

Bilancio di Sostenibilità

2021

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



Diamo forma al ●

formani



Sommario

Lettera agli Stakeholder	7
--------------------------	---

1 Il Gruppo Iren

Iren: modello di business	12
Struttura del Gruppo	14
Dimensioni dell'organizzazione	15
Principali territori serviti	20
Settori di attività	21
Produzione di energia elettrica e termica	21
Mercato	21
Distribuzione gas	22
Distribuzione energia elettrica	22
Teleriscaldamento	22
Servizio idrico integrato	22
Servizi ambientali	22
Smart solutions	23
Altri servizi	23
Società fuori perimetro	24
Assetto proprietario	30
Emergenza Covid-19 nel 2021	31
Premi e riconoscimenti	33

2 Strategie e politiche per la sostenibilità

Sviluppo sostenibile e temi prioritari	36
Iren e i global goals	37
Strategia per lo sviluppo sostenibile	38
Analisi del contesto e degli scenari	38
Analisi di materialità	42
Piano Strategico	47
Monitoraggio e reporting	49
Progresso verso gli obiettivi	50

3 Governance per la crescita sostenibile

Governance della sostenibilità	55
Consiglio di Amministrazione	59
Comitati endoconsiliari	63

Collegio Sindacale	65
Governance nelle società del Gruppo	66
Strutture manageriali per la sostenibilità	67
Gestione dei rischi	69
Rischi ambientali, sociali e di governance (ESG)	71
Rischi climatici	80
Strumenti di governance	85
Codice Etico	85
Modello organizzativo 231	86
Politiche retributive	90
Tutela dei diritti umani	92
Sistema di gestione integrato certificato QAS	94
Compliance normativa	98
Codici di condotta	99

4 Stakeholder e creazione di valore

Engagement degli stakeholder	103
Comitati Territoriali Iren	104
Individuazione dei temi materiali	105
Iniziative di stakeholder engagement	106
Rapporti con gli azionisti e gli investitori	108
Rapporti con i finanziatori	109
Rapporti con le istituzioni	109
Associazioni e network a cui il Gruppo partecipa	110
Rapporti con i media	112
Creare valore	113
Investimenti	113
Valore aggiunto	116
Imposte e tasse	118
Finanza sostenibile	120
Tassonomia Europea	120
Strumenti di finanza sostenibile	123
Indici e rating ESG	127

5 Transizione Ecologica

Politiche per l'ambiente	131
Processi produttivi e impatti ambientali	131
Investimenti per l'ambiente	132
Decarbonizzazione ed efficientamento dei processi	133
Consumi energetici diretti e indiretti	133
Emissioni in atmosfera	134
Emissioni evitate dai processi	139
Produzione energetica	142
Risparmio energetico nei processi	143
Efficienza energetica, rinnovabili e teleriscaldamento	145
Rebuilding e interventi di efficientamento energetico	145
Prodotti e servizi <i>green</i>	146
Teleriscaldamento	147
Uso sostenibile delle risorse idriche	148
Prelievi idrici	148
Scarichi idrici	149
Gestione del servizio idrico integrato	150
Gestione circolare dei rifiuti	154
Rifiuti prodotti dal Gruppo	154
Servizi ambientali per le comunità	157
Mobility management	163
Tutela della biodiversità	165
Politica del Gruppo e principi	165
Attività in aree protette o di interesse ambientale	166
Principali aree e specie protette	167
Altre iniziative per mitigare gli impatti ambientali	169
Gestione dei PCB	170
Materiali utilizzati	170
Compliance ambientale e meccanismi di segnalazione	170

6 Territorialità

Sviluppo del territorio e delle comunità locali	175
Investimenti per il territorio	175
Progettualità dei Comitati Territoriali Iren	176
Iniziative per le comunità e il territorio	182
Riduzione degli impatti sul territorio	187
Educazione alla sostenibilità	189

7 Qualità del servizio

I nostri clienti	195
Relazione con i clienti	195
Comunicazione con i clienti	196
Soddisfazione dei clienti	198
Qualità, efficienza e sicurezza nei servizi	200
Vendita servizi energetici e prodotti innovativi	200
Distribuzione energia elettrica	207
Distribuzione gas	209
Servizio idrico integrato	213
Servizi ambientali	215
Teleriscaldamento	216
Smart solutions	218
Produzione energetica	218
Gestione delle emergenze	219

8 Risorse abilitanti

Le nostre persone	223
Assunzioni e cessazioni	226
Ore lavorate e di assenza	228
Gestione delle risorse umane	228
Comunicazione interna	239
Welfare aziendale	240
Diversità e inclusione	245

Sicurezza e salute dei lavoratori	248
Relazioni sindacali e industriali	253
Persone Iren in cifre	256
I nostri fornitori	261
Qualificazione, selezione e monitoraggio dei fornitori	262
Occupazione nelle imprese fornitrici	266
Salute e sicurezza dei fornitori	267
Portafoglio fornitori e volumi d'acquisto	268
Innovazione e digitalizzazione	270
Progetti di ricerca e innovazione	271
Fondazione AMGA	273
Digitalizzazione	276

9

Conformità

Nota metodologica	280
United Nations Global Compact: Communication on Progress	280
Perimetro di rendicontazione	281
Indice GRI - Raccordo con D.Lgs. 254/2016, SDGs e principi del UN Global Compact (UNGC)	284
Temi prioritari e standard GRI	294
Tabella di raccordo TCFD	295
Tabella analitica Tassonomia Europea	296
Relazione della Società di Revisione	299
Glossario	303





Lettera agli stakeholder

[GRI 102-14]

Gentili Azionisti e Stakeholder,

con questa lettera Vi presentiamo i risultati del Bilancio di Esercizio 2021 e del Bilancio di Sostenibilità 2021 con l'obiettivo di garantirne una lettura integrata a tutti gli stakeholder del Gruppo.

Il Gruppo Iren considera infatti la sostenibilità come leva fondamentale per la creazione di valore nel tempo ed è costantemente impegnato a condurre le proprie attività considerando gli interessi degli stakeholder, nella consapevolezza che il dialogo e la condivisione degli obiettivi siano strumenti attraverso i quali creare valore reciproco.

Un modo di fare impresa che trova il suo fondamento nel modello di business e nel Piano Strategico del Gruppo, dove è previsto un impegno concreto verso gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda ONU 2030 (SDGs), e che garantisce resilienza nel lungo termine, anche reagendo velocemente e con efficacia a fenomeni esogeni di portata eccezionale. La pandemia da Covid-19 e i recenti drammatici eventi bellici che stanno interessando l'Europa, infatti, influenzano ulteriormente un contesto già segnato da profonde trasformazioni quali la transizione energetica e digitale, l'economia circolare, l'indipendenza e la sicurezza energetica, l'efficienza energetica, la salvaguardia delle risorse naturali e la decarbonizzazione.

La capacità, quindi, di essere flessibili e di saper interpretare eventi straordinari e trend del nostro tempo, rappresentano il fattore discriminante per assicurare la competitività di un'azienda nel lungo periodo.

In questo scenario, nel novembre 2021, il Gruppo Iren ha varato – per la prima volta nella propria storia – un Piano Industriale a 10 anni coerente con i principali macro-trend di settore, che poggia le proprie basi su tre pilastri: transizione ecologica, qualità del servizio e territorialità. Iren ambisce a essere il partner preferenziale per cittadini e pubbliche amministrazioni, imporsi come leader nella transizione ecologica ed essere la prima scelta degli stakeholder per i massimi livelli di qualità del servizio offerto.

La strategia industriale del Gruppo, che prevede 12,7 miliardi di investimenti al 2030, è fortemente integrata con la sostenibilità: circa l'80% degli investimenti, 8,7 miliardi di euro, sarà, infatti, "sostenibile": oltre alla riduzione delle emissioni climalteranti e alla progressiva crescita nelle rinnovabili, dove Iren prevede di incrementare la produzione di energia da fonti rinnovabili di 2,2 GW, supporteremo l'economia circolare, l'uso razionale delle risorse idriche e la resilienza delle città.

Un percorso di crescita che ha visto l'ingresso, nel solo 2021, di oltre 880 nuove risorse nel Gruppo e che passa inevitabilmente dall'attenzione e



Iren ambisce a essere la prima scelta degli stakeholder per i massimi livelli di qualità del servizio offerto

dalla valorizzazione delle persone. Ciò si concretizza nel rafforzamento delle competenze, attraverso attività di formazione che hanno interessato il 94% dei dipendenti con 23 ore di training pro-capite, destinate a crescere fino a 30 ore nel 2030; nei progetti avviati per equilibrare la presenza femminile negli organici sviluppando il talento delle dipendenti, con l'ambizione di avere almeno il 30% di manager donne entro il 2030; infine, nel progetto Gender Pay Equity, finalizzato a individuare e correggere eventuali fattori che causano disparità nelle retribuzioni.

L'attenzione alle persone si estende anche alle comunità: in uno scenario caratterizzato da un aumento senza precedenti del costo delle materie prime che ha generato significative ripercussioni sui bilanci di famiglie e imprese, il Gruppo è riuscito a garantire ai propri clienti prezzi del gas e dell'energia elettrica inferiori in media del 30% rispetto a quelli di mercato.

Nonostante un contesto di mercato particolarmente complesso, la resilienza del modello multi-business del Gruppo e l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare la volatilità dello scenario energetico hanno permesso di registrare risultati positivi anche nel 2021, confermando il percorso di crescita del Gruppo che chiude l'anno con Ricavi pari a 4,9 miliardi di euro, un Margine Operativo Lordo superiore a 1 miliardo di euro, in crescita del 9,6% rispetto allo scorso anno, e un Utile Netto di Gruppo pari a 303 milioni di euro (+26,7%).

Di particolare rilievo il dato degli investimenti che crescono del 4,7% rispetto al 2020 e si attestano a 955 milioni di euro, finanziati dalla generazione di cassa, permettendo di mantenere l'indebitamento finanziario netto in linea con lo scorso anno, di sostenere le economie e l'indotto dei territori e di proporre Iren come partner preferenziale per cittadini e pubbliche amministrazioni, per soddisfarne le necessità e trovare soluzioni avanzate.

Nel 2021 i risultati del Gruppo sono stati affiancati dalla crescita di tutti gli indicatori di sostenibilità evidenziando significative performance e confermando la valenza strategica attribuita da sempre a questi aspetti fondamentali per lo sviluppo dei territori, dell'ambiente e dei diversi attori che interagiscono con Iren.

Il 70% degli investimenti effettuati dal Gruppo nel 2021 sono stati destinati a progetti o attività sostenibili in linea con i pilastri del Piano Industriale. Per quanto riguarda la transizione ecologica, nel corso dell'anno, grazie a una maggiore produzione di calore, si è ridotta del 3% l'intensità carbonica della produzione energetica, secondo il percorso fissato da Iren e validato da *Science Based Target initiative*, in linea con l'Accordo di Parigi, di dimezzarne l'impatto entro il 2030. Inoltre, la recente acquisizione del parco fotovoltaico più grande d'Italia, situato in Puglia, consente un incremento della generazione rinnovabile già nel 2022.

