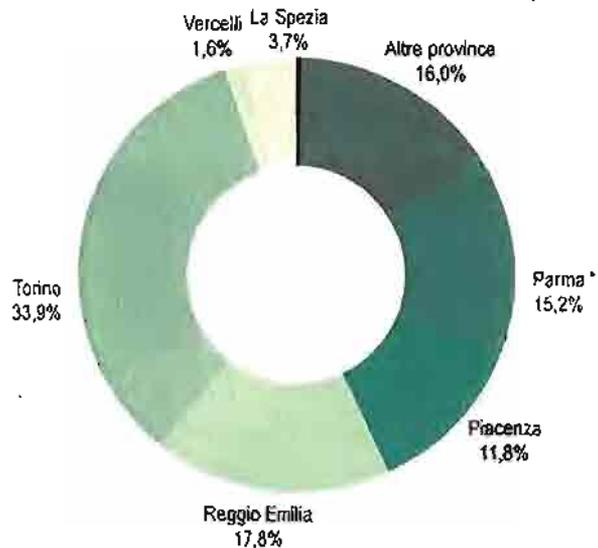
- 19 impianti di trattamento, recupero, selezione e stoccaggio;
- 3 termovalorizzatori;
- 4 impianti di trattamento chimico, fisico e biologico;
- 1 impianto di trattamento terre da spazzamento stradale;
- 1 impianto di recupero RAEE;
- 1 impianto di compostaggio;
- 1 impianto di produzione di CSS;
- 2 discariche attive.

Nel 2018 sono state gestite complessivamente 2.268.791 tonnellate di rifiuti.

RIFIUTI GESTITI (t)



RIFIUTI GESTITI PER TERRITORIO (%)



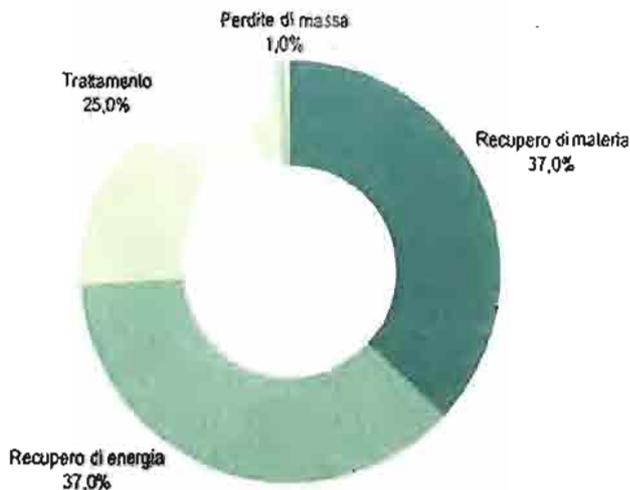
La componente differenziata dei rifiuti può essere inviata direttamente a recupero oppure può transitare da impianti o piazzole di stoccaggio del Gruppo dove viene selezionata e/o trattata prima della sua destinazione finale.

La componente indifferenziata dei rifiuti raccolti è destinata a diverse modalità di smaltimento, nella ricerca della migliore valorizzazione della risorsa rifiuto che vede nel recupero di energia,

attraverso la termovalorizzazione, la soluzione più efficace dal punto di vista ambientale.

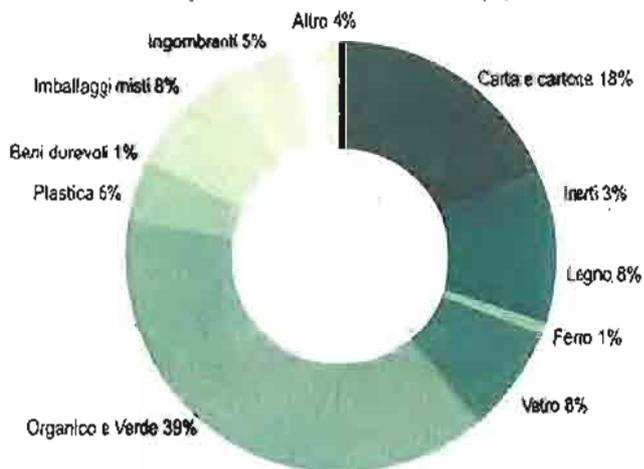
Il Gruppo ha, inoltre, strutturato alcuni impianti per la preventiva selezione meccanica che consente di intercettare una frazione umida, ricca di sostanza organica, da stabilizzare biologicamente.

#### RIFIUTI GESTITI PER MODALITÀ DI TRATTAMENTO (%)



Nel 2018, il 37% dei rifiuti gestiti sono stati avviati alle filiere di recupero, in base alla loro tipologia.

#### RIFIUTI AVVIATI A RECUPERO PER TIPOLOGIA (%)



## PRODUZIONE E SERVIZI ENERGETICI

### FONTE RINNOVABILI ED ASSIMILATE

Gli impianti di produzione di energia del Gruppo sono costituiti principalmente da impianti, idroelettrici e fotovoltaici, che utilizzano fonti rinnovabili e da impianti termoelettrici in cogenerazione che producono mediante cicli combinati, che sono tra le tecnologie a più alto rendimento ad oggi disponibili sul mercato. Inoltre, la cogenerazione è collegata al servizio di teleriscaldamento urbano, il quale, rispetto ai sistemi di riscaldamento tradizionali, consente di ridurre i consumi energetici e di migliorare le performance ambientali.

Nel 2018, Iren ha acquisito il controllo anche degli impianti fotovoltaici di Iren Rinnovabili, passando da una produzione di 185 MWh nel 2017 ad oltre 20.000 MWh nel 2018. Questa tipologia impiantistica rappresenta un asset di rilievo, considerata l'attenzione che il Gruppo attribuisce alla produzione di energia pulita.

La produzione idroelettrica nel 2018 è aumentata del 32,8%, grazie all'ampliamento del parco impianti del Gruppo: sono stati acquisiti, infatti, l'impianto idroelettrico di Balso (7.600 MWh prodotti) e i tre impianti della Val Malra (4.250 MWh prodotti).

Complessivamente, quasi l'87% della produzione energetica (rispetto a una media nazionale del 35%) deriva da fonte rinnovabile (idrica o solare) o assimilata (cogenerazione).

I termovalorizzatori di Parma, Piacenza e Torino nel 2018 hanno prodotto energia elettrica per 566.551 MWh.

La produzione virtuosa del Gruppo Iren comporta un significativo risparmio energetico e, conseguentemente, emissioni di CO<sub>2</sub> evitate che nel 2018 sono state pari a 2.451.197 tonnellate.

*Produrre energia  
da idroelettrico, fotovoltaico e dagli impianti di  
cogenerazione riduce l'impatto ambientale*

Nel 2018 il Gruppo ha anche avviato e realizzato diversi importanti progetti per una produzione energetica più sostenibile.

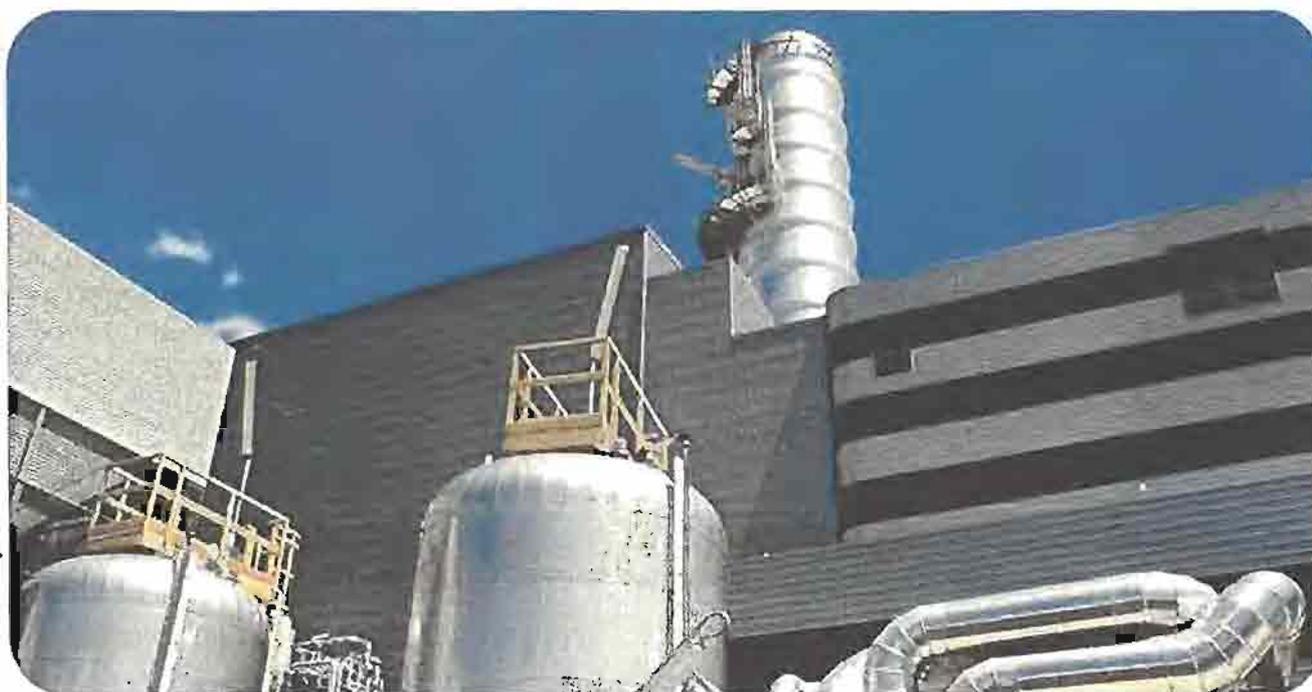
Progetto	Descrizione
<b>Idroelettrico</b>	
Impianto Noasca (TO)	nuovo impianto da 1,2 MW, grazie alla riattivazione di un impianto realizzato negli anni '20 e dismesso negli anni '60. L'iter autorizzativo è in avanzata fase di completamento (D.Lgs. 387/2003). La produzione attesa è pari a circa 3 GWh/anno e sarà oggetto di richiesta delle incentivazioni previste per le fonti rinnovabili.
Impianto di Giffoni (SA)	riattivazione di un impianto da 0,5 MW. La produzione attesa è pari a circa 2 GWh/anno e potrà beneficiare delle incentivazioni previste per le fonti rinnovabili. È in corso l'istruttoria per l'ottenimento della concessione idroelettrica.
Traversa San Mauro (TO)	installazione di un gruppo generatore da 1 MW e realizzazione della scala di risalita per l'ittiofauna. Nel 2018 sono proseguiti gli studi di fattibilità per l'utilizzo energetico del deflusso minimo vitale (DMV) sul salto dello sbarramento.

