



LETTERA AGLI STAKEHOLDER

La capacità del Gruppo Iren di generare valore, trova nelle pagine del nostro Bilancio di Sostenibilità i risultati tangibili del 2016. Un Bilancio che si allarga, consolidando le società Atena e TRM che nel 2016 sono entrate a far parte del nostro Gruppo.

Non si tratta solo di una fotografia delle ottime performance economiche, sociali e ambientali che abbiamo raggiunto – e che vogliamo rendere accessibili a tutti in modo chiaro e trasparente – ma è la dimostrazione concreta della volontà del Gruppo di integrare sempre più la sostenibilità nella strategia aziendale di medio-lungo periodo, come confermato dalle linee del nostro Piano Industriale al 2021, dagli obiettivi di miglioramento che abbiamo definito e dal rafforzamento della *governance*, con l'attribuzione delle competenze in materia di Sostenibilità al Comitato Controllo e Rischi. Non solo, i risultati conseguiti e gli impegni futuri rappresentano un reale contributo del Gruppo Iren ai 17 obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite al 2030.

L'integrazione della Sostenibilità nella gestione aziendale trova un'attuazione concreta anche nel lavoro dei Comitati Territoriali Iren, i tavoli di progettazione con i nostri stakeholder (93 Enti e Associazioni partecipanti) che, a fine 2016, hanno realizzato 9 progetti, per il miglioramento della qualità dei servizi e la sostenibilità dei territori, e ne hanno "incubati" altri 20 che vedranno la luce nei prossimi mesi.

Partecipazione degli stakeholder significa, prima di tutto, ascolto dei nostri clienti: l'indagine sulla qualità dei servizi, realizzata nel 2016, si è sviluppata attraverso oltre 9.700 interviste e ha evidenziato un indice di soddisfazione molto elevato: 91,2/100. Un punto di partenza e non di arrivo, che ci impegnerà per il futuro a considerare tutti i possibili margini di miglioramento.

L'attenzione alle comunità e agli stakeholder è testimoniata dal ruolo fondamentale che il Gruppo Iren riveste per lo sviluppo dei territori in cui opera, dove riversa ricchezza economica e progettuale: 1.216 milioni di euro di valore aggiunto distribuito agli stakeholder, 270 milioni di investimenti realizzati, 701 milioni di euro di forniture, 220 iniziative per l'innovazione, la cultura, l'ambiente e il sociale, 89.890 studenti di 729 scuole coinvolti direttamente dal programma formativo Edu.Iren.

Anche il Gruppo Iren è una comunità, che fonda i suoi principi sulla valorizzazione, il rispetto e la sicurezza delle oltre 6.200 persone che ogni giorno lavorano per offrire servizi di qualità e tenere sempre al centro della propria attenzione i nostri clienti. Sono più di 6.200 uomini e donne con cui abbiamo stretto un patto per crescere insieme nel tempo; proprio per questo il 99% delle persone Iren è assunto con contratti a tempo indeterminato, la formazione ha coinvolto l'84% dei dipendenti e abbiamo proseguito, nel 2016, nello sviluppo del sistema di welfare aziendale. E crescere insieme significa anche dare spazio a 108 nuovi assunti che porteranno il testimone dell'esperienza di chi li ha preceduti e le loro competenze nel futuro del Gruppo.

La sostenibilità ambientale è sempre più al centro delle nuove sfide mondiali: l'agenda del Governo, gli indirizzi dell'Unione Europea, gli obiettivi al 2030 delle Nazioni Unite, e tante altre iniziative istituzionali, si collocano in uno scenario che richiede di programmare e agire per salvaguardare il futuro della terra.

Chi, come il nostro Gruppo, gestisce risorse di primaria importanza, come l'acqua, l'energia e la materia derivante dai rifiuti, deve giocare un ruolo attivo per contribuire a queste sfide. E il nostro Gruppo continua a muoversi in questa direzione: abbiamo gestito circa 1,8 milioni di tonnellate di rifiuti, raggiungendo risultati di grande rilievo nella raccolta differenziata con punte superiori al 76%, e quasi azzerato il ricorso allo smaltimento in discarica che riguarda solo l'1% dei rifiuti gestiti. Attraverso 1.136

impianti e oltre 200.000 analisi annue abbiamo garantito efficienti sistemi di depurazione delle acque reflue per la tutela della salute di fiumi e mari. Il 78% dell'energia che abbiamo prodotto deriva da fonti rinnovabili e assimilate e ci ha permesso di evitare l'emissione in atmosfera di oltre 2,6 milioni di tonnellate di CO₂ e di ridurre l'impiego di petrolio equivalente per circa 635.000 tonnellate. Continuiamo a far crescere il teleriscaldamento (+3,6% volumetrie servite) come sistema che migliora la qualità dell'aria e l'efficienza energetica.

La qualità delle nostre performance ambientali è testimoniata anche dalla valutazione ottenuta nella *survey* 2016 del Carbon Disclosure Project – organizzazione no-profit indipendente che raccoglie, analizza e diffonde dati sulle performance ambientali a livello globale – in cui il Gruppo Iren ha ricevuto il più alto riconoscimento (livello A) per le azioni e le strategie messe in campo per ridurre le emissioni e mitigare i cambiamenti climatici.

Come abbiamo delineato nel Piano Industriale, tutti gli obiettivi che intendiamo raggiungere al 2021 saranno sviluppati in una cornice di sostenibilità ambientale, sociale e finanziaria. Questo orientamento strategico – unito all'ulteriore efficientamento dei nostri processi e alla considerazione del cliente come *asset* fondamentale che ci orienti sempre più a sviluppare una cultura aziendale fatta di affidabilità, inclusività e innovazione – rappresenta la leva per rendere il Gruppo Iren principale aggregatore e motore di sviluppo del Nord-Ovest d'Italia.

Rivolgiamo alle persone del Gruppo Iren e ai nostri interlocutori un sincero ringraziamento per la disponibilità e l'impegno che hanno messo in campo per far crescere il nostro Gruppo. Insieme e con la stessa determinazione potremo, nei prossimi anni, raggiungere quegli obiettivi di sostenibilità che ci consentiranno di continuare a creare e ad accrescere il valore per il Gruppo Iren e per tutti i suoi stakeholder.

Il Presidente
Paolo Peveraro



Il Vice Presidente
Ettore Rocchi



L'Amministratore Delegato
Massimiliano Bianco