Il 2021 è stato inoltre caratterizzato da una forte crescita della valorizzazione dei rifiuti negli impianti del Gruppo sia per la generazione di nuova materia sia per l'avvio della produzione di biometano da rifiuti biodegradabili. La produzione di biometano e il recupero di materia sono importanti pilastri nello sviluppo dell'economia circolare ed elementi fondamentali per raggiungere i target di decarbonizzazione europei. Infine, è notevolmente cresciuta l'energia verde venduta, grazie a una campagna iniziata nel 2020 volta a incentivare un consumo sostenibile e ridurre l'impatto ambientale dei nostri clienti.



Nel 2021 i risultati del Gruppo sono stati affiancati dalla crescita di tutti gli indicatori di sostenibilità

L'aumento dei volumi del teleriscaldamento del 2%, il raggiungimento del 70,3% di raccolta differenziata, grazie ai sistemi di raccolta porta a porta e di tariffazione puntuale, e la grande quantità di progetti di riqualificazione energetica ed estetica di edifici privati, sostenuti da Superbonus 110%, Ecobonus e Bonus facciate, hanno rafforzato la presenza locale di Iren e il proprio radicamento nei territori in cui opera.

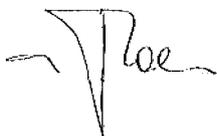
Infine, la qualità dei servizi offerti continua a evidenziare elevati livelli di soddisfazione da parte dei clienti con il 91% di valutazioni positive. Grazie alle attività di distrettualizzazione, che permettono un maggiore monitoraggio e interventi tempestivi, si sono ulteriormente ridotte le perdite idriche delle reti acquedottistiche.

Il Gruppo ha inoltre implementato nella propria rendicontazione le raccomandazioni del TCFD (*Task Force on Climate-related Financial Disclosures*) in merito ai rischi e alle opportunità che il cambiamento climatico può generare sulla marginalità futura del Gruppo. Per il primo anno, inoltre, il Bilancio di Sostenibilità rendiconta le informazioni richieste dalla Tassonomia UE per rendere in trasparenza a tutti gli stakeholder quali sono le attività gestite considerate sostenibili secondo i criteri delle direttive europee e la quota di investimenti, spese e ricavi ad esse collegate.

La gestione efficiente del Gruppo in termini dimensionali e di indicatori economico-finanziari, lo sviluppo di competenze e di qualità nei servizi, la massima attenzione alla sostenibilità e alla cura delle risorse interne e dei clienti, sono i fattori chiave che hanno permesso di raggiungere i risultati che presentiamo all'approvazione degli Azionisti, proponendo all'Assemblea dei soci un dividendo pari a 0,105 euro per azione, in crescita del 10,5% rispetto al 2020.

A tutte le donne e gli uomini del Gruppo Iren rivolgiamo, anche a nome del Consiglio di Amministrazione, un ringraziamento per la competenza, il senso di responsabilità, la dedizione e l'impegno che quotidianamente mettono nel loro lavoro, da cui derivano i risultati che abbiamo conseguito. Ringraziamo i nostri Azionisti e i nostri Stakeholder, per gli stimoli che ci forniscono a perseguire uno sviluppo sostenibile, e i componenti del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale per il determinante contributo alla crescita del Gruppo.

Il Presidente
Renato Boero

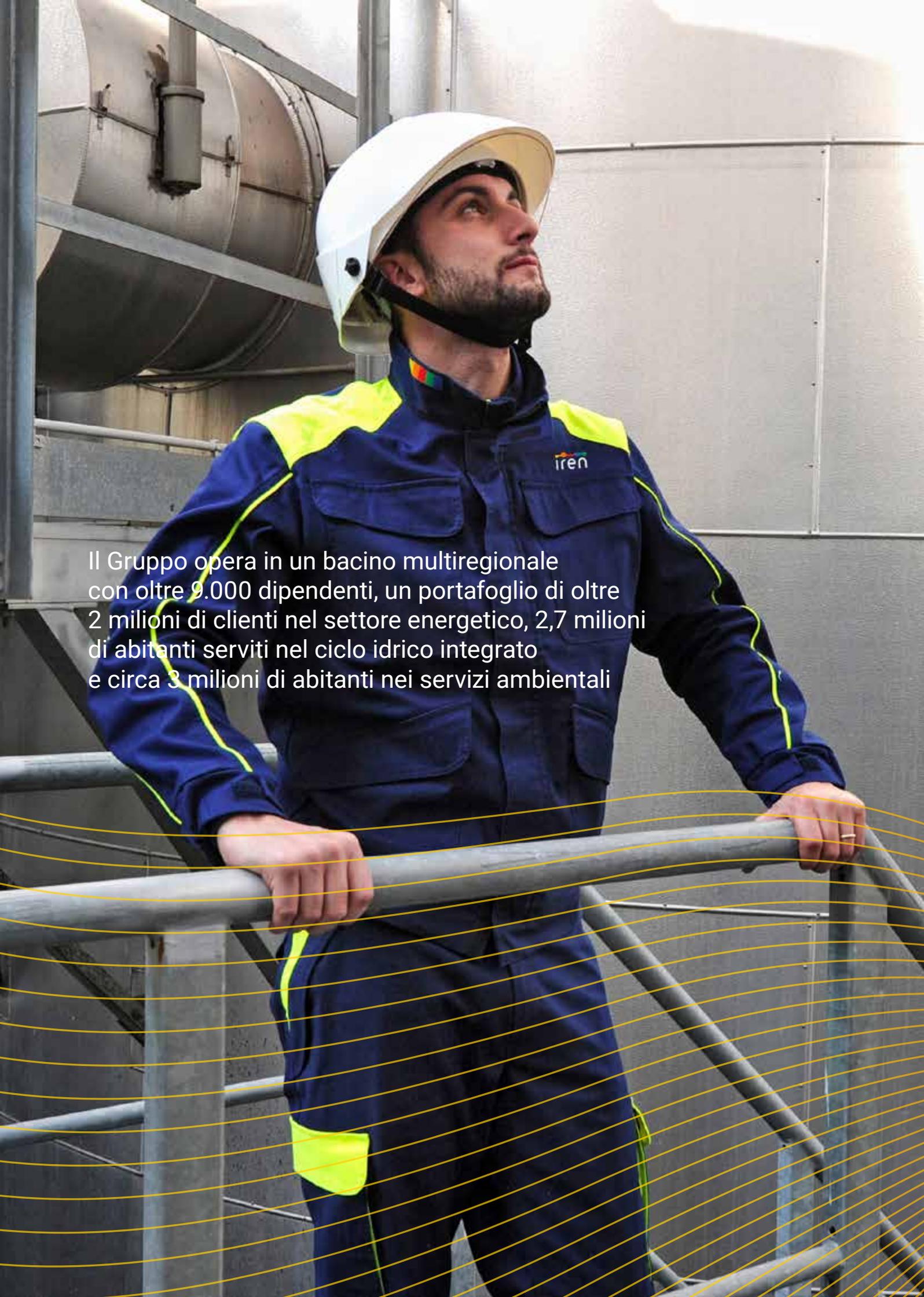


Il Vice Presidente
Moris Ferretti



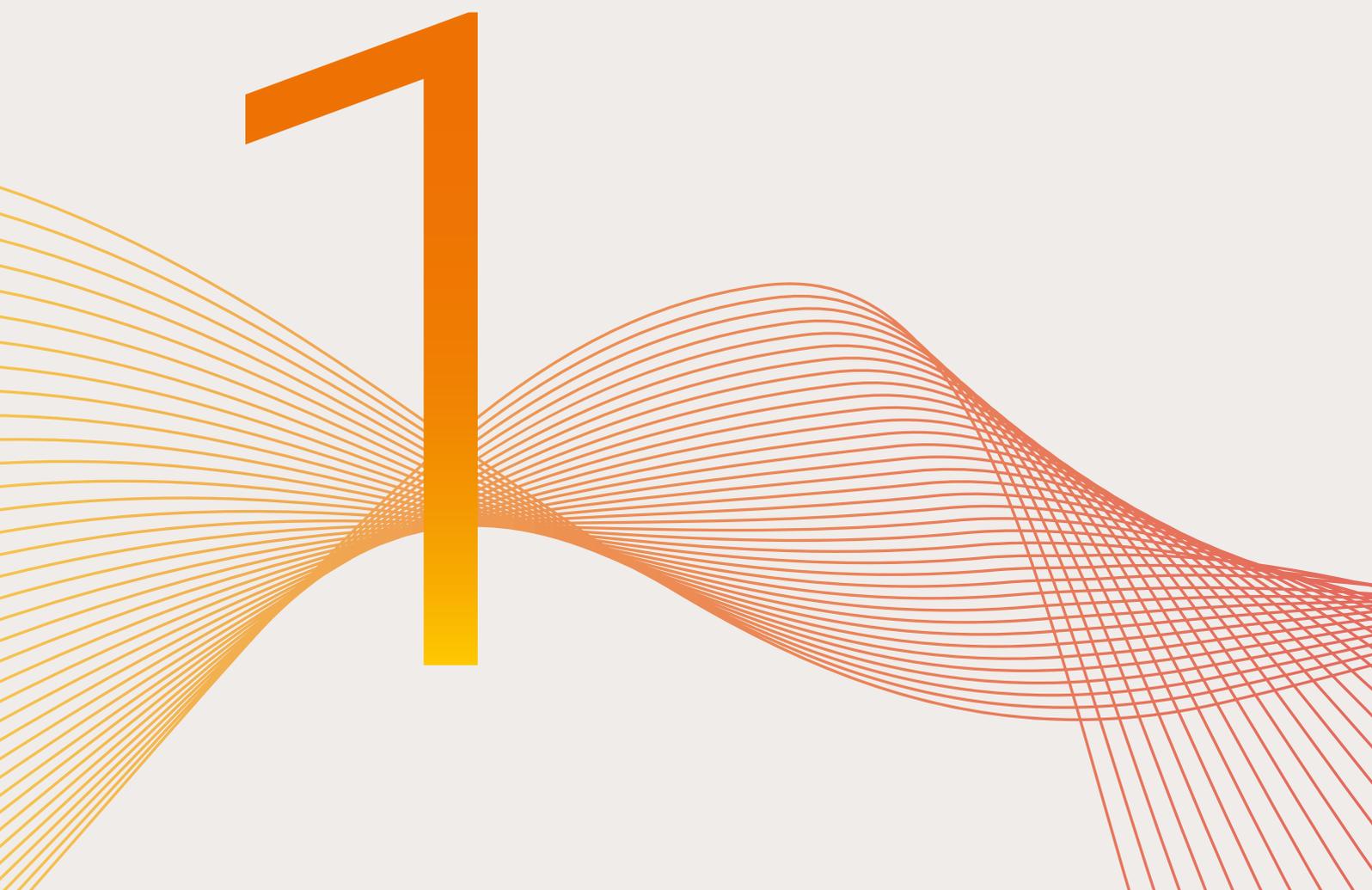
L'Amministratore Delegato
Gianni Vittorio Armani