M





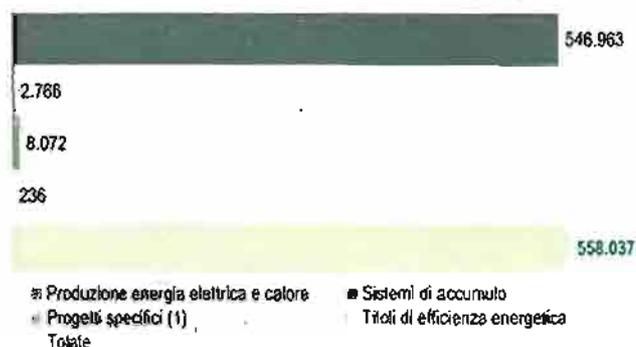
Progetto	Descrizione
<b>Cogenerazione e teleriscaldamento</b>	
Saturazione rete di Torino	allacciamento di 8 milioni di metri cubi, al 2022, che porteranno l'area torinese ad una volumetria di 64 milioni di metri cubi e alla saturazione della capacità del sistema di teleriscaldamento. Nel 2018 sono stati allacciati circa 1,1 milioni di metri cubi di volumetria e posati 5,2 km di rete.
Estensione Torino Nord fase 1	allacciamento previsto di circa 5 milioni di metri cubi di volumetrie teleriscaldate. La fase 1 (periodo 2017-2020) porterà a saturazione la capacità residua del sistema di teleriscaldamento, mediante l'ottimizzazione dei sistemi di accumulo. Nel 2018 sono stati allacciati 132.202 metri cubi e posati 1,4 km di rete
Torino San Salvatore	estensione della rete di teleriscaldamento e iter autorizzativo per realizzare un nuovo sistema di accumulo di calore che consentirà di allacciare circa 2,5 milioni di metri cubi. Nel 2018 sono stati posati complessivamente 1,3 km di rete.
Termovalorizzatore di Torino per il teleriscaldamento	collegamento del termovalorizzatore di Torino con le reti di teleriscaldamento di Grugliasco e Beinasco. Nel 2018 sono iniziati i lavori e sono stati posati 1,16 km di rete.
Teleriscaldamento Beinasco	alimentazione della rete di teleriscaldamento di Beinasco mediante il collegamento al termovalorizzatore di Torino e l'interconnessione con la rete torinese, senza necessità di nuovi impianti di produzione. Si prevede di allacciare circa 500.000 metri cubi. Nel 2018 sono stati posati circa 3 km di rete.
Termovalorizzatore di Piacenza per il teleriscaldamento	collegamento della rete di teleriscaldamento di Piacenza con l'impianto di termovalorizzazione. L'incremento della volumetria allacciata sarà di circa 1 milione di metri cubi. Nel 2018 sono stati posati 3,3 km di rete.



## EFFICIENZA E RISPARMIO ENERGETICO

L'uso efficiente dell'energia e il risparmio energetico sono tra i principali obiettivi del Piano Industriale 2023 del Gruppo Iren, perseguito in tutte le Business Unit, con una sempre maggiore efficienza dei processi e servizi, e attraverso la formulazione di soluzioni per garantire agli stakeholder una riduzione dei consumi energetici, attraverso l'impiego di sistemi tecnologici, il monitoraggio e l'indirizzo del corretto comportamento nei consumi. La Business Unit Energia svolge, all'interno del Gruppo, un'attività analoga per la gestione dei consumi lungo la catena delle attività produttive e il monitoraggio dei target fissati attraverso il Bilancio Energetico.

### RISPARMIO ENERGETICO COMPLESSIVO 2018 (TEP)



<sup>1)</sup> Oltre ai progetti di risparmio energetico riportati a pag. 75, sono inclusi i risparmi ottenuti dalla distrettualizzazione delle reti, dalle cassette dell'acqua, da Ecoviaggio e telelavoro.

## RISPARMIO ENERGETICO DALLA PRODUZIONE

Produzione di energia elettrica e termica (escluso il Pd)	2016	2017	2018	
<b>Produzione da impianti idroelettrici e fotovoltaici</b>				
Energia elettrica prodotta	GWh	1.328	1.136	1.259
Energia risparmiata	Tep/000	264	200	227
Energia risparmiata	Gj	11.068.510	8.370.190	9.515.456
<b>Produzione da impianti di cogenerazione, caldaie e termoelettrico</b>				
Energia elettrica prodotta	GWh	6.875	7.287	7.345
Energia termica prodotta	GWh	2.799	2.865	2.738
Energia risparmiata	Tep/000	220	283	305
Energia risparmiata	Gj	9.195.890	11.880.704	12.752.370
<b>Produzione da termovalorizzatori e discariche</b>				
Energia elettrica prodotta	GWh	599	610	500
Energia termica prodotta	GWh	133	131	130
Energia risparmiata	Tep/000	82	63	58
Energia risparmiata	Gj	2.589.899	2.647.945	4.044.194
<b>Produzione da impianti a biogas</b>				
Energia elettrica prodotta	GWh	0,03	0,25	0,96
Energia risparmiata	Tep/000	0,9	1,24	1,57
Energia risparmiata	Gj	41.002	51.741	65.775

<sup>1)</sup> I valori sono calcolati secondo i seguenti criteri:

- per cogenerazione, caldaie e termoelettrico, confronto tra la produzione lorda e gli effettivi consumi di combustibile del Gruppo con i consumi che il sistema elettrico nazionale e il sistema "medio nazionale" di produzione termica avrebbero registrato per produrre la stessa quantità di energia elettrica e termica;
- per produzione idroelettrica e fotovoltaica, assunzione nulla dei consumi di combustibile e confronto con i consumi registrati dal sistema elettrico nazionale per produrre la stessa quantità di energia elettrica;
- per termovalorizzatori e discariche, somma della produzione di energia elettrica e termica (per il Pd) al Pareto il coefficiente di conversione di energia termica in energia elettrica è pari a 0,88 (che viene moltiplicata per il coefficiente per l'energia elettrica (187 Tep/GWh));
- per gli impianti a biogas, nella locazione dei metri cubi di metano prodotto (80% del biogas) per il fattore di conversione SmoTep 0,636.

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

<sup>2)</sup> L'energia risparmiata viene espressa anche in GJ, utilizzando il fattore di conversione 1 Tep = 41,99 GJ.



## PROGETTI DI EFFICIENZA ENERGETICA

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

*Il Gruppo Iren, attraverso i progetti attuati nel 2018, ha consentito un risparmio energetico di oltre 6.200 Tep/annuo*

Progetto	Descrizione	Risparmi ottenuti
<b>Impatti esterni</b>		
Termostato intelligente	Commercializzazione di termostati per l'efficienza energetica della casa che assicurano l'accensione della caldaia per il tempo minimo necessario a mantenere la temperatura desiderata. Il risparmio energetico è calcolato stimando il consumo medio di gas per famiglia e applicando ad esso una riduzione del 25% dei consumi derivanti dal termostato intelligente.	50 Tep
Impianti fotovoltaici Iren Energia Solare	Progettazione, realizzazione e installazione di impianti fotovoltaici chiavi in mano per i clienti. L'energia prodotta con l'impianto fotovoltaico, pulita e sostenibile, grazie al sistema di accumulo può essere conservata e utilizzata soltanto quando serve. Il risparmio energetico è calcolato sulla base della stima dei kWh prodotti dagli impianti fotovoltaici venduti.	12 Tep
Riqualficazione tecnologica degli edifici comunali	"Revamping 3-2018": interventi di riqualificazione su circa 100 impianti termici di edifici del Comune di Torino. Nella stagione termica 2017-2018 è stato misurato un risparmio pari a circa 1.320.000 mc di gas corrispondenti a circa 1.130 Tep/anno.	1.130 Tep



7



Progetto	Descrizione	Risparmi ottenuti
illuminazione pubblica a Led	Sostituzione di circa 53.000 punti luce con nuove lampade a Led nella città di Torino ("Torino Led"). Nel 2018 si sono ottenuti 3.000 titoli di efficienza energetica, pari a 3.000 Tep. Il risparmio è calcolato considerando le ore di accensione e confrontando il parco luci installato ex ante con quello ex post. Il progetto è in fase di estensione anche in altri Comuni (Gaglianico e Candelo) e a fine 2018 è iniziata anche la gestione degli impianti di Fidenza.	3.000 Tep
Valvole termostatiche e ripartitori	Installazione di oltre 350 valvole termostatiche e ripartitori in contesti condominiali, che consentono la riduzione dei consumi nei singoli appartamenti. Il risparmio è calcolato sulla base dei dati storici dei condomini, confrontando i consumi pre e post intervento.	5 Tep
Gestione calore presso privati	Sostituzione di caldaie a gasolio e tradizionali con caldaie a condensazione e ad alto rendimento energetico in 290 centrali termiche in altrettanti condomini. Il risparmio è calcolato con i dati di targa della caldaia obsoleta a confronto con quella ad alto rendimento, oltre a misurazioni fatte prima o dopo l'installazione, a parità di condizioni d'uso e meteorologiche.	1.480 Tep
<b>Impatti Interni</b>		
Efficientamento energetico di impianti di produzione	Miglioramento dell'efficienza energetica di alcuni impianti di produzione idroelettrica e termoelettrica attraverso: l'installazione di sistemi di monitoraggio dei consumi, la sostituzione di corpi illuminanti con Led, l'installazione di quadri stabilizzatori di tensione e la sostituzione di caldaie con sistemi di teleriscaldamento per il preriscaldamento del gas naturale.	380 Tep
Certificazione UNI EN ISO 50001	Avvio del processo di certificazione UNI EN ISO 50001 (Sistema Gestione Energia) per Iren Energia. Il risparmio energetico, a regime, sarà di 13 000 Tep all'anno (1% rispetto a 1,3 mln Tep di consumo di energia primaria del 2017).	1 Tep
Efficientamento impianti di termovalorizzazione	Installazione del nuovo sistema di essiccazione dell'aria compressa presso il termovalorizzatore di Piacenza, per ridurre lo spreco della stessa e di conseguenza il consumo elettrico dei compressori. Il progetto prevede un risparmio complessivo di circa 325.600 kWh/anno. Nel 2018 sono stati risparmiati 320.000 kWh, pari a circa 60 Tep. Miglioramento del sistema di regolazione delle caldaie e dello scambiatore di calore presso il termovalorizzatore di Parma, per ottimizzare i flussi termici del teleriscaldamento e i consumi di gas metano. Il progetto prevede un risparmio annuo di circa 172.200 Smc. Nel 2018 sono stati risparmiati 164.787 Smc, pari a circa 138 Tep.	198 Tep
Efficientamento energetico impianti Vercelli	Avvio di due progetti di efficientamento energetico di alcuni impianti di ASM Vercelli: il primo, sperimentale, riguarda la trasformazione del reparto di trattamento biologico dell'impianto di depurazione di Saluggia con l'applicazione della tecnica dei "cicli alterni"; il secondo progetto riguarda la sostituzione del parco pompe degli impianti di sollevamento con motori ad alta efficienza energetica. I progetti sono stati avviati alla fine del 2018, con un risparmio energetico calcolabile a fine 2019.	-

## TITOLI DI EFFICIENZA ENERGETICA (TEE)

Grazie alla cogenerazione ad alto rendimento dell'impianto Torino Nord, si sono ottenuti nel 2018 100.675 titoli di efficienza energetica (TEE) (equivalenti ad altrettante Tep di risparmio energetico). Il Gruppo Iren, inoltre, ha implementato vari progetti che, per il 2018, hanno determinato 236 TEE.

