



## LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Gentili Stakeholder,

l'anno che si è da poco concluso è stato particolarmente significativo per il Gruppo Iren in termini di corporate social responsibility.

Abbiamo presentato il Piano Industriale al 2020 che delinea un percorso di crescita ambizioso per il nostro Gruppo che passa attraverso l'**efficienza**, come fattore di creazione di valore per tutti gli stakeholder, la costante **integrazione**, specializzazione e focalizzazione sul **cliente**, la stretta collaborazione con le **comunità locali** per promuovere la crescita condivisa del territorio, l'**innovazione** trasversale e importanti investimenti nell'arricchimento delle **competenze interne**: in sintesi **un nuovo protagonismo nello sviluppo sostenibile**.

Il nuovo Piano è un impegno che il Gruppo Iren rinnova con i propri stakeholder e che conferma il suo costante riferimento alla responsabilità economica, ambientale e sociale, come testimoniano i risultati finora conseguiti, presentati nelle pagine di questo Bilancio, e gli obiettivi di miglioramento futuri.

Un altro importante passaggio è l'adozione dei nuovi criteri di rendicontazione (GRI-G4) del Bilancio di Sostenibilità. Non si tratta di un passaggio formale, ma di un cambiamento sostanziale che ha coinvolto direttamente il management e gli stakeholder di Iren in un'approfondita analisi che crea una stretta connessione tra le aspettative dei portatori d'interesse e le strategie di sviluppo del Gruppo. Non solo, il nuovo approccio costituisce il fulcro di un dialogo costante, franco e duraturo con i nostri stakeholder che, sempre più, sono parte di una progettualità partecipata per garantire servizi e soluzioni innovative ai territori e alle comunità, grazie ai 5 **Comitati territoriali Iren** in cui operano 80 Associazioni ed Enti rappresentativi delle principali categorie di stakeholder: clienti, lavoratori, fornitori, categorie economiche, istituzioni, azionisti, ambiente, comunità locali, scuola e università.

Per quanto riguarda la sostenibilità **ambientale**, l'energia prodotta dal Gruppo deriva per l'80% da fonti rinnovabili e assimilate. Un importante contributo agli obiettivi energetici nazionali ed europei che ha consentito di evitare l'emissione in atmosfera di 2,1 milioni di tonnellate di CO<sub>2</sub> (+0,3 milioni di tonnellate rispetto 2014) e di risparmiare oltre 660.000 tonnellate di petrolio equivalente. Abbiamo ulteriormente espanso il teleriscaldamento (+2% volumetrie servite rispetto al 2014), un sistema che contribuisce a migliorare la qualità dell'aria e a produrre efficienza energetica. Nella gestione dei rifiuti il Gruppo, con l'ingresso di Amiat, ha accresciuto i volumi trattati, che superano 1,7 milioni di tonnellate, e la popolazione servita, che supera 2 milioni di abitanti, con rilevanti risultati nella raccolta differenziata che si attesta al 56,7%. Forte continua ad essere l'attenzione alla qualità e all'efficienza dei sistemi di depurazione delle acque reflue: più di 1.000 impianti a servizio di circa 2,6 milioni di abitanti.

Sotto il profilo **sociale** nel 2015 abbiamo realizzato e sostenuto più di 200 progetti a favore delle comunità locali per l'innovazione, la promozione culturale e sportiva e la tutela ambientale. Particolarmente rilevanti in questo ambito sono le iniziative di educazione alla sostenibilità che hanno coinvolto direttamente più di 51.000 studenti di 402 scuole di ogni ordine e grado.

Il Gruppo Iren agisce con una forte focalizzazione sui propri clienti, che trova conferma anche nei risultati dell'indagine indipendente condotta a livello nazionale da Databank-Cerved Group e che misura la soddisfazione nei confronti dei principali operatori del settore. Le medie del Gruppo risultano superiori a quelle del mercato: 92,7 è l'indice di soddisfazione dei clienti domestici gas (2 punti più del mercato) e 92,0 l'indice di soddisfazione dei clienti domestici energia elettrica (1,8 punti più del mercato). È uno dei tanti riscontri sulla qualità dei servizi raggiunta grazie alla competenza e all'impegno delle oltre 6.100 persone che lavorano nel Gruppo. Donne e uomini che sono un

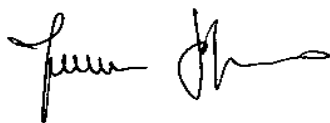
patrimonio fondamentale su cui Iren continua ad investire in termini di formazione, valorizzazione professionale, welfare e partecipazione per cogliere tutte le opportunità di crescita future.

L'attenzione del Gruppo ai propri dipendenti – il cui contributo è stato fondamentale per conseguire tutti i risultati raggiunti – è testimoniata dalla qualità dei rapporti di lavoro (il 99% è assunto con contratti a tempo indeterminato), dalla consistenza delle attività di formazione e addestramento (che hanno coinvolto il 90% del personale per oltre 17 ore medie pro capite) e dal piano di nuovi inserimenti che, nel 2015, ha visto l'ingresso di 196 nuovi assunti (pari a oltre 2 e 4 volte gli inserimenti del 2014 e del 2013) con un'età che, circa nel 50% dei casi, è inferiore ai 30 anni. Indicatori rilevanti a cui si aggiunge la crescita degli interventi in materia di welfare aziendale, con una costante attenzione alla tematica di genere.

Sul piano della sostenibilità **economica**, il Gruppo Iren conferma la sua capacità di creare valore, grazie al saper cogliere e pianificare occasioni di crescita e a rendere sempre più efficiente la propria organizzazione e i processi operativi. Nel 2015 il Gruppo ha generato valore aggiunto per 1.074 milioni di euro e, nonostante il contesto macro-economico ancora debole, ha continuato a generare investimenti per lo sviluppo infrastrutturale e la tutela ambientale, con ricadute positive per il territorio, le comunità locali e l'occupazione indotta.

La road map che abbiamo disegnato ci porterà ad agire per essere più flessibili, integrati e orientati al cliente, più forti sui nostri territori per creare sinergie di valore, più focalizzati sul futuro per soddisfare le esigenze di sviluppo sostenibile. Questo è il percorso del Gruppo Iren al 2020.

Il Presidente  
Francesco Profumo



Il Vice Presidente  
Ettore Rocchi



L'Amministratore Delegato  
Massimiliano Bianco