Il Gruppo opera in un bacino multiregionale con oltre 9.000 dipendenti, un portafoglio di oltre 2 milioni di clienti nel settore energetico, 2,7 milioni di abitanti serviti nel ciclo idrico integrato e circa 3 milioni di abitanti nei servizi ambientali

Il Gruppo Iren



Iren: modello di business

[GRI 102-1, 102-2, 102-5, 102-16, 102-26, 102-45]

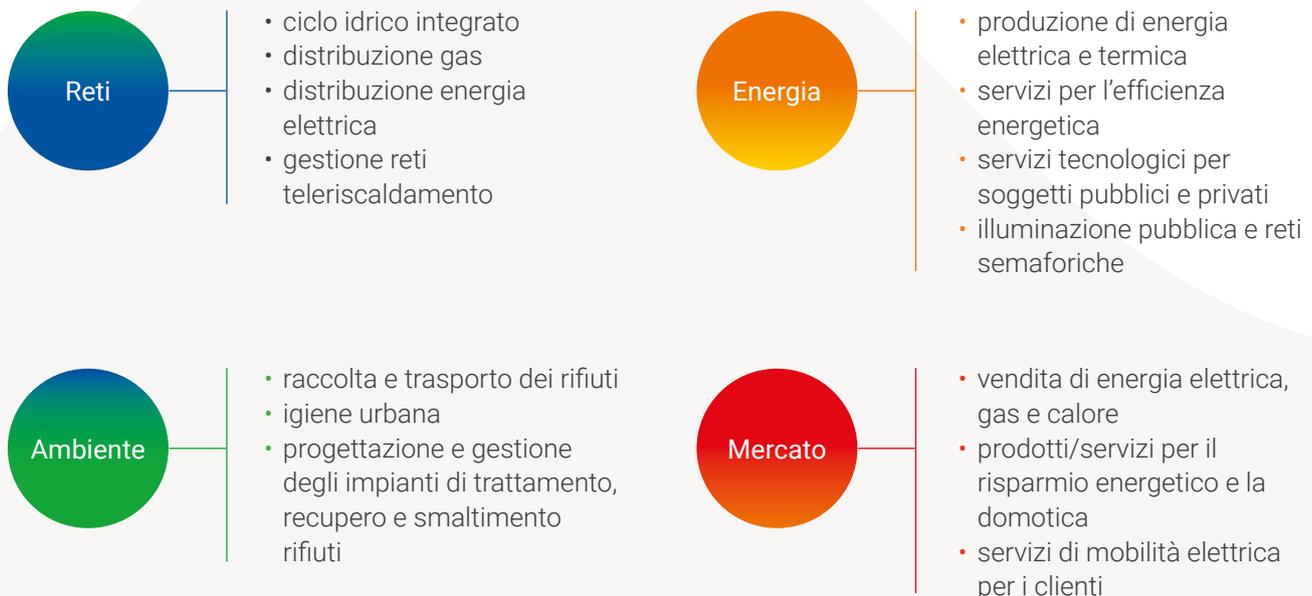
Iren, multiutility quotata alla Borsa Italiana, opera nei settori dell'energia elettrica (produzione, distribuzione e vendita), del teleriscaldamento (produzione, distribuzione e vendita), del gas (distribuzione e vendita), della gestione dei servizi idrici integrati, dei servizi ambientali (raccolta e smaltimento dei rifiuti), delle soluzioni integrate per l'efficienza energetica di soggetti pubblici e privati e dei servizi per le Pubbliche Amministrazioni.

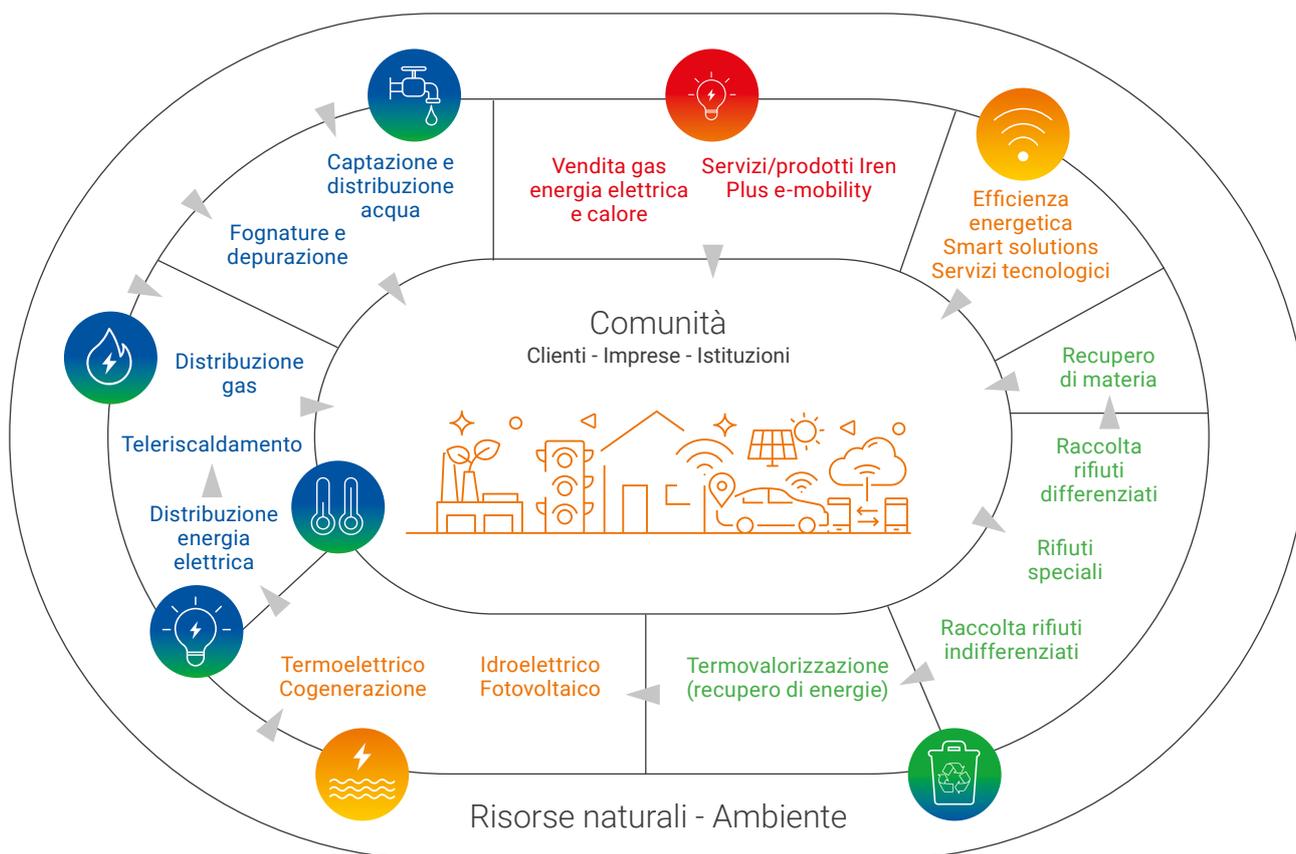
Il Gruppo Iren, che vanta una storia di oltre 100 anni di servizi per le comunità, è strutturato sul modello di una holding industriale (la Capogruppo Iren S.p.A.), che raggruppa tutte le attività staff corporate di Gruppo, e quattro Business Unit – governate da quattro Società capofiliera – che presidiano le attività per linea di business secondo un modello scalabile con l'immediata integrazione di tutte le realtà acquisite.

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.

L'assetto del Gruppo è volto a rafforzare il radicamento territoriale e l'integrazione delle diverse filiere.

Business Unit e ambiti di attività





● BU Reti ● BU Energia ● BU Ambiente ● BU Mercato

Il modello di business è finalizzato a promuovere lo sviluppo sostenibile con l'obiettivo di creare valore condiviso nel tempo per il Gruppo e per i suoi stakeholder.

Grazie alle sinergie tra le diverse aree di business, anche in una logica di innovazione, il Gruppo Iren opera per ridurre l'impatto ambientale e soddisfare le esigenze dei clienti e delle comunità in cui opera e si impegna a garantire elevati standard di sicurezza per dipendenti e fornitori.

I risultati raggiunti da Iren anche nel 2021 testimoniano la solidità e la sostenibilità del modello di business, in grado di contribuire al raggiungimento degli obiettivi di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite, oltre la sua resilienza anche nel fronteggiare una situazione di crisi socioeconomica globale, qual è la pandemia Covid-19. Alla base del modello di business vi sono la mission, la vision, e i valori approvati dal CdA.

Mission: 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.

Vision: 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.

Per concretizzare la propria vision e mission, Iren ha definito un sistema di valori, strategie, politiche e strumenti operativi per guidare la gestione sostenibile dei business. In questa direzione si colloca il Piano Strategico elaborato dal Gruppo (si veda p. 47) per ottimizzare l'utilizzo e la trasformazione delle risorse, definendo obiettivi e target per lo sviluppo sostenibile.

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.

Struttura del Gruppo (31.12.2021)



Principali Società partecipate

- Asti Energia e Calore **62%**
- Iren Smart Solutions **60%**
(+20% Iren Ambiente e 20% Iren Mercato)
- Bosch Energy and Building Solutions Italy **100%**
- Studio Alfa **86%**
- Lab 231 **100%**
- Maira **66,23%**
- I - Formaira **100%**
- B.I. Energia **47,50%**
- Fratello Sole Energie
- Solidali **40%**
- Valle Dora Energia **49%**

- ACAM Ambiente **100%**
- Amiat V **93,06%**
- I - Amiat **80%**
- Bonifica Autocisterne **51%**
- I.Blu **80%**
- ReCos **99,51%**
- Rigenera materiali **100%**
- San Germano **100%**
- Territorio e Risorse **65%**
(+35% ASM Vercelli)
- TRM **80%**
- UHA **100%**
- Manduriamambiente **95,28%**
- Picena Depur **100%**
- Iren Ambiente Toscana **64,71%** (+35,29% Iren Ambiente)
- Futura **40%** (+20% Iren Ambiente e 20% Sei Toscana)
- Produrre Pulito **100%**
- Scarlino Energia **89,54%** (+10,46% Sienambiente)
- Scarlino Immobiliare **100%**
- TB **90,09%** (+9,91% CSAI)
- Sienambiente **40%**
- Sei Toscana **30,96%** (+24,9% Sienambiente and 16,37% CSAI)
- CSAI **40,32%**
- Uniproject **100%**
- A.S.A. (BO) **49%**
- Gaia **45%**
- Seta **48,85%**

- Salerno Energia Vendite **50%**
- | - Sidiren **100%**

- ACAM Acque **100%**
- ASM Vercelli **59,97%**
- I - Atena Trading **100%**
- Consorzio GPO **62,35%**
- Iren Acqua **60%**
- Iren Acqua Tigullio **66,55%**
- AM.TER. **49%**
- Iren Laboratori **90,89%**
- Nord Ovest Servizi **45%**
(+30% Amiat)
- Acquaenna **48,5%**
- ASA (LI) **40%**

Legenda: *in corsivo grigio* le società non integralmente consolidate, considerate rilevanti per la sostenibilità e rendicontate separatamente.