L'obbligo di produrre (o acquistare sul mercato) e fornire al GSE titoli di efficienza energetica è in capo solamente ad Iren (distributore) e vale per il 2018 (con scadenza 31 maggio 2019).

*Nel 2018 il Gruppo Iren ha ottenuto titoli di efficienza energetica equivalenti a 100.911 Tep*

## INCENTIVI PER RISPARMIO ENERGETICO

I Certificati Verdi sono stati sostituiti da incentivi equivalenti che, nel 2018, sono stati maturati dal Gruppo Iren nei quantitativi indicati nella seguente tabella.

Incentivi per tipologia di impianti (n.)	2018
<b>Idroelettrici</b>	<b>696.900</b>
Bardonecchio	27.590
Pont Ventoux	273.250
Villa	1.802
Telesio - Eugio - Ceresole - Rosone	315.514
Brugneto	2.251
Tanagro	30.461
Bussento	46.032
<b>Termovalorizzatori (TRM)</b>	<b>207.904</b>
<b>Discariche</b>	<b>16.851</b>
Poiatica	515
Basse di Stura	16.336
<b>TOTALE</b>	<b>921.655</b>

# BIODIVERSITÀ

Il continuo degrado degli habitat naturali e le minacce che gravano su talune specie sono fra i principali aspetti della politica ambientale dell'Unione Europea che cerca di garantire la biodiversità mediante la conservazione degli habitat naturali e seminaturali, della flora e della fauna selvatiche sul territorio degli stati membri. A tale scopo è stata creata a livello europeo la rete di zone protette "Natura 2000", che interessa diversi territori e aree delle Regioni italiane. Oltre ad habitat naturali pressoché incontaminati, sono compresi nella Rete anche ambienti trasformati dall'uomo che rappresentano aree importanti per la sopravvivenza di numerose specie animali e vegetali. La tutela dei Siti della Rete "Natura 2000" è obbligatoria (D.P.R. 357/97 "Regolamento recante attuazione della Direttiva 92/43/CEE relativa alla conservazione degli habitat naturali e seminaturali, nonché della flora e della fauna selvatiche" e D.P.R. 120/2003). La normativa stabilisce che la pianificazione e la programmazione territoriale devono tenere conto della valenza naturalistico-ambientale di Siti di Importanza Comunitaria (SIC) e Zone di Protezione Speciale (ZPS) e che ogni piano o progetto, interno o esterno ai siti, che possa in qualche modo influire sulla conservazione degli habitat o delle specie tutelate, deve essere sottoposto ad un'opportuna valutazione dell'incidenza che può avere sui siti interessati. Preliminarmente alla fase di realizzazione di nuovi interventi, di sviluppo di nuove reti e di attività manutentive di una certa rilevanza (*revamping/repowering*), che possano determinare impatti di tipo ambientale in aree protette "Natura 2000", occorre sottoporre l'intervento a valutazioni preventive al fine di salvaguardare l'integrità dell'area. Occorre inoltre verificare il possesso dei requisiti ambientali di macchinari, impianti ed attrezzature oggetto dell'intervento, nonché la valutazione dei potenziali impatti conseguenti l'utilizzo di sostanze pericolose e l'adozione di adeguate modalità gestionali. In particolare la Valutazione di Incidenza (D.P.R. 357/1997 all'art. 5) è il procedimento che va attivato nei casi in cui un intervento possa avere incidenza significativa su un sito segnalato come SIC o ZPS della rete "Natura 2000". Il Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare pubblica, con propri decreti, le liste dei SIC italiani. Poiché la costruzione della Rete "Natura 2000" è un processo dinamico, le liste dei SIC sono periodicamente aggiornate sulla base delle banche dati inviate dagli Stati membri una volta l'anno. Per l'Italia i SIC diventano ufficiali al momento della trasmissione alla Commissione Europea della banca dati nazionale.

## ATTIVITÀ IN AREE PROTETTE O DI INTERESSE AMBIENTALE

Le attività di produzione di energia elettrica svolte dal Gruppo in aree protette, riguardano principalmente gli impianti idroelettrici e il loro impatto sulle risorse idriche e sul rumore. I prelievi ed i rilasci di acqua sono gestiti in ottemperanza alle Concessioni rilasciate dalle Autorità Competenti ed alla normativa vigente. Per tutti gli invasi gestiti sono stati predisposti i Piani di Gestione (ai sensi del DM 152) con i relativi studi di incidenza per quelli che interessano

aree SIC. Le principali fonti idriche interessate dal prelievo di acqua presso gli impianti di produzione del Gruppo sono il Mar Ligure, il fiume Po, il canale Naviglio Grande e prelievi da falda tramite pozzo per uso industriale. Il quadro completo delle acque derivate (dighe e traverse) per la produzione di energia idroelettrica interessa la valle Orco, la valle Dora, il fiume Po, la provincia di Salerno, la provincia di Avellino, Canete, Brugneto, Baiso e Acceglio. Gli scarichi idrici recapitano nel Mar Ligure, nel bacino dei fiumi Po, Ticino, Dora Riparia e Secchia, nel lago piemontese del Pian Telesio, nei torrenti Chisola e Piantonetto, e nel canale lombardo Naviglio Grande. Tali scarichi, autorizzati e conformi alla normativa, sono costituiti da acque di raffreddamento degli impianti o da acque derivanti dai processi di trattamento delle acque utilizzate presso i siti produttivi. L'efficientamento degli impianti idroelettrici, effettuato in passato dal Gruppo, ha ricadute positive sull'intero sistema poiché riduce la necessità di produrre energia da fonti fossili e contribuisce a contenere le emissioni. Per tutti i rinnovi effettuati è stata ottenuta la qualifica di impianto alimentato da fonte rinnovabile (IAFR) che identifica i benefici ambientali attesi in termini di mancate emissioni di SO<sub>2</sub>, CO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub>, particolato e metano. Per quanto riguarda l'impatto acustico, tutti gli impianti sono opportunamente insonorizzati in modo da rendere minimo tale impatto sull'ambiente circostante.

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

Le attività di gestione dei rifiuti e igiene ambientale svolte dal Gruppo non interessano, nel territorio emiliano, aree protette. Gli impianti di maggiore potenzialità (termovalorizzatori e discariche) sono dotati di un sistema del verde, in armonia con il clima vegetazionale in cui sono ubicati, con funzioni di mitigazione visiva ed ambientale. Annualmente vengono esaminati gli impatti correlati alle attività svolte presso i siti con l'obiettivo di verificare il risultato degli interventi svolti e di avere a disposizione tutti gli elementi necessari per confermare/modificare il sistema implementato, per valutare la conformità con leggi e autorizzazioni richieste dalla normativa ambientale e per verificare lo stato di avanzamento e definire/aggiornare i piani di miglioramento dei sistemi di gestione, compresi quelli legati alle prestazioni ambientali. Il Polo Ambientale Integrato di Parma (PAI) opera in una zona prevalentemente industriale ed è dotato di un "sistema verde", che oltre ad ottemperare alla richiesta di mitigazione delle polveri, svolge anche funzione ecologica, di ripristino di alcuni habitat e di collegamento ecologico tra biotipi diversi che porterà alla creazione di un ecosistema di superficie elevata che può rappresentare una grande risorsa per il recupero complessivo del valore paesaggistico ed ecologico del territorio. Annualmente viene eseguita una campagna di monitoraggio del contenuto di polveri raccolte dalle piante messe a dimora presso il PAI, al fine di stimare i benefici ambientali in termini di rimozione del particolato atmosferico. L'area del termovalorizzatore di Piacenza non risulta soggetta ad alcun vincolo urbanistico, paesaggistico, idrogeologico, sismico o territoriale e non sono presenti in tale area tutele a parchi, casi o ad altre zone protette dalla normativa. Il termovalorizzatore di Torino (TRM) ha ottenuto il parere positivo di compatibilità

M





ambientale con un iter che ha previsto uno Studio di Impatto Ambientale le cui conclusioni, in tema di vegetazione, flora, fauna ed ecosistemi, hanno evidenziato che il sito si colloca all'interno di un'area fortemente antropizzata dove, dal punto di vista vegetazionale e faunistico, non sono state rilevate tipologie di particolare pregio naturalistico. Per quanto emerso in fase di VIA l'introduzione dell'impianto di termovalorizzazione non fa prevedere la comparsa di significativi sintomi di stress su ecosistemi che hanno già subito un impatto antropico; le emissioni non arrecano alcun disturbo alla fauna presente in area vasta, comprese le aree di particolare interesse naturalistico rappresentate dal Parco Naturale di Stupinigi e dal sistema delle aree protette della fascia fluviale del Po.

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

Per quanto riguarda il **servizio idrico integrato**, tutti i corpi idrici ricettori delle acque reflue trattate dal Gruppo sul territorio emiliano ricadono nel bacino del fiume Po. Il territorio rientra in area dichiarata sensibile, pertanto gli impianti, in funzione delle dimensioni, sono soggetti all'applicazione di limiti più restrittivi per azoto e fosforo. Lo scarico delle acque reflue trattate dai depuratori del territorio ligure avviene nelle acque marine costiere del Mar Ligure (principalmente Golfo di Genova, Golfo del Tigullio e da aprile 2018, Golfo di La Spezia). Le attività svolte sono per loro natura volte al mantenimento di condizioni ambientali ottimali. In particolare la tutela delle aree su cui insistono le fonti di prelievo idrico riveste la massima importanza per la gestione del servizio idrico integrato. Parimenti l'attività di depurazione ha come proprio primario obiettivo che gli scarichi siano opportunamente trattati per essere resi compatibili con gli habitat naturali dei corpi idrici ricettori. Nel 2018 sono stati confermati i miglioramenti delle condizioni ambientali presso la foce del Torrente Polcevera (GE) dovuti all'intervento svolto nel 2017 (lo scarico di acque reflue urbane che recapitava nel torrente è stato convogliato in una condotta che consente di scaricare in mare aperto oltre la diga foranea del porto alle profondità e distanze previste dalla normativa). Screening e valutazioni di impatto ambientale sono svolte nei termini previsti dalla normativa vigente, sia sui depuratori sia sui prelievi idrici.

Gli impianti genovesi della diga del Brugnato ricadono nel Parco Regionale dell'Antola (GE), mentre i laghi del Gorzente ricadono,

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

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

## PRINCIPALI AREE E SPECIE PROTETTE

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

La cartina rappresenta i principali Siti di Importanza Comunitaria e Zone di Protezione Speciale nei pressi dei quali sono presenti impianti e/o reti gestiti dal Gruppo Iren. Le specie protette elencate nelle liste rosse IUCN nazionale e internazionale sono circa 280 (di quelle citate nella documentazione disponibile online). Tra queste specie circa il 25% risulta tra le seguenti categorie della Lista IUCN: estinte nella regione (RE), vulnerabili (VU), in pericolo di estinzione (EN), in pericolo critico (CR) e quasi minacciate (NT).



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

Il Gruppo Iren adotta un Sistema di Gestione Ambientale conforme alla Norma ISO 14001: tutti i dipendenti sono tenuti, nell'ambito delle proprie funzioni, a partecipare al processo di prevenzione dei rischi, di salvaguardia dell'ambiente e di tutela della salute e della sicurezza propria, dei colleghi e di terzi. Le attività di Iren sono gestite nel pieno rispetto delle normative in materia di prevenzione e protezione dagli infortuni e di sicurezza sul lavoro.