Dimensioni dell'organizzazione

[GRI 102-4, 102-6, 102-7, 102-8, 102-9, 201-1, 203-1, 204-1, 302-1, 302-4, 303-3, 305-1, 305-2, 305-4, 305-5, 306-3, 401-1, 403-9, 404-1, 404-3, 405-1, G4 EU2, EU3, EU4]



Valore

4.956 M€

Ricavi

757,8 M€

Investimenti

95%

Investimenti nei territori di riferimento

8,6 M€

Investimenti in innovazione e ricerca

1.534 M€

Valore aggiunto distribuito

0,105 €

Dividendo per azione proposto

2.000 M€

Green Bond emessi

1.580 M€

Ordini emessi a fornitori

59%

Ordinato verso fornitori locali

1.332

Fornitori coinvolti in indagine su profili ESG



Produzione energetica

9.823 GWhe

Energia elettrica prodotta

3.329 GWht

Energia termica prodotta

76%

Energia elettrica rinnovabile e ad alto rendimento su totale

323 gCO_{2eq}/kWh

Intensità carbonica della produzione energetica

556 tep/000

Risparmio energetico da produzione elettricità e calore



Distribuzione energia elettrica e gas

3.680 GWh

Energia elettrica distribuita

7.850 km

Rete energia elettrica

1.348 Mm³

Gas distribuito

8.157 km

Rete gas

98,4%

Rete gas ispezionata



Servizio idrico integrato

2.748.268

Cittadini serviti

175 Mm³

Acqua venduta

20.088 km

Reti acquedotto

32,6%

Perdite di rete
acquedottistiche

1.337

Impianti depurazione
acque reflue



Servizi ambientali

2.978.164

Cittadini serviti

3.646.006 t

Rifiuti totali gestiti

70,3%

Raccolta
differenziata

1.780.000 m³

Biometano prodotto

1.267.740 tCO_{2eq}

Emissioni evitate
da recupero rifiuti



Teleriscaldamento

595.772

Cittadini serviti

1.091 km

Rete di
teleriscaldamento

98,9 Mm³

Volumetrie
teleriscaldate

2.623 GWh

Calore venduto

100%

Reti teleriscaldamento
ispezionate



Clienti e Comunità

2.024.588

Clienti servizi energetici

3.799.412

Risposte a clienti
da call center

2.927 Mm³

Gas venduto

14.763 GWh

Energia elettrica
venduta

271

Progetti sostenuti
a favore delle comunità

390

Progetti riqualificazione
energetica edifici
pubblici e privati

92

Sportelli attivi
sul territorio

62

Progetti di sostenibilità
realizzati dai Comitati
Territoriali Iren

46.072

Persone coinvolte in
progetti di educazione
alla sostenibilità

35

Cooperative sociali
operanti per il Gruppo



Personale

9.055

Dipendenti

22%

Donne manager

98%

Dipendenti a tempo indeterminato e apprendistato

886

Nuovi assunti nell'anno

40%

Presenza femminile nel CdA di Iren

53%

Personale valutato su performance

43,5

Indice di incidenza degli infortuni

44%

Nuovi assunti under 30

94%

Dipendenti coinvolti in attività di formazione

23

Ore di formazione medie pro-capite



Impatti ambientali

3.978.362 tCO_{2eq}

Emissioni scope 1

31.074 tCO_{2eq}

Emissioni di scope 2 market-based

516.752 m³/000

Prelievi idrici

60.142.518 GJ

Consumi energetici diretti

690.620 t

Rifiuti prodotti

Principali territori serviti



Settori di attività

[GRI 102-2, 102-6, 102-7, G4 EU1, EU2, EU3, EU4]

Produzione di energia elettrica e termica

Principali indicatori	
Impianti di produzione energetica (n.)	180
<i>di cui idroelettrici</i>	31
<i>di cui fotovoltaici</i>	105
<i>di cui termoelettrici cogenerativi</i>	7
<i>di cui termoelettrici</i>	1
<i>di cui termovalorizzatori</i>	3
<i>di cui discariche (post esercizio)</i>	3
<i>di cui a biogas</i>	4
<i>di cui termici</i>	25
<i>di cui a biomassa</i>	1
Potenza elettrica installata (assetto elettrico)	2.846 MWe
<i>di cui potenza fotovoltaica</i>	20 MWe
Potenza termica installata	2.581 MWt
Energia elettrica prodotta	9.823 GWhe
Energia termica (calore) prodotta	3.329 GWht

L'energia elettrica prodotta da impianti alimentati da fonti rinnovabili o da cogenerazione ad alto rendimento, che rappresentano il 70% del parco impianti del Gruppo, è più del 76% dell'intera produzione (si veda p. 142). Gli impianti fotovoltaici nel 2021 hanno prodotto 20.808 MWh di energia elettrica.

Mercato

Il Gruppo è attivo nella commercializzazione di energia elettrica, gas, calore per il teleriscaldamento, 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 di produzione del Gruppo.

Commercializzazione gas naturale

Principali indicatori	
gas approvvigionato	2.927 milioni di m ³
<i>gas venduto a clienti finali</i>	1.028 milioni di m ³
<i>gas impiegato dal Gruppo</i>	1.679 milioni di m ³
<i>gas in stoccaggio al 31/12</i>	220 milioni di m ³
clienti retail (n.)	954.419
<i>tutela</i>	296.218
<i>libero mercato</i>	658.201

Commercializzazione energia elettrica

Principali indicatori	
energia elettrica commercializzata	14.763 GWh
<i>a clienti finali e grossisti</i>	7.354 GWh
<i>in Borsa</i>	7.409 GWh
clienti retail (n.)	1.048.648
<i>maggior tutela</i>	231.559
<i>libero mercato</i>	817.089

I volumi venduti ai clienti in regime di maggior tutela ammontano a 318 GWh. Nel 2021 sono stati venduti 1.035 GWh di energia certificata green.

Vendita calore per il teleriscaldamento

Principali indicatori	
calore venduto	2.623 GWh
energia termica acquistata da terzi	12 GWh
clienti serviti	54.139

Il Gruppo, attraverso centrali di cogenerazione e reti di trasporto proprie, fornisce il servizio di teleriscaldamento a Torino, Nichelino, Moncalieri, Beinasco, Collegno, Grugliasco, Rivoli, Reggio Emilia, Parma, Piacenza e Genova. Il teleriscaldamento contribuisce alla salvaguardia dell'ambiente con costi di esercizio contenuti, maggiore affidabilità e sicurezza rispetto agli impianti di riscaldamento tradizionali.

Distribuzione gas

Il servizio di distribuzione, gestito in 105 comuni, garantisce il prelievo del gas metano dai gasdotti di Snam Rete Gas e il trasporto attraverso le reti 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, 21 e 7 centrali di stoccaggio, ubicate nelle località non ancora raggiunte dalla rete del gas naturale. La distribuzione del GPL è strettamente connessa a quella della progressiva metanizzazione del territorio.

Territorio	km di rete	Clienti finali	Gas distribuito (Mm ³)
Emilia-Romagna	6.121	398.917	931
Liguria	1.701	315.091	366
Piemonte	335	27.528	51
Totale	8.157	741.536	1.348

Distribuzione energia elettrica

Città	km di rete	Clienti finali	Energia elettrica distribuita (GWh)
Parma	2.558	129.842	897
Torino	4.744	565.833	2.600
Vercelli	548	28.983	183
Totale	7.850	724.658	3.680

A Torino e Parma, la distribuzione dell'energia elettrica è effettuata da Ireti mentre a Vercelli è affidata ad ASM Vercelli.

Teleriscaldamento

La rete di teleriscaldamento di Torino è la più estesa a livello nazionale. Nel 2021 sono proseguiti i progetti di sviluppo previsti nel Piano Industriale (si veda p. 147).

Area	km di rete	Volumetrie (Mm ³)	Abitanti serviti ¹
Torino e comuni limitrofi	726	73,2	489.129
Reggio Emilia	221	13,7	55.385
Parma	104	6,2	35.433
Piacenza	30	2,1	7.779
Genova	10	3,7	8.046
Totale	1.091	98,9	595.772

¹ Dati stimati relativi alle utenze residenziali.

Servizio idrico integrato

Principali indicatori

Reti acquedottistiche	20.088 km
Reti fognarie	11.291 km
Impianti di depurazione	1.337
Dighe	7
Abitanti serviti	2.748.268
Comuni serviti	238
Clienti serviti	860.843
Acqua venduta	175 Mm ³

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 province (in alcune aree solo gestione acquedottistica) di: La Spezia, Genova, Imperia, Savona, Parma, Piacenza, Reggio Emilia, Asti, Vercelli, Mantova.

Servizi ambientali

Il Gruppo gestisce i servizi di igiene ambientale nelle province di Piacenza, Parma, Reggio Emilia, La Spezia, Vercelli e nella città di Torino. Attraverso la società San Germano fornisce il servizio di raccolta in diverse aree di Piemonte, Lombardia e Sardegna.

Principali indicatori	Gruppo Iren	di cui San Germano
Rifiuti trattati	3.646.006 t	385.744 t
Rifiuti urbani trattati	2.738.117 t	358.377 t
Raccolta differenziata	70,3%	-
Abitanti serviti	2.978.164	681.389
Centri di raccolta gestiti	170	36
Comuni serviti	300	129
Impianti gestiti	59	-
<i>di cui recupero di materia</i>	19	-
<i>di cui trattamento</i>	11	-
<i>di cui stoccaggio</i>	22	-
<i>di cui termovalorizzatori</i>	3	-
<i>di cui discariche attive</i>	4	-

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 o di terzi.