Per Iren la tutela dell'ambiente rappresenta un valore di base per la soddisfazione di una delle esigenze primarie del singolo cittadino e dell'intera comunità. Tutti i processi sono svolti nel pieno rispetto della legislazione ambientale. Inoltre il Gruppo contribuisce alla ricerca e allo sviluppo di tecnologie avanzate volte alla salvaguardia delle risorse e alla riduzione dell'impatto ambientale delle attività e dei rischi connessi.

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

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

I servizi di produzione e distribuzione di energia elettrica sono certificati da norme in materia di qualità e gestione ambientale e sono pertanto soggetti a verifiche interne ed esterne per quanto riguarda i processi e gli adempimenti connessi alla normativa ambientale.

In merito ai servizi ambientali è a disposizione di cittadini, autorità pubbliche, ecc. un contact center ambientale al quale possono essere rivolte anche segnalazioni di eventuali violazioni e/o criticità di tipo ambientale. Nelle province di Piacenza, Parma e Reggio Emilia, inoltre, sono attivi gli "Accertatori Ambientali" che presidiano i territori di competenza per la rilevazione di discariche abusive, rifiuti abbandonati, anche pericolosi per l'ambiente (es: cemento-amianto, sversamenti, ecc.). Le segnalazioni vengono prese in carico per organizzare le attività di verifica e trattamento necessarie alla risoluzione dei problemi evidenziati, secondo le corrette procedure. Inoltre, specifiche procedure forniscono precise indicazioni agli operatori circa gli interventi da porre in essere per la soluzione e/o limitazione di emergenze ambientali, che dovessero sorgere nell'esecuzione dei servizi. Oltre a questo tipo di segnalazioni, si occupano anche di fornire informazioni ai cittadini rispetto le corrette modalità di differenziazione dei rifiuti e l'utilizzo del servizio di raccolta attivo nella propria zona.

Per quanto riguarda i termovalorizzatori, i dati emissivi sono resi disponibili in tempo reale alle autorità di controllo. I valori sono

pubblici e possono essere visionati quotidianamente sul sito web. Per assicurare il rispetto della prescrizione AIA in merito alla comunicazione delle anomalie, è istituito un servizio di reperibilità 24 ore su 24 dei tecnici.



Per quanto riguarda il servizio idrico integrato l'intero ciclo è sottoposto al monitoraggio costante dei parametri di funzionamento, anche attraverso sistemi di telecontrollo degli impianti significativi e si provvede all'esecuzione di decine di migliaia di determinazioni analitiche di laboratorio. Il servizio idrico è, inoltre, soggetto ai controlli di legge effettuati dagli Enti preposti. L'ottimizzazione delle misure di rimedio messe in atto per minimizzare i possibili effetti negativi di disfunzioni riscontrate è spesso attuata attraverso il coinvolgimento di altri Enti, anche mediante specifici protocolli operativi.



Nel 2018 il Gruppo ha ricevuto e pagato 38 multe e sanzioni per un valore complessivo circa 125.000 euro, per mancata rispondenza a leggi e regolamenti obbligatori in materia ambientale. Le sanzioni sono dovute per lo più a tardiva presentazione dei certificati dei fanghi, mancata autorizzazione allo scarico di alcuni impianti di trattamento reflui, superamento dei limiti tabellari del reflui in uscita.





## Focus



Il Gruppo Iren da anni partecipa al Carbon Disclosure Project (CDP), survey promossa dall'omonima organizzazione no profit che in modo indipendente raccoglie, analizza e diffonde dati sui rischi climatici e sulle opportunità *low carbon* delle maggiori società mondiali, per conto di oltre 525 investitori istituzionali che gestiscono un patrimonio complessivo di 96 trilioni di dollari.

### AREE DI ANALISI DEL CDP

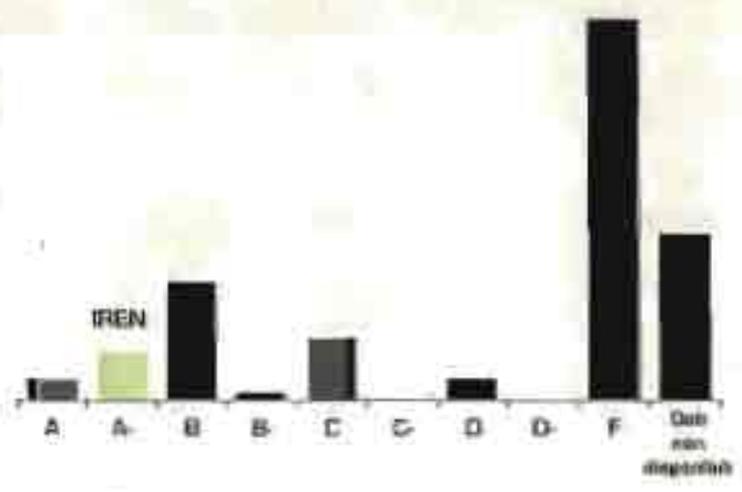


### LA VALUTAZIONE DI IREN



La valutazione considera le strategie, le azioni e gli approcci nella gestione dei cambiamenti climatici. Il Gruppo Iren ha ricevuto punteggio A- (livello leadership), superiore alla media del settore Electric Utilities e alla media regionale europea.

### IREN NEL PANORAMA CDP ITALIA



# Clienti



## 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

M





## RELAZIONI CON I CLIENTI



### POLITICHE E PRASSI

#### CONDOTTA COMMERCIALE

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

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 richiede, nell'ambito del rapporto contrattuale, alle società esterne di promozione (agenzie porta a porta, *teleseller* e *webseller*) di attenersi alle norme e procedure del settore o da esso 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.

Nel processo di selezione delle agenzie viene effettuata una rigorosa analisi dei requisiti, tra cui: la conoscenza del mercato locale e capacità tecnico-organizzative; 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*. Solo a seguito di 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. La prima sessione di formazione degli agenti avviene in presenza di personale commerciale del Gruppo ed è suddivisa in diverse unità (mercato gas, mercato elettrico, tipologie di offerta, codice di condotta commerciale).

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.

Al fine di verificare il corretto operato dei fornitori, come previsto dal mandato, vengono effettuati controlli 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, dal 2018 è stata introdotta la cosiddetta *instant call*, cioè una *quality call* effettuata mediamente entro 2 ore dalla contrattualizzazione, per un controllo più tempestivo ed efficace dell'attività di vendita. Per quanto riguarda i *teleseller* e le attività derivanti da *webselling*, un soggetto terzo è incaricato di effettuare verifiche (*welcome* e *confirmation call*) della consapevolezza dei clienti relativamente alla proposta telefonica accettata. Inoltre al cliente, sottoscrittore di un ordine vocale, è data 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 e, in particolare, alla documentazione di autoregolazione aziendale (Codice Etico, Modello 231, procedure operative) sono periodicamente effettuate visite presso le strutture commerciali, i cui risultati sono 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 Mercato anche tramite altre agenzie, sino alla possibile chiusura del mandato di agenzia.

Le attività commerciali e di marketing nei confronti dei clienti e dei potenziali clienti sono condotte secondo principi di correttezza e trasparenza e nel pieno rispetto delle disposizioni del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e di ogni legge e provvedimento 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 presso gli 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 del 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 (art. 13 e 14 del GDPR).

Inoltre, al fine di garantire agli interessati l'esercizio dei diritti previsti dal GDPR, sono stati predisposti canali di comunicazione e strutture dedicate alla ricezione e gestione delle richieste in merito ad accesso, rettifica, cancellazione, limitazione del trattamento, portabilità e opposizione al trattamento dei dati personali.

Nel rispetto dei principi di tutela della concorrenza, Iren Mercato non svolge alcun tipo di azione commerciale o promozionale nei confronti

dei clienti della maggior tutela, limitando i propri interventi a contatti *prospect* o ai propri clienti del mercato libero, acquisiti in conformità alla normativa.

## SALUTE E SICUREZZA DEL CLIENTE

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

**Ambiente:** i contenitori per il conferimento dei rifiuti sono conformi alle norme per la sicurezza dei cittadini e del personale del Gruppo. Nel 2018 è proseguita la sostituzione del parco mezzi fino all'euro 4 con veicoli euro 6 per l'adeguamento alle più recenti normative sulle emissioni in atmosfera. Per gli impianti a maggior rilevanza ambientale, vengono attivate campagne di sorveglianza sanitaria: basti citare quelle attive per impianti di termovalorizzazione dei rifiuti di Parma, di Piacenza e di Torino che sono anche dotati di specifiche certificazioni (si veda pag. 68).

**Energia e smart solution:** il modello di gestione adottato tiene conto della salute e sicurezza dei clienti, valutandone gli aspetti ambientali e di analisi e 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. Per il servizio di Illuminazione pubblica e semaforica di Torino è attiva 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 e analisi e valutazione del livello di servizio.

**Servizio idrico integrato:** nell'ambito della fornitura idrica ad uso idropotabile, salute e 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 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 salvaguardare la salute dei clienti vengono messe in campo iniziative volte a garantire il rispetto dei limiti dei campi elettromagnetici (descritte dettagliatamente a pag. 67), con particolare riferimento alle cabine elettriche; misure puntuali vengono effettuate su tutte le nuove cabine realizzate, attraverso la verifica del posizionamento della cabina e del macchinario elettrico in essa contenuto rispetto agli eventuali locali sensibili adiacenti.

**Teleriscaldamento:** nel 2018, 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 del sistema di teleriscaldamento di Reggio Emilia. La valutazione è stata condotta in termini comparativi, confrontando gli impatti ambientali del sistema di teleriscaldamento all'attuale livello di sviluppo (anno 2017), rispetto ad uno scenario progressivo caratterizzato dall'assenza di teleriscaldamento. I risultati hanno evidenziato una sostanziale riduzione degli impatti ambientali in 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.

**Mercato:** tutta la gamma di prodotti per l'efficientamento energetico e la gestione e protezione della casa, a completamento delle offerte ai clienti, vengono verificati, prima di essere lanciati sul mercato, in termini di impatto sulla salute e sicurezza del cliente.

## COMUNICAZIONE E RELAZIONE CON I CLIENTI

Nei rapporti con la clientela il Gruppo Iren ha trasformato il proprio ruolo da semplice fornitore a esperto di prodotti innovativi e servizi legati all'energia, adottando un nuovo modello sempre più orientato al dialogo e alla consulenza sulle abitudini di consumo. Per questo il Gruppo persegue l'integrazione dei sistemi fisici e digitali per garantire al cliente un'esperienza fluida, continua e coerente, sia all'interno che all'esterno degli spazi aziendali, anche attraverso strumenti web e mobile.

Nel 2018 sono state condotte diverse iniziative rivolte a una sempre maggior abilitazione dei canali di comunicazione.

**Numero verde unico per i servizi commerciali.** A inizio 2018 è stato ottimizzato il sistema di risposta telefonica, inserendo messaggi di facile comprensione e percorsi che guidano il cliente ad ottenere il servizio richiesto in modo semplice e rapido, riducendo così i tempi di navigazione sull'albero fonico. Nel corso dell'anno i call center commerciali hanno gestito circa 2.000.000 di contatti telefonici che hanno riguardato pratiche relative a gas, energia elettrica e servizio idrico integrato, con tempi di attesa medi di circa 102 secondi. Oltre il 93% dei clienti che hanno contattato il call center ha parlato con un operatore. A fronte di un incremento dei contatti telefonici, riconducibile alla crescita della base clienti, si è registrato un miglioramento dei KPI quantitativi (Key Performance Indicator) ma anche qualitativi (CSI Customer Satisfaction Index), in termini di gentilezza, chiarezza, tempo di attesa, valutazione complessiva, NPS (Net Promoter Score), con un indice mediamente superiore all'8,5. Questo a seguito di un lavoro costante e continuativo sui fornitori, sulle previsioni di contatti per un'organizzazione più efficiente e sul miglioramento della condivisione delle informazioni all'interno del Gruppo. Il percorso,



avviato nel 2017 con l'introduzione del numero unico, è proseguito nel 2018 con l'introduzione di nuovi canali di contatto.

**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 2018 sono stati oltre 416.000 i contatti mail e oltre 116.000 i contatti web. Circa il 96% dei clienti che hanno contattato telefonicamente il servizio ha parlato con un operatore con tempi di attesa medi di circa 74 secondi.

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

**Sportello: spazio Iren per i clienti.** Nel 2018 è proseguito il piano di ottimizzazione del canale Sportello con l'obiettivo di garantire efficienza e riposizionamento commerciale, trasformando un 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, di supporto ed esperienza specializzata.

Nel 2018 è stato completato l'intervento di *restyling* degli Spazi Iren di Parma, Chiavari, Vercelli e Grosseto e ne sono stati aperti nuovi a Recco e nel quartiere di Sestri Ponente a Genova.

### *Distribuzione capillare sul territorio: una rete di 73 punti fisici per la gestione delle richieste e la consulenza professionale ai clienti*

Nel 2018 Iren ha servito più di 584.000 clienti nei 73 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 del numero di contatti rispetto al 2017 è dovuto prevalentemente alla maggiore attività di promozione e incentivazione dei flussi presso gli sportelli territoriali e in parte al consolidamento dell'infrastruttura tecnica che ha consentito la tracciatura puntuale di tutti i contatti.

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

Attività di sportello	2018	2017	2016
Sportelli (n.)	73	77	55
Clienti serviti (n.)	584.508	429.744	273.619
Tempo medio attesa (min.)	13,9	17,5	23,0



**Siti web.** Per consentire una sempre maggiore fruibilità del sito [irenlucegas.it](http://irenlucegas.it), sono stati rivisti i menu 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 una 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, attraverso un buon posizionamento nei principali motori di ricerca, tutte le pagine del sito sono state ottimizzate in ottica SEO. Inoltre, nel 2018 il sistema di siti del Gruppo è stato implementato con la pubblicazione del portale [www.irenstoria.it](http://www.irenstoria.it), un progetto partecipativo aperto, un archivio vivo, sempre implementabile con nuovi documenti e nuove fonti, per rendere fruibile al pubblico la storia del Gruppo.

**Social network.** Il Gruppo ha rafforzato la propria presenza sui principali social network, quali Facebook, Twitter, Youtube, Instagram e LinkedIn, vedendo crescere costantemente il numero dei contatti e dei *follower*. Puntando sull'innovazione dei canali di *customer care*, da agosto 2018 è stata resa disponibile una nuova modalità di interazione con i clienti attraverso le pagine social "Iren luce, gas & servizi" su Facebook, Twitter e Instagram. Attraverso i canali social, il Gruppo offre il servizio di *customer service* in modo rapido e con un approccio *friendly*, e diffonde messaggi sul mondo dell'energia e dei servizi, non trascurando anche aspetti legati all'evoluzione della normativa e del mondo Iren luce, gas e servizi che va oltre la commodity luce e gas.

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

*ClickIren* offre numerosi servizi e la possibilità di visionare in un unico ambiente tutti i rapporti contrattuali attivi con le società del Gruppo: energia elettrica, gas, acqua, servizio di igiene urbana e teleriscaldamento. Attraverso *ClickIren* è possibile attivare il servizio bolletta digitale e contestuale rinuncia al formato cartaceo. A fine 2018 sono circa 325.000 i clienti che hanno scelto di utilizzare *ClickIren* (+8% rispetto al 2017), anche con l'obiettivo di tenere monitorato il proprio profilo di consumi, per un totale di 143.000 visualizzazioni dell'elenco bollette e 72.000 download della bolletta a settimana.

*EcoIren*: fornisce ai cittadini e clienti informazioni utili sui servizi ambientali e sui distributori Acquapubblica del territorio e nel 2018 è stata estesa ai servizi del comune di Vercelli. 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. 122), 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 (vendita gas, energia elettrica e teleriscaldamento), integra nuove soluzioni e tecnologie per rispondere a tutte le esigenze di gestione energetica e benessere dei cittadini, delle imprese ed delle pubbliche amministrazioni.

Il servizio di Iren è caratterizzato da una 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.

Iren Mercato offre, inoltre, ai propri clienti energia elettrica pulita certificata, assicurata con l'approvvigionamento da fonti rinnovabili tramite altre società del Gruppo.

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 della *customer base*, sia allo sviluppo sulle aree prospect. Nel 2018 è stata particolarmente significativa l'attività svolta nei territori di riferimento del Gruppo, 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 Tutela Simile e Placet.

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

Nel 2018 il canale di vendita *web*, disponibile in modalità *self* e 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 dall'attività cosiddetta di *SEO* (Search Engine Optimization), con lo scopo di migliorare il posizionamento del sito *irenlucegas.it* nei risultati dei motori di ricerca. Ne è conseguito un notevole impatto sulle vendite e sulla brand awareness: le visite organiche al sito sono raddoppiate e per la prima volta è apparso sulla prima pagina di ricerca di alcune parole chiave del mondo dell'energia.

Iren Mercato ha anche consolidato la partnership con i principali siti comparatori di tariffe energetiche, promuovendo le proprie offerte e offrendo online nuovi servizi e operazioni commerciali.

## New Downstream

Nel 2018 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 numeriche di vendita *best in class* in relazione alla dimensione della base clienti. Lo sviluppo della gamma di offerta è continuato con l'obiettivo di offrire soluzioni di prima qualità nell'ambito della casa che consentano di semplificare la vita del cittadino, con forte attenzione all'efficientamento 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.

Nel 2018 è cresciuta la gamma di prodotti offerti dal Gruppo per l'efficientamento energetico e la gestione e protezione della casa, includendo nel portafoglio la caldaia a condensazione, un sistema di purificazione dell'aria, un sistema di frigo-gasatura dell'acqua e l'impianto fotovoltaico con sistema di accumulo.

Per ogni prodotto lanciato sul mercato è stata svolta un'accurata fase di ricerca e sviluppo (indagine di mercato, selezione dei fornitori, logistica, definizione dei processi operativi per la tracciatura e la trasparenza di ogni fase di ciclo di vita del prodotto) ed è stato svolto un *market test* prima della commercializzazione. Questa metodologia ha permesso di mettere a punto gli elementi distintivi dell'offerta, verificare la qualità del prodotto e degli eventuali servizi accessori e controllare la filiera produttore/cliente.

Durante la fase di *procurement*, sono stati applicati standard qualitativi e quantitativi utili per la definizione dei parametri di selezione di fornitori, con particolare attenzione alla presenza di certificazioni ambientali e legate alla sicurezza dei prodotti.

Per quanto riguarda l'attività post vendita 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.

*M*





Fotovoltaico e risparmio energetico. Il progetto Iren Energia Solare ha visto nel 2018 una crescita delle vendite e delle installazioni, nonché l'implementazione di un nuovo modello operativo in cui il Gruppo opera attivamente dalla vendita al post vendita, avvalendosi di un partner per progettazione e installazione. L'energia prodotta con l'impianto fotovoltaico non solo è completamente pulita e sostenibile ma, grazie al sistema di accumulo, può anche essere conservata e utilizzata soltanto quando serve. Con Iren Energia Solare, si affiancano alla tradizionale fornitura di elettricità e gas, soluzioni sempre più innovative ed ecosostenibili grazie a due offerte per i clienti: pacchetto "easy" e pacchetto "top" per la progettazione, realizzazione e installazione di impianti fotovoltaici chiavi in mano che aiutano i clienti del Gruppo Iren a ridurre le bollette energetiche e le emissioni di CO<sub>2</sub>, guidandoli verso un futuro sempre più sostenibile.

È stato anche lanciato un test di vendita di lampade a LED attraverso una parte selezionata di rivenditori di tabacchi presenti sui territori principali di riferimento: la verifica dei risultati, a inizio 2019, consentirà di valutare l'eventuale estensione di questo progetto "pilota".

**Domotica: aria e acqua.** Nell'ambito della domotica l'attenzione è stata focalizzata sugli elementi acqua e aria.

Come dimostrano molti studi, la qualità dell'aria spesso non è elevata negli ambienti domestici. Clairi, un innovativo vaso tecnologico che valorizza le proprietà delle radici delle piante, consente la purificazione dell'aria della stanza in cui viene installato e il monitoraggio attraverso smartphone. Il sistema di purificazione dell'aria è il risultato della crescita della start up italiana Clairi che ha depositato un brevetto che discende da ricerche sviluppate dalla NASA negli anni 70/80.

Attraverso una partnership con Culligan, primario operatore nei sistemi di trattamento dell'acqua con sede in Italia, il Gruppo Iren ha lanciato una soluzione di frigo-gasatura per l'acqua del rubinetto; una risorsa di alta qualità, a chilometro zero, che consente di evitare la produzione di rifiuti di plastica derivante dal consumo di acqua in bottiglia.

## CLIENTI BUSINESS

Nonostante lo scenario del mercato delle commodity sia stato caratterizzato nel 2018 da estrema volatilità, il Gruppo ha consolidato la propria presenza sul segmento dei grandi clienti gas ed energia elettrica, grazie allo sviluppo di nuove offerte dedicate e alla 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 Mercato si conferma fornitore di riferimento per le Pubbliche Amministrazioni del nord-ovest, grazie all'aggiudicazione nel 2018, di un lotto della gara Consip EE16 per un volume di oltre 500 GWh ed un fatturato stimato di circa 100 milioni di euro. Confermata in ambito Consip per le Pubbliche Amministrazioni di Piemonte e Val D'Aosta 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.

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. Nel 2018 Terna ha pubblicato la procedura di approvvigionamento a termine di risorse di dispacciamento fornite tramite UVAM (Unità Virtuali Abilitate Miste: un aggregato di unità di consumo, unità 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). Il Gruppo Iren, avendo sviluppato apposita architettura tecnologica, si propone quindi come soggetto aggregatore di UVAM sia per carichi interni al Gruppo sia dei clienti finali.

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

- piccoli, medi e grandi produttori di rifiuti speciali delle aree nelle quali il Gruppo ha la disponibilità di impianti di stoccaggio e/o smaltimento;
- medi e grandi produttori di rifiuti speciali, dislocati su 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 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 sia 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.