Smart solutions

Il Gruppo, forte del suo know-how, attraverso Iren Smart Solutions (certificata ESCo UNI 11352, UNI CEI EN ISO 50001 e F-gas), si rivolge a imprese, condomini privati, Pubblica Amministrazione ed enti del terzo settore, con un portafoglio articolato di servizi:

- **efficienza energetica degli edifici** privati e pubblici, attraverso la gestione di tutte le fasi relative agli interventi di riqualificazione energetica: isolamento, coibentazione, sostituzione dei serramenti, servizi tecnologici innovativi, efficientamento delle centrali termiche e di condizionamento. Nel 2021 sono stati avviati circa 390 cantieri e numerosi altri sono in fase di progettazione;
- installazione di impianti **fotovoltaici, solari termici e sistemi di autoproduzione** di energia;
- riqualificazione e gestione degli **impianti termici**;
- **consulenza energetica**, *energy management* e monitoraggio per il risparmio energetico;
- **global service** per la gestione integrata di impianti elettrici e tecnologici di patrimoni immobiliari complessi;
- **relamping LED** attraverso progetti di efficienza energetica in ambito illuminotecnico, illuminazione pubblica e artistica, gestione efficiente degli impianti semaforici.

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 si estende per circa 200 km e collega oltre 400 sedi cliente, tra cui i principali siti del Gruppo. La rete è utilizzata, in particolare, per la supervisione e il telecontrollo della distribuzione elettrica, del teleriscaldamento, 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 ridondata dedicata al Gruppo.



Società fuori perimetro

Il Gruppo include anche diverse società non consolidate integralmente, considerate significative sotto i profili di sostenibilità ambientale e sociale, sulla base di differenti criteri, quali la partecipazione detenuta, il business gestito e la governance in essere. Per una corretta e comprensiva rappresentazione delle attività del Gruppo, vengono di seguito fornite per queste società informazioni quali-quantitative che, per il 2021, sono state arricchite rispetto all'anno precedente, in una logica di miglioramento dell'informazione.

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 un impianto idroelettrico ad acqua fluente di 1,8 MW di potenza sul fiume Secchia, in località San Michele dei Mucchietti (MO), che utilizza il salto di un'esistente traversa per produrre energia elettrica.

Nel 2021, si è registrato un aumento nella produzione rispetto al 2020, anno in cui l'impianto è stato fermo per alcuni mesi per manutenzione straordinaria.

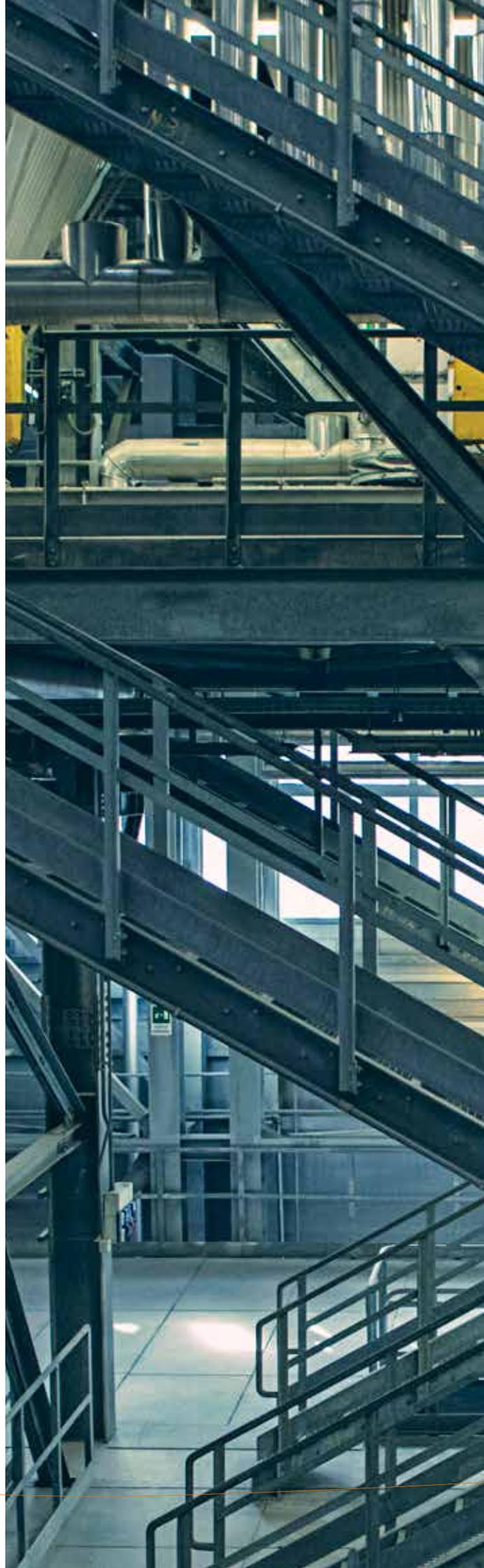
Principali indicatori	u.m.	2021	2020
Produzione energia elettrica	MWh	4.754	2.385

Fratello Sole Energie Solidali

Fratello Sole Energie Solidali è un'impresa sociale senza scopo di lucro, costituita da Iren Energia (40%) e Fratello Sole (60%), che opera a sostegno di enti solidaristici e di utilità sociale per il risparmio dei costi energetici. Fornisce servizi di gestione ed efficientamento energetico al patrimonio immobiliare dei 12 soci fondatori, costituito da oltre 3.000 edifici (2.000 nel 2020). Nel 2021 sono entrati a far parte di Fratello Sole nuovi soci, tra cui ASeS (organizzazione non governativa no-profit che nasce per favorire lo sviluppo delle comunità rurali locali e valorizzarne la dignità), i Salesiani Don Bosco (circonscrizione Italia centrale) e la Fondazione San Gennaro di Napoli.

Fratello Sole Energie Solidali è responsabile della progettazione ed esecuzione degli interventi di efficienza energetica, grazie al partner tecnologico Iren Smart Solutions, e può sviluppare anche progetti di e-mobility a favore dei propri clienti.

Nel 2021 la Società ha concluso un progetto, iniziato nel 2020, e ha avviato due nuovi cantieri che porteranno ad un risparmio energetico complessivo di oltre 335 MWh all'anno. Inoltre, ha aderito al manifesto "Insieme per contrastare la povertà energetica" del Banco dell'Energia, una onlus nata per migliorare la qualità della vita delle persone in difficoltà economica e sociale, attraverso la distribuzione di beni di prima necessità, il pagamento delle utenze, percorsi di





reinserimento sociale e lavorativo, corsi di educazione all'uso consapevole dell'energia e al suo risparmio.

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 per sviluppare il progetto di riqualificazione degli impianti idroelettrici di Chiomonte e Susa che, nel 2016, sono stati ammessi in graduatoria dal Gestore dei Servizi Energetici (GSE) per le incentivazioni sull'energia prodotta. Il loro mantenimento in esercizio assicura anche importanti funzioni di pubblica utilità per il territorio (salvaguardia servitù irrigue, presidio idrogeologico, servizio antincendio). La potenza totale degli impianti è di 16,8 MWe (7,6 MWe impianto di Susa e 9,2 MWe impianto di Chiomonte).

Nel 2021, a seguito di un periodo interessato da interventi di riqualificazione, i due impianti hanno funzionato a pieno regime.

Principali indicatori	u.m.	2021	2020
Produzione energia elettrica totale	MWh	24.019	23.501
<i>impianto Susa</i>	<i>MWh</i>	<i>9.056</i>	<i>3.306</i>
<i>impianto Chiomonte</i>	<i>MWh</i>	<i>14.963</i>	<i>20.195</i>

Acquaenna

Acquaenna S.C.p.A., partecipata da Ireti (48,5%), 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 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.

Acquaenna possiede un sistema di gestione della qualità certificato secondo la norma ISO 9001.

Principali indicatori	u.m.	2021	2020
Abitanti serviti	n.	145.627	148.035
Comuni serviti	n.	19	19
Acqua venduta	m ³	5.531.737	6.642.267
Rete acquedottistica	km	1.309	823
Reti fognarie	km	522	522
Impianti di depurazione	n.	18	18
Consumi energia elettrica	kWh	12.194.684	n.d.
Dipendenti al 31/12	n.	103	104



AM.TER.

AM.TER. S.p.A. – costituita dai Comuni di Campo Ligure, Cogoleto, Masone, Mele e Rossiglione insieme a Iren Acqua (49%) – gestisce il servizio idrico integrato nel ponente della Provincia di Genova, nel territorio dei Comuni soci, e nei comuni di Arenzano e Tiglieto.

Le fonti di approvvigionamento 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. Lo scarico finale delle reti fognarie per i Comuni di Campo Ligure e Masone confluisce presso il depuratore di Rossiglione.

AM.TER. adotta un sistema di gestione integrato Qualità, Sicurezza e Ambiente, secondo le norme ISO 9001, ISO 45001 e ISO 14001.

Principali indicatori	u.m.	2021	2020
Abitanti serviti	n.	44.972	45.369
Comuni serviti	n.	7	7
Acqua venduta	m ³	2.110.271	2.097.247
Rete acquedottistica	km	290	290
Reti fognarie	km	127	127
Impianti di depurazione	n.	11	11
Consumi energia elettrica	kWh	1.020.893	n.d.
Consumi gas naturale	sm ³	7.626	n.d.
Consumi acqua	m ³	200	n.d.
Rifiuti generati	t	767	n.d.
Dipendenti al 31/12	n.	14	14

ASA

ASA S.p.A. è la società, partecipata dai Comuni delle province di Livorno, Pisa e Siena e da Ireti (40%), che gestisce il servizio idrico integrato in cinque sub-distretti territoriali: Nord-Ovest (comune principale Livorno), Alta Val di Cecina (comune principale Volterra), Bassa Val di Cecina (comuni principali Cecina e Rosignano M.), Val di Cornia (comune principale Piombino) e Isola d'Elba. La Società gestisce, inoltre, la distribuzione del gas a Livorno, Collesalveti, Rosignano Marittimo, Castagneto Carducci, San Vincenzo. ASA è certificata ISO 9001.

Principali indicatori	u.m.	2021	2020
Abitanti serviti SII	n.	395.900	416.331
Comuni serviti SII	n.	32	32
Acqua venduta	m ³	25.508.094	24.360.229
Rete acquedottistica	km	3.603	3.577
Reti fognarie	km	1.270	1.269
Impianti di depurazione	n.	73	73
Abitanti serviti distribuzione gas	n.	217.254	219.240
Clienti distribuzione gas	n.	98.739	99.005
Comuni serviti distribuzione gas	n.	5	5
Gas naturale distribuito	sm ³	88.015.003	91.360.792
Reti gas	km	702	702
Consumi energia elettrica	kWh	70.423.760	n.d.
Consumi gas naturale	sm ³	300.000	n.d.
Consumo acqua	m ³	1.727.540	n.d.
Rifiuti generati	t	14.222	n.d.
Dipendenti al 31/12	n.	535	492

A.S.A. Azienda Servizi Ambientali

La società A.S.A. S.C.p.A., partecipata da Iren Ambiente (49%) da fine 2020, gestisce la progettazione e la realizzazione di impianti per lo smaltimento dei rifiuti urbani e speciali, pericolosi e non pericolosi, l'organizzazione e la gestione, diretta e indiretta, di impianti per lo smaltimento di rifiuti prodotti da terzi e le bonifiche di siti inquinati. È il gestore della discarica per rifiuti non pericolosi sita nel Comune di Castel Maggiore (BO) che, nel 2021, non ha ricevuto alcun quantitativo di rifiuto a smaltimento. ASA adotta un sistema di gestione certificato ISO 45001 e ISO 14001 e il sito gestito dalla Società ha ottenuto la registrazione EMAS.