Il 2018 è stato l'anno dell'ingresso del Gruppo Iren nel mondo della mobilità elettrica, consacrato dal lancio del brand IrenGO, a cappello di tutte le soluzioni di prodotti e servizi di mobilità che il

Gruppo è in grado di offrire. Grazie a partnership di primo piano con diversi operatori specializzati e già presenti sul mercato, IrenGO presenta un'ampia gamma di sistemi di ricarica, wall box e colonnine di varie performance e potenze, di software gestionali e APP che permettono di interagire con i sistemi di ricarica.

Ai diversi clienti target, imprese, pubbliche amministrazioni e cittadini, vengono ora proposti anche auto elettriche a noleggio, grazie alla collaborazione con Arval, scooter e biciclette elettriche. Il Gruppo è anche partner di Mimoto nel servizio di scooter sharing lanciato a Torino da settembre 2018. 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, consentendo ai clienti di adottare un unico fornitore per la casa e ora anche per il proprio "garage".

### CAMPAGNE DI MARKETING E CARING

Nel 2018 sono state condotte specifiche campagne di comunicazione attraverso differenti canali, con focalizzazione sui nuovi prodotti legati all'e-mobility e alla domotica. Sui territori dove è stata attivata l'estensione del teleriscaldamento (Torino e Piacenza) è stata condotta una campagna per la promozione del servizio con affissioni e inserzioni sui principali quotidiani locali.

La promozione del progetto **New Downstream** è stata rafforzata anche con una fitta attività condotta all'interno degli Spazi Iren presenti sul territorio, con la creazione di aree espositive esclusivamente dedicate ed iniziative commerciali speciali. A seguito dell'ampliamento del portafoglio di prodotti New Downstream si è inoltre proceduto ad un ulteriore arricchimento della sezione di e-commerce e di perfezionamento degli strumenti di promozione online, con la definizione di specifiche campagne online e attività di marketing digitale.

Nel corso dell'anno sono state inoltre condotte nuove campagne di caring e promozione di servizi specifici (upgrade alla bolletta

digitale e alla domiciliazione bancaria; iscrizioni al programma di loyalty) con erogazione di buoni e polizze omaggio.

### SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

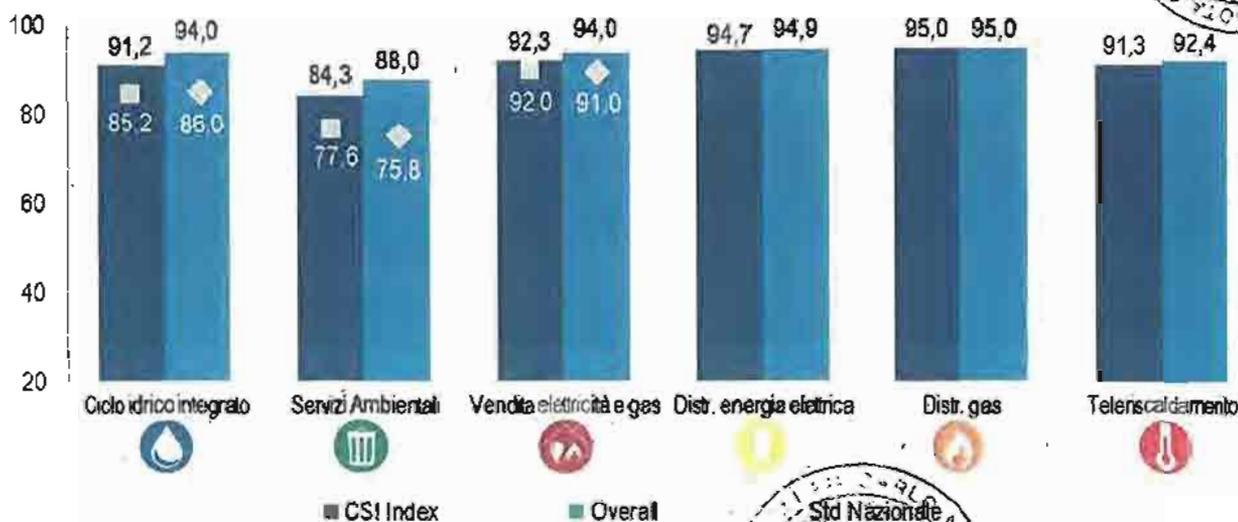
Il Gruppo Iren ha strutturato un sistema di rilevazione periodica della valutazione della qualità dei servizi erogati, al fine di individuare azioni di comunicazione e interventi operativi di miglioramento continuo.

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 di rilevazione della soddisfazione dei clienti, realizzata annualmente, 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 con standard nazionali di settore presenti nel "Barometro Italiano dei Customer Satisfaction Index" (BICSI) frutto delle indagini condotte da Cerved Group.

L'indagine 2018 – che include per la prima volta anche il territorio spezzino relativamente ai servizi gestiti in quell'area – mostra complessivamente risultati molto positivi, considerando il complesso dei servizi esaminati, che si mantengono sostanzialmente superiori rispetto ai corrispondenti standard di riferimento nazionale.



M



Elevati livelli di soddisfazione per i clienti  
nei servizi regolati e a libero mercato

## RECLAMI E VIOLAZIONI

Il monitoraggio dei reclami costituisce non solo obbligo nei confronti degli Enti di regolazione, ma è anche strumento gestionale fondamentale per individuare criticità, definire e implementare azioni correttive. Il numero e la tipologia dei reclami costituisce, quindi, elemento di forte attenzione per il Gruppo e attesta, contemporaneamente, l'aumentata consapevolezza dei clienti e il livello crescente delle loro aspettative. Nel 2018 il Gruppo Iren ha ricevuto complessivamente 25.236 reclami relativi ai servizi gestiti, di cui 10.856 per gas, energia elettrica, teleriscaldamento, 2.331 per il servizio idrico e 12.049 relativi ai servizi ambientali. Nei servizi energetici il numero di reclami pervenuti è in linea rispetto al 2017 e considerando l'incremento della base clienti, si può apprezzare una riduzione del tasso di reclamosità. I motivi di reclamo più frequenti sono quelli legati a temi di fatturazione e contrattualizzazione. Anche nel servizio idrico il numero di reclami è in linea rispetto al 2017. I temi più frequenti 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.

Con l'entrata in vigore, nel corso del 2018, del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), con il termine reclamo devono ora intendersi anche le richieste, inoltrate dalle 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. Per il 2018 sono pervenuti 4 reclami ricevuti da soggetti esterni e riconosciuti dall'organizzazione, oltre a 1 reclamo proveniente da organi di controllo. Nessun reclamo ha riguardato perdite e furti di informazioni relative ai clienti.

Il Gruppo Iren non ha registrato nel 2018 violazioni in materia di pratiche discriminatorie verso i clienti. Parimenti, non sono stati registrati incidenti di non conformità, con relative sanzioni, per quanto riguarda l'informazione, la fornitura di prodotti e servizi, la relativa sicurezza e le attività di marketing (pubblicità, promozione e sponsorizzazione). Risulta ancora pendente, a seguito del ricorso presentato dal Gruppo, il giudizio relativo al procedimento attivato dall'Antitrust nel 2016, per presunte pratiche commerciali scorrette riguardanti l'acquisizione di alcuni clienti energia elettrica e gas.

## I CLIENTI IN CIFRE

	2018	2017	2016
Clienti retail energia elettrica	948.816	820.450	791.000
Clienti retail gas	906.376	896.950	806.000
Abitanti serviti teleriscaldamento	868.130	871.000	846.000
Abitanti servizio idrico integrato	2.829.798	2.640.754	2.508.066
Comuni servizio idrico integrato	265	242	206
Abitanti serviti igiene urbana	2.320.687	2.096.232	2.121.000
Comuni serviti igiene urbana <sup>(1)</sup>	165	145	147

<sup>(1)</sup> Il dato del 2017 si riduce rispetto al 2016 in forza delle aggregazioni attuate fra Comuni.

## 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:

- clienti del mercato libero che hanno aderito ad un'offerta di un qualsiasi venditore di energia elettrica;
- clienti del servizio di maggior tutela, vale a dire i clienti domestici e le piccole imprese in bassa tensione che non hanno ancora optato per il mercato libero;
- clienti in regime di salvaguardia che non hanno scelto un venditore e non hanno i requisiti per rientrare nel servizio di maggior tutela.

La composizione media, nel 2018, di una bolletta nel servizio di maggior tutela è data per il 50% dalla quota energia, per il 19% dai costi di rete e misura, per il 18% dagli oneri di sistema (componente parafiscale) e per il 13% dalle imposte (accise e IVA).

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

Il costo globale del quarto trimestre 2018 per cliente tipo (contatore da 3 kW e consumo annuo di 2.700 kWh) si è attestato a 0,217 €/kWh.

### BONUS SOCIALE ELETTRICO

Il bonus elettrico è stato introdotto dal Governo, e reso operativo da ARERA con la collaborazione dei Comuni, per garantire alle famiglie in condizione di disagio economico e/o alle famiglie numerose, un risparmio sulla spesa per l'energia elettrica. È

previsto anche per i casi in cui una grave malattia costringa all'utilizzo di apparecchiature elettromedicali indispensabili per il mantenimento in vita (disagio fisico). Per accedere al bonus, le famiglie che rientrano nei previsti parametri di reddito e/o socio-sanitari, devono presentare richiesta al Comune. Il bonus, nel 2018 ha consentito una riduzione del 30% sulla bolletta. I valori sono stati:

- 125 euro per una famiglia di 1 o 2 persone;
- 153 euro per una famiglia di 3 o 4 persone;
- 184 euro per una famiglia con più di 4 persone.

## QUALITÀ DEL SERVIZIO

### STANDARD DI QUALITÀ PER LA VENDITA DI ENERGIA ELETTRICA

Gli standard di qualità commerciale sono dettati da ARERA (Del. 164/08 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 bollette pagate, 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 2018 è:

Risposta a reclami scritti	2018	Tempi previsti da ARERA
Tempo medio di risposta (gg.)	25,8	40

Per il costante monitoraggio della qualità commerciale per l'energia elettrica, il Gruppo Iren considera strategica la rilevazione della soddisfazione della propria clientela (si veda al proposito pag. 87).

### STANDARD DI QUALITÀ PER LA DISTRIBUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA

ARERA (Del. 646/2015/R/ee) 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, livelli specifici e generali di qualità commerciale e la promozione selettiva degli investimenti nelle reti di distribuzione.

Di seguito si riportano alcuni indicatori che misurano la qualità del servizio e che possono avere un impatto sui clienti finali.

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. Per il Gruppo Iren i valori obiettivo fissati da ARERA sono: 1 interruzione annua per l'alta concentrazione (Comuni con più di 50.000 abitanti), 2,50 interruzioni annue per la media concentrazione (2,25 per Comuni con più di 5.000 abitanti e 0,25 per aver aderito alla regolazione delle interruzioni per cause esterne) e 4 interruzioni annue per la bassa concentrazione

(Comuni con meno di 5.000 abitanti). Se il distributore a fine anno consegue un miglioramento rispetto all'anno precedente, riceve un premio da parte di ARERA, in caso contrario può incorrere in una sanzione con relativa penalità.

Numero medio di interruzioni per clienti BT - N1 <sup>(1)</sup>	2018	2017	2016
Torino alta concentrazione	1,37	1,69	1,28
Parma alta concentrazione	1,80	1,04	1,50
Parma bassa concentrazione	2,59	3,94	3,05
Vercelli media concentrazione	1,25	0,57	0,37

<sup>(1)</sup> I dati 2018 sono stimati. Sono oggetto di verifica e subordinati alla consegna ad ARERA il 31/03/2019 per l'esercizio 2018. I valori del 2017 sono stati rettificati in base ai dati finali comunicati all'Autorità il 31 marzo 2018.

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. Per il Gruppo Iren i valori obiettivo fissati da ARERA sono: 25 minuti annui per l'alta concentrazione (Comuni con più di 50.000 abitanti), 45 minuti annui per la media concentrazione (40 minuti per Comuni con più di 5.000 abitanti e 5 minuti per aver aderito alla regolazione delle interruzioni per cause esterne) e 60 minuti annui per la bassa concentrazione (Comuni con meno di 5.000 abitanti). Se la società di distribuzione a fine anno consegue un livello D1 migliorativo rispetto all'anno precedente riceve un premio da parte di ARERA, in caso contrario può incorrere in una sanzione con relativa penalità.

Durata cumulata - D1 (minuti/utente)	2018	2017	2016
Torino alta concentrazione	28,70	25,39	25,84
Parma alta concentrazione	34,21	17,89	27,55
Parma bassa concentrazione	36,61	51,18	47,00
Vercelli media concentrazione	11,23	5,96	8,25

<sup>(1)</sup> I dati 2018 sono stimati. Sono oggetto di verifica e subordinati alla consegna ad ARERA il 31/03/2019 per l'esercizio 2018. I valori del 2017 sono stati rettificati in base ai dati finali comunicati all'Autorità il 31 marzo 2018.

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.

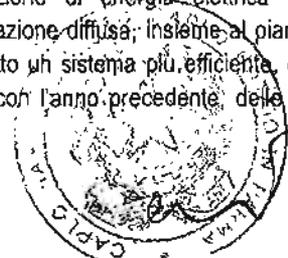
Tempo di arrivo medio sul luogo di chiamata di pronto intervento (minuti) <sup>(1)</sup>	2018	2017
Torino	68	75
Parma	69	74
Vercelli	42	40

<sup>(1)</sup> I dati sono stimati. Sono oggetto di verifica e subordinati alla consegna ad ARERA il 31/03/2019 per l'esercizio 2018.

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.

L'ammodernamento del parco nazionale degli impianti di produzione di energia elettrica e il forte incremento della generazione diffusa, insieme al piano di rinnovo delle reti, hanno prodotto un sistema più efficiente, con un conseguente trend, in linea con l'anno precedente, delle perdite di rete. ARERA fissa

M





convenzionalmente le perdite standard, 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 <sup>(1)</sup>	2018	2017	2016
Gruppo Iren	4,17%	3,91%	4,65%
Media nazionale	6,50%	6,50%	6,70%

<sup>(1)</sup> La media nazionale è l'ultima disponibile da Bilancio energia elettrica GSE. Il dato 2017 è stato aggiornato al 31 dicembre 2017.

## 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 2018 è sintetizzata nella tabella seguente:

Impianti rete distribuzione	u.m.	2018			2017			2016		
		Parma	Torino	Vercelli	Parma	Torino	Vercelli	Parma	Torino	Vercelli
Stazione AT/MT	n.	5	9	1	5	9	1	5	9	1
Linee AT	km	-	22	11	-	22	11	-	22	8,7
Trasformatori AT/MT	n.	13	21	2	13	21	2	13	21	2
Potenza di trasformazione AT/MT	MVA	605	1.353	50	605	1.353	50	605	1.353	50
Cavi MT	km	628	2005	135	609	2001	135	593	1.984	161
Linee aeree MT	km	269	7	57	271	17	54	274	18	52
Cabine primarie MT/MT	n.	-	21	1	-	21	2	-	21	2
Cabine secondarie MT/BT	n.	1.144	3.362	200	1.131	3.386	201	1.129	2.945	199
Cabine di consegna MT	n.	153	295	44	147	297	47	142	303	46
Cabine di conversione per alimentazione tramvie	n.	-	18	-	-	18	-	-	18	-
Trasformatori cabine secondarie MT/BT	n.	1.390	3.235	300	1.379	3.172	298	1.378	3.260	295
Potenza di trasformazione installata MT/BT	MVA	366	1.082	61	360	1.060	61	359	1.071	60
Cavi BT	km	1.013	2.247	252	1.001	2.231	251	990	2.242	250
Linee aeree BT	km	597	370	78	601	372	78	604	360	78
Concentratori di cabina (LVC)	n.	1.375	3.205	138	1.362	3.232	223	1.362	3.266	221
Contatori elettronici	n.	136.109	586.626	31.224	135.765	583.888	31.276	134.174	607.319	31.252



Il piano annuale di manutenzione, sulle reti secondarie di distribuzione dell'energia elettrica, prevede sia l'ispezione delle cabine che 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 2018 sono state ispezionate 2.389 delle 5.238 cabine totali, pari al 45,6%;
- 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 1.388 km e nel 2018 ne è stata ispezionata circa il 17,4%.

Integralmente eseguito nel 2018, il piano di ispezione prevede controlli trimestrali degli impianti ad aria compressa nell'area di Torino, l'ispezione generale di ogni impianto con frequenza quadrimestrale, il controllo termografico delle parti attive degli impianti con frequenza semestrale, il controllo di apparecchiature elettriche contenenti olio con PCB > 50 ppm e dello stato dei manufatti in amianto con frequenza annuale.

## GAS

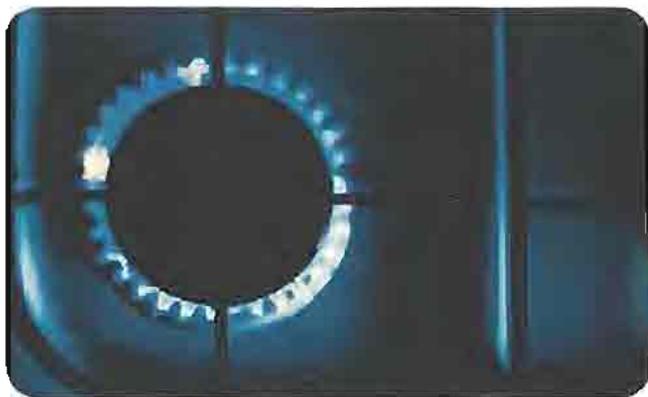
### TARIFFA GAS

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

società di gestione della rete locale. A queste si aggiungono le accise nazionali, le addizionali regionali e infine l'IVA.

## BONUS SOCIALE GAS

ARERA ha deliberato da tempo un meccanismo mediante il quale le famiglie che vivono in una situazione di disagio economico e le famiglie numerose hanno il diritto di accedere ad un contributo che mitighi l'onere economico derivante dall'uso del gas. Il meccanismo 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 il venditore provvede a versare al cliente finale. Il bonus gas è previsto per le famiglie in condizioni di disagio economico (individuato in funzione dell'indicatore ISEE) e vale esclusivamente per il gas metano distribuito a rete per i consumi dell'abitazione di residenza e non per il gas in bombola o per il GPL.



## QUALITÀ DEL SERVIZIO

### STANDARD DI QUALITÀ PER LA VENDITA GAS

Come per l'energia elettrica gli standard di qualità per la vendita gas sono dettati da ARERA (Del. 164/08 Testo Integrato Qualità Vendita - TIQV) e prevedono il rispetto di standard specifici e standard generali nella tempestività di esecuzione, da parte del venditore, di alcune prestazioni richieste dal cliente.

Il dato relativo al Gruppo Iren per il 2018 è:

Risposta a reclami scritti	2018	Tempo max previsto da ARERA
Tempo medio di risposta (gg.)	28,7	40

### STANDARD DI QUALITÀ PER LA DISTRIBUZIONE GAS

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

- punti di interconnessione (cabine RE.MI.) con la rete nazionale o regionale dei metanodotti, attraverso i quali viene alimentata la rete di distribuzione, dove viene effettuata la

consegna, la filtrazione, il preriscaldamento, la regolazione della pressione, la misura e l'odorizzazione del gas;

- rete di distribuzione del gas;
- impianti di derivazione d'utenza per la consegna del gas alle utenze finali e la sua misurazione mediante contatori.

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

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

La rete di distribuzione del gas nelle aree gestite dal 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 comprende anche alcuni comuni al di fuori della provincia.

Contatori gas installati (n.)	2018	2017
Totale contatori gas	807.479	808.521
- di cui contatori elettronici	476.869	261.191
% contatori elettronici su totale	59,0%	32,3%

Il Gruppo Iren gestisce anche il servizio di distribuzione e vendita di GPL. La distribuzione è svolta per mezzo di 14 centrali ubicate in alcuni comuni di montagna della provincia di Reggio Emilia e di 7 centrali ubicate in tre comuni della provincia di Genova. I fornitori consegnano il GPL già odorizzato nei serbatoi ed Iren 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, il servizio di distribuzione del gas fa riferimento agli standard imposti da ARERA per cui sono previsti indennizzi automatici al cliente in caso di mancato rispetto.

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

M



## 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.

Interruzioni del servizio rete gas (n.)	2018	2017	2016
Interruzione senza preavviso	990	1.486	1.204
Interruzione con preavviso	1.652	1.531	1.772
<b>TOTALE</b>	<b>2.642</b>	<b>3.017</b>	<b>2.976</b>

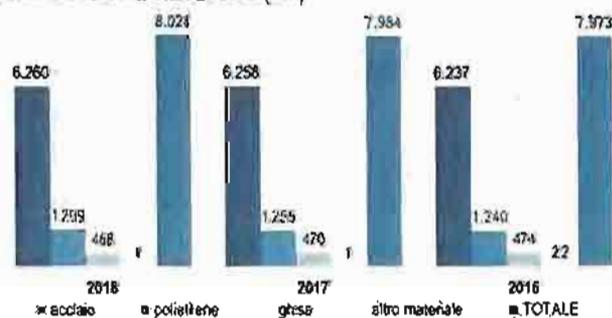
In accordo con quanto previsto da ARERA, le principali iniziative per ridurre il numero di dispersioni gas in rete prevedono la progressiva messa in protezione catodica della rete in acciaio non protetta e la sostituzione delle reti in ghisa grigia con giunto canapa e piombo. Nel 2018 oltre alla ricerca 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 che anche per il 2018 le perdite numericamente più significative provengono dal gruppo di misura.

### PERDITE DI RETE (n.)



### COMPOSIZIONE RETE GAS (km)



Anche nel 2018 è proseguita l'attività di sostituzione della rete gas con nuova rete in acciaio, polietilene e ghisa.