Principali indicatori	u.m.	2021
Rifiuti speciali gestiti (non pericolosi)	t	2.911
Consumi energia elettrica	kWh	65.383
Consumi acqua	m ³	232
Rifiuti generati	t	8.202
Dipendenti al 31/12	n.	5

GAIA

GAIA S.p.A., partecipata da Iren Ambiente (45%), 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 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 (TMB) dell'indifferenziato (Asti), un impianto di compostaggio e digestione anaerobica (San Damiano d'Asti) per il recupero dei rifiuti organici e una discarica per rifiuti non pericolosi (Cerro Tanaro).

Al fine di realizzare uno sviluppo economico sostenibile, GAIA si è impegnata ad adottare una politica trasparente e ad integrare progressivamente il proprio Sistema di Gestione, ottenendo le certificazioni ISO 9001, ISO 45001 e ISO 14001.

Tutti i siti gestiti dalla Società hanno ottenuto la registrazione EMAS.

Principali indicatori	u.m.	2021	2020
Abitanti serviti raccolta rifiuti	n.	205.545	208.101
Comuni serviti raccolta rifiuti	n.	115	115
Rifiuti raccolti nelle Ecostazioni	t	8.714	7.661
Rifiuti trattati negli impianti	t	211.925	153.594
<i>valorizzazione raccolta diff.</i>	t	33.600	36.552
<i>TMB</i>	t	47.003	43.141
<i>stazione di transfert</i>	t	7.818	6.676
<i>compostaggio</i>	t	39.679	31.343
<i>discarica rifiuti non pericolosi</i>	t	83.825	35.882
Consumi energia elettrica	kWh	6.536.189	n.d.
Consumi gas naturale	sm ³	7.600	n.d.
Consumi acqua	m ³	19.725	n.d.
Rifiuti generati	t	23.872	n.d.
Dipendenti al 31/12	n.	151	147

SETA

SETA (Società Ecologica Territorio Ambiente) S.p.A. è affidataria del servizio di raccolta dei rifiuti urbani nel Bacino 16 della Città Metropolitana di Torino. Attiva nella raccolta e nello 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, ed è partecipata da Iren Ambiente (48,85%).

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

SETA adotta un sistema di gestione Qualità, Sicurezza e Ambiente certificato ISO 9001, ISO 45001 e ISO 14001.

Principali indicatori	u.m.	2021	2020
Abitanti serviti	n.	224.243	226.216
Comuni serviti	n.	31	31
RSU raccolti - differenziati	t	62.775	59.288
RSU raccolti - indifferenziati	t	40.772	41.039
Raccolta differenziata	%	61	59
Consumi energia elettrica	kWh	541.038	n.d.
Consumi gas naturale	sm ³	63.019	n.d.
Consumo acqua	m ³	6.123	n.d.
Rifiuti generati	t	525	n.d.
Dipendenti al 31/12	n.	216	224

Sei Toscana

Sei Toscana S.p.A., acquisita a fine 2020 e partecipata da Iren Ambiente Toscana (30,96%), è il gestore del servizio integrato dei rifiuti urbani nelle province dell'ATO Toscana Sud – Arezzo, Grosseto e Siena – e in sei comuni della provincia di Livorno (Piombino, San Vincenzo, Sassetta, Suvereto, Castagneto Carducci e Campiglia Marittima). Il sistema di raccolta rifiuti di Sei Toscana è strutturato per affiancare alla raccolta dei rifiuti indifferenziati tutte le tipologie di raccolta differenziata. La società è attiva sul territorio anche con servizi di spazzamento e pulizia strade, gestione dei centri di raccolta e servizi accessori ed opzionali a disposizione dei privati e delle Amministrazioni locali. Sei Toscana adotta un sistema di gestione integrato Qualità, Sicurezza e Ambiente, secondo le norme ISO 9001, ISO 45001 e ISO 14001.

Principali indicatori	u.m.	2021
Abitanti serviti	n.	880.993
Comuni serviti	n.	104
RSU raccolti - totale	t	506.624
<i>di cui differenziati</i>	t	255.177
<i>di cui indifferenziati</i>	t	248.918
<i>frazione neutra</i>	t	2.529
Raccolta differenziata	%	51
Stazioni ecologiche	n.	14
Centri di raccolta	n.	76
Consumi di energia elettrica	kWh	1.296.139
Consumi di gas naturale	sm ³	53.730
Consumo di acqua	m ³	23.394
Rifiuti generati	t	8.388
Dipendenti al 31/12	n.	1.032

C.S.A.I. Centro Servizi Ambiente Impianti

CSAI S.p.A., acquisita a fine 2020 e partecipata da Iren Ambiente Toscana (40,32%), è un'azienda pubblico-privata della provincia di Arezzo che si occupa di smaltimento di rifiuti non pericolosi di derivazione urbana e di rifiuti speciali non pericolosi, oltre che di produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili (biogas di discarica). La società è proprietaria e gestisce due discariche (nei Comuni di Terranuova Bracciolini e Castiglion Fibocchi) per rifiuti non pericolosi con elevato contenuto di rifiuti organici e biodegradabili con recupero biogas. CSAI svolge l'attività di smaltimento dei rifiuti regolamentati dell'ATO Toscana Sud (province di Arezzo, Siena, Grosseto e Val di Cornia) e rifiuti speciali provenienti dal territorio regionale ed extraregionale.

CSAI adotta un sistema di gestione Qualità, Sicurezza, Ambiente ed Energia certificato ISO 9001, ISO 45001, ISO 14001 e ISO 50001.

Principali indicatori	u.m.	2021
Rifiuti urbani conferiti in discarica	t	110.846
Rifiuti speciali conferiti in discarica	t	66.930
Energia elettrica prodotta da discariche	kWh	20.115.629
Consumi energia elettrica	kWh	980.250
Consumo acqua	m ³	2.466
Rifiuti generati	t	36.087
Dipendenti al 31/12	n.	33

Siena Ambiente

Siena Ambiente S.p.A. è una società per azioni a capitale misto pubblico/privato, acquisita dal Gruppo a fine 2020. Il 60% del capitale è detenuto da soci pubblici (provincia di Siena e Comuni della provincia di Siena) e il 40% è detenuto da Iren Ambiente Toscana. La società gestisce, in provincia di Siena, discariche, impianti di selezione, valorizzazione, compostaggio e recupero energetico da rifiuti. Opera inoltre, in via residuale, nell'ambito dello smaltimento di rifiuti speciali non pericolosi e, tramite società partecipate, produce energia elettrica da fonti rinnovabili (impianti fotovoltaici).

Siena Ambiente adotta un sistema di gestione integrato Qualità, Sicurezza e Ambiente, secondo le norme ISO 9001, ISO 45001 e ISO 14001 e tutti i siti gestiti hanno ottenuto la registrazione EMAS.

Principali indicatori	u.m.	2021
Rifiuti totali gestiti	t	207.487
Organico	t	29.064
Carta	t	13.619
Multimateriale	t	20.745
Indifferenziato	t	33.725
Rifiuti trattati nel WTE	t	69.124
Rifiuti trattati dalle discariche	t	41.210
Compost prodotto	t	5.813
Energia elettrica prodotta dal WTE	kWh	38.062.282
Energia elettrica prodotta da discariche	kWh	4.846.099
Energia elettrica prodotta da fotovoltaici	kWh	2.107.107
Consumi energia elettrica	kWh	11.237.332
Consumi gas naturale	sm ³	421.195
Consumo acqua	m ³	23.056
Rifiuti generati	t	347
Dipendenti al 31/12	n.	104

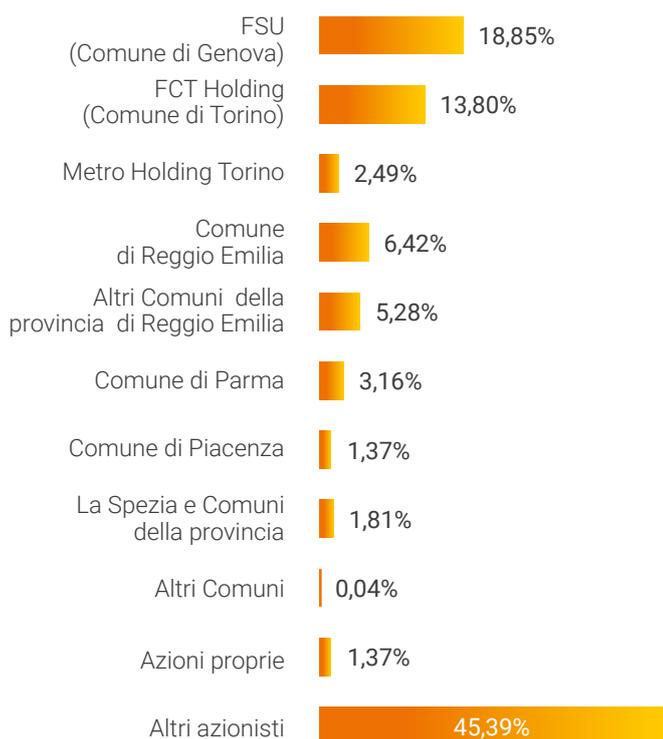


Assetto proprietario

[GRI 102-5, 102-10]

Gli azionisti rilevanti del Gruppo al 31/12/2021, che detengono in via diretta o indiretta una partecipazione di Iren, sono evidenziati nel grafico sottostante.

Azionariato di Iren (% su capitale sociale)



Il capitale sociale di Iren, al 31 dicembre 2021, è rappresentato da 1.300.931.377 azioni ordinarie, di cui:

- 673.261.476 azioni ordinarie con voto maggiorato, che conferiscono complessivamente 1.346.522.952 diritti di voto esclusivamente sulle delibere assembleari con voto maggiorato (art. 6-bis, comma 1 dello Statuto sociale);
- 627.669.901 azioni ordinarie senza voto maggiorato, che conferiscono un equivalente numero di diritti di voto su tutte le delibere assembleari diverse da quelle con voto maggiorato.

Al 31 dicembre 2021, le azioni ordinarie Iren conferite da 93 Soci Pubblici (Finanziaria Sviluppo Utilities, Finanziaria Città di Torino Holding, Metro Holding Torino, Soci Emiliani e Soci Spezzini) ad un Patto Parasociale volto a garantire unità e stabilità di indirizzo,

anche mediante l'utilizzo della maggiorazione del voto, sono ripartite in:

- 686.696.386 azioni ordinarie apportate al Sindacato di voto che rappresentano un equivalente numero di diritti di voto su tutte le delibere assembleari diverse da quelle con voto maggiorato e 1.340.415.436 diritti di voto con riferimento alle delibere assembleari con voto maggiorato;
- 455.379.436 azioni ordinarie apportate al Sindacato di blocco che rappresentano il 35% del capitale sociale di Iren e sono limitate nella rispettiva circolazione.