Rete gas sostituita (km)	2018	2017	2016
Rete in acciaio	16	19	13
Rete in polietilene	0	0	0
Rete in ghisa	3	5	5
<b>TOTALE</b>	<b>19</b>	<b>24</b>	<b>18</b>

## 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.

Rete gas ispezionata nell'anno	2018	Obbligo ARERA
Rete di bassa pressione	78%	almeno 25%
Rete di media e alta pressione	84%	almeno 33%
<b>Rete totale ispezionata</b>	<b>81%</b>	

Nel 2018 il Gruppo Iren ha ispezionato 6.488 degli 8.028 km di rete gas gestita. L'ispezione programmata ha come effetto anche un maggior controllo sulle dispersioni.

*Nel 2018 è stato ispezionato l'81% 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 2018 il Gruppo Iren ha immesso nella rete quasi 47 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 tempo medio di arrivo sul luogo di chiamata in caso di pronto intervento, si attesta tra 27,7 e 38 minuti, in relazione ai diversi territori serviti. Nel 2018 il Pronto Intervento gas ha ricevuto 11.380 chiamate, il 96% delle quali ha ricevuto risposta con arrivo sul luogo di chiamata entro i 60 minuti imposti dall'Autorità.

## TELERISCALDAMENTO

ARERA, nel 2018, ha disciplinato (Delibera 24/2018 cosiddetta TUARA) le modalità di allaccio alle reti di teleriscaldamento e di recesso da parte del cliente. In seguito a tale disciplina sono stati adeguati, laddove necessario, i documenti contrattuali.

Sul sito web irenlucegas.it è stata pubblicata la Carta del Servizio Teleriscaldamento e sono state aggiunte apposite sezioni informative, con particolare riguardo alle richieste di allacciamento e di recesso. La Carta del Servizio costituisce, oltre all'impegno a soddisfare le esigenze del cliente, l'impegno a tenere nella dovuta considerazione l'affidabilità della prestazione, la sicurezza

nell'utilizzazione 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.



## 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 delle 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 993 km e nel 2018 ne sono stati ispezionati 843 km, circa l'85% del totale.

## SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

### TARIFFA SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

L'organizzazione del servizio idrico integrato per Ambiti Territoriali Ottimali comporta regole per la determinazione delle tariffe che devono assicurare la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio. Le tariffe sono approvate da ARERA e determinate per gli anni 2016-2019 (Delibera n. 664/2015/R/IDR).

A titolo generale, la tariffa del servizio idrico è costituita da una quota di servizio fissa, dovuta indipendentemente dai consumi, e da una quota variabile, legata ai consumi di acqua e ai servizi di fognatura e depurazione. Per scoraggiare gli sprechi, la tariffa è articolata in fasce, con un innalzamento del costo man mano che aumentano i consumi. Sono previste tipologie di uso che variano da territorio a territorio (ad esempio: domestico residente, domestico non residente, zootecnico, commerciale, industriale, artigianale, diverso, non potabile, temporaneo, cantieri, agricolo, frantoi). Nella tabella seguente sono riportate le tariffe medie,

definite dalle Autorità di regolazione, relativamente alle aree dove il Gruppo gestisce l'intero servizio idrico integrato (distribuzione dell'acqua potabile, collettazione fognaria e depurazione).

Tariffa media SII (euro/mc) <sup>(1)</sup>	2018
Provincia di Asti <sup>(2)</sup>	2,55
Provincia di Cuneo <sup>(3)</sup>	1,83 - 1,84
Provincia di Genova	2,25
Provincia di La Spezia <sup>(3)</sup>	1,96 - 2,09
Provincia di Parma <sup>(3)</sup>	1,37 - 2,29
Provincia di Piacenza <sup>(3)</sup>	1,68 - 2,17
Provincia di Reggio Emilia	2,07
Provincia di Vercelli <sup>(3)</sup>	0,49-1,80

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

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

<sup>(3)</sup> Nel territorio servito sono presenti differenti tariffe di riferimento che vengono riportate nel valore minimo e massimo.

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

## FONDI SOCIALI ACQUA

ARERA ha introdotto a partire dal 2018 (Delibera 897/2017) il bonus sociale idrico a favore delle utenze in condizione di disagio economico. Per sostenerne il costo, è stata introdotta una specifica componente tariffaria (UI3) pari a 0,005 euro/metro cubo venduto per l'anno 2018. Hanno diritto a chiedere il bonus gli utenti 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 stesso 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 l'anno 2018 l'importo per l'area di Parma è di 180.000 euro, per la provincia di Piacenza 120.000 euro e per la provincia di Reggio Emilia di 262.500 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 2018 è stato confermato l'importo di 800.000 euro.

## QUALITÀ NEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Nel 2017 tutte le carte del servizio idrico integrato del Gruppo Iren sono state aggiornate al fine di recepire indicatori e tempistiche definite da ARERA (Determina 655/15). La prima rendicontazione è stata effettuata nel 2018, relativamente ai dati rilevati nell'anno 2017, e ha evidenziato un rispetto elevato delle tempistiche previste, mediamente oltre il 90% delle prestazioni. La rendicontazione e la trasmissione delle prestazioni 2018 sarà

M





effettuata nel 2019. 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. 87).

## 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 dai 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.)	2018		2017		2016	
	Campioni	Parametri	Campioni	Parametri	Campioni	Parametri
Emilia Romagna	36.325	424.060	37.008	405.545	34.406	376.874
Piemonte/Valle D'Aosta <sup>(1)</sup>	5.132	66.615	5.161	71.153	2.712	24.421
Liguria	12.883	275.437	13.474	236.652	15.296	256.935
Lombardia <sup>(2)</sup>	994	21.078	953	21.064	n.a.	n.a.
Veneto <sup>(3)</sup>	182	4.472	164	4.026	n.a.	n.a.
<b>TOTALE</b>	<b>55.516</b>	<b>791.662</b>	<b>56.758</b>	<b>738.440</b>	<b>52.414</b>	<b>658.230</b>

<sup>(1)</sup> Dal 2017 sono incluse, oltre a Vercelli, i territori di Alessandria, Asti, Cuneo, Novara e Aosta dove è stata attivata in corso d'anno la gestione da parte del Gruppo.

<sup>(2)</sup> Il dato è relativo alle province di Brescia, Pavia e Mantova e solo a campioni e parametri effettuati su acque potabili poiché il Gruppo non gestisce il servizio acque reflue.

<sup>(3)</sup> Il dato è relativo alla provincia di Verona e solo a campioni e parametri effettuati su acque potabili poiché il Gruppo non gestisce il servizio acque reflue.

*Più di 55.500 campioni di acque potabili e reflue  
analizzati per oltre 790.000 parametri*

## 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 2018, sono state effettuate 571 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 2018 le rotture di rete sono state complessivamente 6.341 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 95,604 minuti (non sono incluse le aree di Novara, Pavia dove è in atto un processo di affinamento della rilevazione). Nel 2018 su circa 23.380 km di rete idrica gestita, sono stati controllati più di 2.931 km, pari al 12,5%.



## 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 2018 il Gruppo ha emesso la TARI in nome e per conto di alcuni Comuni servizi, applicando alle utenze le norme regolamentari vigenti, comprese quelle relative alle eventuali riduzioni o agevolazioni/esenzioni sociali, se espressamente deliberate dai singoli Comuni.

Di seguito la tabella che riporta la media TARI 2018 per i principali comuni servizi.

Anno 2018	TARI media capoluogo di provincia				
	Comune di Parma euro/anno	Comune di Reggio E. euro/anno	Comune di Piacenza euro/anno	Comune di Torino euro/anno	Comune di La Spezia euro/anno
Famiglie di 1 componente	130,69	177,51	123,67	131,84	161,91
Famiglie di 2 componenti	211,23	269,17	218,16	242,78	224,09
Famiglie di 3 componenti	242,84	345,10	270,62	289,25	250,85
Famiglie di 4 componenti	282,98	395,42	299,33	319,36	270,79
Famiglie di 5 componenti	331,96	445,38	358,59	373,81	290,21
Famiglie di ≥ 6 componenti	374,91	473,76	404,15	421,97	320,07

Per Vercelli, la TARI stabilita dal Comune non utilizza un criterio per numero di componenti del nucleo familiare, ma una tariffa di euro 2,18 al metro quadro di superficie occupata per i locali e le aree ad uso abitativo.

## EFFICIENZA ENERGETICA

Il Gruppo Iren svolge attività di gestione e manutenzione di impianti di riscaldamento, condizionamento e tecnologici in generale ed attualmente gestisce circa 1.200 impianti tra condomini privati, edifici pubblici, complessi polisportivi, presidi ospedalieri, centri commerciali e terziario.

### Progetto Re-build

Nel 2018 è proseguito il progetto Re-build, gestito da Iren Rinnovabili, per promuovere interventi per migliorare l'efficienza energetica di edifici abitativi a Reggio Emilia, con l'obiettivo di ridurre l'impatto ambientale e generare vantaggi economici per la collettività. Dopo aver effettuato circa 100 diagnosi energetiche di altrettanti edifici, Iren Rinnovabili sta proseguendo le attività per mettere i condomini in condizione di fare scelte consapevoli per la riduzione degli sprechi energetici. Attraverso apposite convenzioni, il progetto Re-build offre ai condomini uno speciale canale di finanziamento garantito per realizzare gli interventi preventivati dalle imprese che fanno parte della rete Re-build. Questa rete permette di coprire a 360 gradi tutte le richieste di efficientamento energetico mettendo a disposizione progettisti, costruttori e impiantisti del territorio.

Il Gruppo fornisce servizi energetici per realtà civili ed industriali finalizzati alla massima efficienza, alla razionalizzazione dei consumi con il massimo dei 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 agli impianti centralizzati (risparmio dal 10% al 20% rispetto alla situazione precedente).

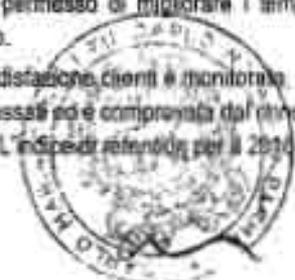
## TELECOMUNICAZIONI

Nel 2018 sono stati condotti test avanzati per l'accensione della rete che permetterà di ricevere dati provenienti da sensori IoT (Internet of Things) sul territorio installati dal Gruppo Iren (per esempio nel teleriscaldamento) o da clienti terzi.

È stata inoltre installata la connessione ad un nuovo operatore Mobile che permette di veicolare contemporaneamente servizi in tecnologia LTE (Long Term Evolution) da tutti e tre i principali operatori mobili italiani. Le gare per i rinnovi dei contratti di manutenzione ed assistenza tecnica alla rete di telecomunicazione hanno permesso di migliorare i tempi di intervento e i livelli di servizio.

La soddisfazione clienti è monitorata e rimane costante rispetto agli anni passati ed è comprovata dal rinnovo dei contratti dei principali clienti. L'indice di retention per il 2018 è pari all'89,4%.

M





## Focus



IrenGo è il programma per la mobilità elettrica rivolto sia al Gruppo sia a clienti privati, aziende ed enti pubblici. Tutte le iniziative interne ed esterne di mobilità elettrica IrenGo hanno fornitura di energia elettrica 100% green proveniente dagli impianti idroelettrici del Gruppo.

### OFFERTA COMMERCIALE



### INIZIATIVE INTERNE AL GRUPPO IREN



■ 31/12/2018    Obiettivo al 2023