Nel 2021 ha impattato sulla composizione dell'azionariato di Iren la vendita di quote del capitale sociale (1.150.000 azioni) da parte di azionisti pubblici. Inoltre, è variato il numero dei diritti di voto conferiti al Patto Parasociale per effetto dell'attribuzione del voto maggiorato a 32.750.000 azioni detenute da Finanziaria Sviluppo Utilities (dal 1° marzo 2021), a 158.492 azioni detenute da un Comune spezzino (dal 1° giugno 2021) e a 387.000 azioni detenute dal Comune di Piacenza (dal 1° dicembre 2021).

Il 21 maggio 2021 hanno aderito al Patto Parasociale la Società per la Trasformazione del territorio Holding (STT Holding), apportando 15.341.000 azioni ordinarie delle quali 10.000.000 al Sindacato di Blocco, e la società Metro Holding Torino che ha apportato 32.500.000 azioni ordinarie, delle quali 6.500.000 al Sindacato di Blocco. Nella medesima data il Comune di Parma ha conferito al Sindacato di Blocco ulteriori 1.534.179 azioni e la società Parma Infrastrutture ha apportato al Sindacato di Blocco 6.500.000 azioni ordinarie.

Nell'ambito del programma di acquisto di azioni proprie deliberato dall'Assemblea degli azionisti, Iren nel 2021 ha acquistato una quota pari allo 0,15% del capitale sociale, arrivando a detenere al 31 dicembre 2021 azioni proprie pari al 1,37% del capitale sociale.

Gli azionisti retail possiedono poco più del 5% del capitale sociale, mentre la restante parte è detenuta da circa 300 investitori istituzionali.

Emergenza Covid-19 nel 2021

Nel 2021 la pandemia Covid-19 ha continuato a rappresentare un fattore di presidio gestionale determinante, anche a fronte dell'andamento differenziato in corso d'anno, al fine di assicurare la continuità dei servizi ai cittadini e la sicurezza del personale. Per garantire ampia informativa su come il Gruppo ha gestito il perdurare dell'emergenza e quali impatti ne sono derivati, viene fornito in queste pagine un quadro di sintesi, con approfondimenti specifici sviluppati nei capitoli di riferimento del presente Bilancio.

Da un **punto di vista economico-finanziario**, il Gruppo ha dimostrato la capacità di perseguire efficacemente gli obiettivi prefissati, incrementando rispetto al 2020 gli investimenti destinati alla realizzazione di progetti e infrastrutture a supporto dello sviluppo del business e dei territori. I risultati raggiunti a fine anno (per le analisi di dettaglio si rimanda al capitolo "Stakeholder e creazione di valore" e al Bilancio consolidato) registrano un impatto non significativo imputabile all'emergenza sanitaria, confermando l'efficacia e la resilienza del **modello di business** – fondato su un solido posizionamento in settori regolati, semi regolati e a libero mercato e con una forte integrazione tra Business Unit che garantisce economie di scala e opportunità intersettoriali – e la **solidità della strategia** attuata nel piano d'azione realizzato nel corso dell'anno.

La **strategia di crescita**, rappresentata nel Piano Industriale al 2030 (si veda p. 47), delinea anche il ruolo che il Gruppo Iren potrà avere nella ripresa post Covid-19, con 12,7 miliardi di euro di investimenti destinati a concretizzare l'ambizione di essere leader nella transizione ecologica, accelerando la sostenibilità in tutti i business, con particolare attenzione ai bisogni dei territori per proiettarli in un percorso di crescita sostenibile il cui driver principale è la qualità dei servizi. L'80% degli investimenti previsti sono destinati al piano di sostenibilità integrato nel Piano Strategico. Sono inoltre previsti 1,6 miliardi di euro in progetti di innovazione e 600 milioni di euro per la digitalizzazione che, insieme, contribuiranno a supportare il processo di transizione energetica. La strategia delineata porterà il Gruppo a raddoppiare l'EBITDA, grazie anche all'ingresso nel perimetro del Gruppo di 7.000 nuovi lavoratori. L'accelerazione degli investimenti sarà garantita mantenendo un'equilibrata struttura finanziaria che permetterà di confermare un'appetibile politica dei dividendi grazie alla robusta generazione di cassa.



Anche nel 2021 ha continuato ad operare l'Unità di crisi per la gestione dell'emergenza, costituita a febbraio 2020, al fine di garantire la più efficace gestione della situazione pandemica e la continuità dei servizi gestiti, affrontare in modo coordinato e tempestivo un contesto in continua evoluzione, indirizzare le attività, definire le misure straordinarie, organizzare i piani operativi per la prevenzione del contagio e assicurare un'informazione costante sia verso l'interno sia verso l'esterno, mantenendo, attraverso l'Amministratore Delegato, uno stretto raccordo con il Consiglio di Amministrazione.

Le **azioni per la tutela dei lavoratori** (si veda p. 248) sono state via via adeguate in coerenza con le indicazioni delle Autorità sanitarie, allo scopo di garantire la continuità delle attività e mantenere operativi i tanti dipendenti addetti alla gestione della raccolta e smaltimento dei rifiuti, alla distribuzione del gas e dell'energia elettrica, al servizio idrico integrato, al teleriscaldamento, alla produzione energetica, al controllo della qualità delle acque, all'illuminazione pubblica. Il lavoro da remoto ha rappresentato per buona parte dell'anno, la modalità prevalente per oltre 3.400 dipendenti che hanno gradualmente ripreso l'attività in presenza nella seconda parte dell'anno. Nel rispetto del "Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro" sottoscritto dalle Parti sociali a livello nazionale, si sono continuativamente riuniti i 9 Comitati (composti da rappresentanti aziendali, Organizzazioni Sindacali, RLS e Medico Competente) per l'applicazione e la verifica delle regole del Protocollo, con l'obiettivo di monitorare e gestire eventuali criticità determinate dall'emergenza sanitaria. Inoltre, nel corso dell'anno sono stati sottoscritti con le Organizzazioni Sindacali quattro accordi di carattere temporaneo con la finalità condivisa di ricercare e adottare soluzioni per la gestione dell'attività lavorativa in fase emergenziale, in linea con le disposizioni normative emanate dal Governo nel corso dell'anno (si veda p. 254).

Nell'anno sono proseguiti gli **interventi a favore dei clienti e delle comunità** (si vedano pp. 195, 196, 204 e 207) per supportare le situazioni di difficoltà economica generate dalla pandemia, garantendo la continua possibilità di contatto, sia fisico sia attraverso canali digitali, alle persone che avessero necessità amministrative o di servizio. È stata ripresa l'attività del settore educational, rivolta a insegnanti, studenti e cittadini, con la realizzazione di 110 progetti dedicati alle tematiche dei rifiuti, dell'acqua, dell'energia e dell'educazione alla sostenibilità.

È stata costantemente garantita la **continuità dei servizi**: gli impianti di produzione energetica hanno operato a pieno regime, così come tutti i servizi a rete (distribuzione energia elettrica, distribuzione gas, ciclo idrico integrato, teleriscaldamento, illuminazione pubblica e reti semaforiche). Analogamente sono state gestite, senza interruzioni, le attività di igiene urbana e raccolta dei rifiuti con l'adozione – in linea con le indicazioni dell'Istituto Superiore di Sanità e sulla base dei protocolli concordati con gli organismi regionali – di nuove procedure e modalità di raccolta dei rifiuti per le persone positive o in quarantena (si vedano pp. 157 e 215) e la piena operatività degli impianti di trattamento e smaltimento che hanno contribuito ad un'efficace gestione dei rifiuti connessi alle situazioni di contagio sia in ambito domestico sia in ambito sanitario.

I rapporti con i **fornitori** sono stati caratterizzati da un flusso informativo continuo, attraverso il Portale dedicato, in relazione alle misure di sicurezza e di tutela del personale delle aziende fornitrici, alle procedure per l'accesso presso le sedi Iren e alle operazioni da svolgere a contatto con il personale aziendale. Inoltre, sono state adottate specifiche misure per supportare le imprese fornitrici nell'assunzione dei maggiori oneri derivanti dall'emergenza Covid-19 per lo svolgimento delle attività contrattualizzate (si vedano pp. 261 e 267).

Il Gruppo ha, infine, mantenuto un **costante flusso comunicativo** verso l'interno e l'esterno e un continuo contatto con le principali Aziende del settore, con Utilitalia, con gli Enti di regolazione e controllo e con tutti gli Organi competenti, in una logica di collaborazione e confronto per la gestione dell'emergenza.

Nel presente documento sono descritti, ed evidenziati a lato del testo con una filettatura tratteggiata (es. il presente paragrafo), gli impatti derivanti dalla pandemia Covid-19 per dare trasparenza del fenomeno a tutti gli stakeholder.

Premi e riconoscimenti

Nel 2021, il Gruppo Iren ha ottenuto diversi riconoscimenti, inerenti alla responsabilità sociale e ambientale. Di seguito una sintesi delle principali attestazioni ricevute.



Certificazione **Top Employer** (ottenuta per il quarto anno consecutivo): riconoscimento ufficiale delle eccellenze aziendali nelle politiche e strategie HR e della loro attuazione per contribuire al benessere delle persone, migliorare l'ambiente di lavoro e il mondo del lavoro.



Premio **Top Utility 2021** nella categoria **Assoluto**: riconoscimento dell'ottimo rapporto del Gruppo Iren con gli stakeholder, dell'attenzione alla sostenibilità, alla trasparenza e alla comunicazione, oltre che della capacità di sviluppare un percorso di crescita armonico, ampliando attività e territori, mantenendo un efficace rapporto con i consumatori e migliorando la qualità dei servizi offerti.



Certificazione **Best in Media Communication**: riconoscimento per il lavoro svolto per misurare l'impatto della comunicazione aziendale, tenendo conto del posizionamento nei media e della qualità delle relazioni stabilite con le redazioni giornalistiche.



Premio **Best Performance Award** - categoria Best Performing Large Company assegnato da SDA Bocconi: riconoscimento dell'impegno profuso nel rendere centrale il tema della sostenibilità e l'investimento nel capitale umano per far emergere le potenzialità di ogni persona rispetto alle sue capacità, competenze e bisogni.



Menzione speciale nella categoria Sostenibilità del Premio **Eccellenze d'Impresa 2021**: premiata la centralità della sostenibilità nella strategia di sviluppo e in tutte le attività del Gruppo, con una visione di lungo termine in cui i fattori ESG hanno un ruolo guida.



Premio **Innovazione Smau 2021**: dedicato alle imprese impegnate a ripensare il proprio modello di business all'insegna della sostenibilità e del rinnovamento dei processi. A essere premiato è stato l'approccio strutturato all'innovazione e la dotazione di strumenti per supportare le strategie di open innovation, in particolare nei programmi di finanziamento europei per la ricerca, e dei rapporti con le startup.



Premio per l'impegno e i risultati raggiunti nella raccolta differenziata degli imballaggi in acciaio a Reggio Emilia **RICREA**, assegnato dal Consorzio Nazionale per il Riciclo e il Recupero degli imballaggi in Acciaio.



Cinque riconoscimenti ai canali social di Iren Luce Gas e Servizi attribuiti da **Social Creative Awards**: premio all'eccellenza internazionale della content creation sui social media rivolto ai migliori post italiani (su Facebook, Instagram e Tiktok) di qualunque settore. Menzione speciale come best Facebook content of the year 2021 al post dedicato alla notte di San Lorenzo.



Attestato di **civica benemerenzza** consegnato dal Sindaco di Parma a due operatori del Gruppo Iren, in rappresentanza dell'intera categoria dei lavoratori impegnati in servizi essenziali per la collettività che durante la pandemia si sono adoperati per assicurare ai cittadini la fruizione di tali servizi.

Dimensione economica, ambientale
e sociale integrate nella strategia di sviluppo
del Gruppo nel medio e lungo termine,
in coerenza con gli obiettivi di sviluppo
sostenibile dell'Agenda ONU 2030



Strategia e Politiche per la Sostenibilità



Sviluppo sostenibile e temi prioritari

Iren considera la sostenibilità come leva fondamentale per la creazione di valore nel tempo per il Gruppo e per i suoi stakeholder e, per questo, è impegnata a condurre le proprie attività considerando gli interessi degli stakeholder, nella consapevolezza che il dialogo e la condivisione degli obiettivi sono strumenti attraverso i quali creare valore reciproco.

Un modo di fare impresa che trova il suo fondamento nel modello di business e nel Piano Strategico del Gruppo, dove è previsto un impegno concreto verso gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda ONU 2030 (SDGs), e che garantisce resilienza nel lungo termine, anche reagendo velocemente e con efficacia a fenomeni esogeni di portata eccezionale, quale la crisi socioeconomica conseguente alla diffusione del Coronavirus.

Le politiche di sostenibilità – coerenti con la mission, la vision e il Codice Etico – definiscono l'approccio del Gruppo Iren verso i fattori ESG (*Environmental, Social and Governance*), ossia relativi a temi di impatto ambientale, sociale e di governance, considerati materiali, vale a dire prioritari secondo quanto definito nella matrice di materialità.

Le politiche definiscono gli impegni per migliorare i risultati di sostenibilità del Gruppo, gestire e mitigare i rischi ambientali, sociali e di governance (rischi ESG) a cui è esposto, in modo integrato con il sistema di gestione dei rischi, e sono orientate a:

- supportare le scelte strategiche – incluso il governo di rischi, opportunità e impatti – che sono declinate operativamente nel Piano Strategico e in specifiche politiche di gestione quali ad esempio, la Politica del Sistema di Gestione Integrato (Qualità, Sicurezza, Ambiente e Sicurezza delle informazioni), le Politiche di gestione dei rischi (si veda p. 69), la Politica relativa a Diversità e Inclusione, la Politica per la gestione del dialogo con la generalità degli Azionisti e degli Investitori, la Politica in materia di protezione e valorizzazione dei dati personali, la Politica sulla Biodiversità e le altre politiche rilevanti in materia;
- migliorare il processo di gestione dei rischi ESG;
- facilitare il processo di rendicontazione non finanziaria;
- incrementare il livello di conoscenza e consapevolezza sui risultati attesi in merito ai temi materiali;
- diffondere la cultura della sostenibilità.



Iren e i global goals

Il Gruppo Iren concorre allo sviluppo sostenibile in linea con gli Obiettivi delle Nazioni Unite (UN Sustainable Development Goals - SDGs), integrando tale impegno nel proprio modello di business. Per la predisposizione del Piano Strategico del Gruppo (si veda p. 47) è stata effettuata una valutazione degli SDGs ai quali Iren contribuisce e può contribuire maggiormente in futuro. Sono stati analizzati tutti i 17 SDGs, con i relativi target, e sono stati identificati gli ambiti di attività del Gruppo che contribuiscono al loro raggiungimento, permettendo di selezionare

9 Obiettivi prioritari, che sono stati assunti nel Piano Strategico, e che sono di seguito evidenziati, a cui si aggiunge in modo trasversale l'Obiettivo 17 considerato uno strumento per realizzare gli altri obiettivi.

Il Gruppo Iren può avere un impatto nella realizzazione anche degli Obiettivi non selezionati come prioritari. Per questa ragione nell'analisi di materialità è stato evidenziato come i temi prioritari impattano su tutti gli SDGs (si veda p. 42) e i contenuti del presente documento forniscono un quadro informativo anche su di essi, come evidenziato nella tabella di raccordo di p. 284.

OBIETTIVI PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE



Strategia per lo sviluppo sostenibile

[GRI 102-15, 102-31]

L'integrazione strategica dei fattori economici, ambientali, sociali e di governance è garantita attraverso un processo strutturato così come di seguito descritto.



Analisi del contesto e degli scenari

Il Gruppo Iren analizza nel Piano Strategico il contesto e gli scenari macroeconomici, finanziari, energetici e climatici di breve, medio e lungo termine, allo scopo di individuare i fattori che assumono rilievo per il proprio business sotto il profilo competitivo, di sostenibilità, normativo e regolatorio e che possono influire sul perseguimento degli obiettivi di sviluppo. Per gli aspetti di dettaglio sugli scenari energetici, regolatori e finanziari si rimanda a quanto esposto nel Bilancio consolidato del Gruppo.

Lo **scenario della sostenibilità nel 2021** evidenzia come la pandemia Covid-19, pur avendo accresciuto la consapevolezza della vulnerabilità del nostro modello di sviluppo e della forte interconnessione della dimensione ambientale e sociale, ha prodotto in tutto il mondo un impatto critico sui progressi verso il raggiungimento degli Obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030.

Il Rapporto delle Nazioni Unite 2021 (*"The Sustainable Development Goals Report 2021"*) descrive impatti significativi: aumento del tasso di povertà estrema globale per la prima volta in oltre 20 anni; 101 milioni di bambini scesi al di sotto del livello minimo di competenza in lettura e molti giovani a rischio di abbandono scolastico a causa principalmente dell'aumento del lavoro minorile e dell'ondata di matrimoni precoci che coinvolge soprattutto le ragazze; crescita della violenza domestica sulle donne e del lavoro di assistenza non retribuito sempre più sulle spalle di donne e ragazze, con un impatto sulle opportunità di istruzione, di reddito e sulla salute.

Nonostante il rallentamento economico, le concentrazioni dei principali gas serra sono aumentate e la temperatura media globale ha raggiunto circa 1,2°C al di sopra dei livelli preindustriali. Alla crisi climatica si uniscono altre crisi ambientali interconnesse: la diminuzione della biodiversità a un ritmo senza precedenti, la perdita di foreste e il degrado degli ecosistemi a ritmi sostenuti.

La pandemia ha anche portato enormi sfide finanziarie, soprattutto per i Paesi in via di sviluppo, con un aumento significativo della sofferenza del debito e una forte diminuzione degli investimenti diretti e del commercio estero.

Il Segretario Generale delle Nazioni Unite ha però evidenziato come sia ancora possibile realizzare l'Agenda 2030 e l'Accordo di Parigi sui cambiamenti climatici a patto di un imperativo "da parte di governi, città, imprese e industrie per garantire che la ripresa riduca le emissioni di carbonio, conservi le risorse naturali, crei posti di lavoro migliori, promuova la parità di genere e affronti la crescente povertà e le disuguaglianze".

Al tempo stesso la pandemia ha dimostrato la resilienza della comunità, ha messo in evidenza l'operato dei lavoratori essenziali in molti campi e ha facilitato la rapida espansione della protezione sociale, l'accelerazione della trasformazione digitale e una collaborazione mondiale senza precedenti sullo sviluppo di vaccini.

A febbraio 2021 il **G7** – aperto anche ad Australia, Corea del Sud, India e Sud Africa, oltre che al Segretario Generale dell'Onu – ha incluso negli argomenti di discussione lo sviluppo di una risposta alla pandemia da Covid-19, con il fine di costruire una realtà post pandemica migliore, rispondendo alle urgenze ambientali e climatiche, assumendo l'impegno a non lasciare nessuno indietro, come dichiarato nell'Agenda 2030. I Paesi membri del G7, in vista della COP26 sul clima e della COP15 sulla biodiversità, si sono impegnati a raggiungere zero emissioni nette entro il 2050, a fermare e invertire la perdita di biodiversità entro il 2030 ed hanno inoltre concordato di donare un miliardo di vaccini ad altri Paesi.

Il **G20**, svoltosi sotto la presidenza italiana a Roma in ottobre 2021, ha posto al centro della propria agenda l'emergenza sanitaria, la crisi climatica, la povertà globale e le disuguaglianze di genere e generazionali. Per la prima volta tutti i Paesi del G20 hanno riconosciuto la validità scientifica dell'obiettivo di 1,5°C, si sono impegnati a contenere le loro emissioni in modo da non perdere di vista questo obiettivo e hanno assunto l'obiettivo della neutralità delle emissioni di CO₂ attorno al 2050. Inoltre, è stato promesso un sostegno economico ai Paesi più poveri per quanto riguarda il clima. Agli obiettivi climatici, si è aggiunta la riforma del sistema di tassazione internazionale, per garantire che tutte le società paghino la loro giusta quota di tasse, e il superamento del protezionismo nei prodotti sanitari, anche con l'obiettivo di assicurare più vaccini e intensificare i legami tra finanza e salute per trovare nuovi modi di assistere i Paesi più poveri del mondo.

Il 13 novembre 2021 si è conclusa la **COP26** con quasi 200 paesi che hanno concordato il patto per il clima di Glasgow che conferma l'obiettivo di limitare il riscaldamento globale a 1,5°C rispetto ai livelli preindustriali, con una riduzione del 45% delle emissioni di CO₂ entro il 2030 rispetto al 2010 e il raggiungimento di emissioni nette zero intorno alla metà del secolo, l'accelerazione degli sforzi verso l'eliminazione graduale del carbone non abbattuto e dei sussidi inefficienti ai combustibili fossili, fornendo un sostegno mirato ai Paesi più poveri e vulnerabili verso una transizione giusta. Il Patto prevede, tra l'altro, che al massimo dal 2030, i Paesi avranno impegni comuni di riduzione delle emissioni, su un periodo di 10 anni, e dovranno aggiornare i propri contributi determinanti a livello nazionale entro il 2022. Dal 2024 verrà adottato un nuovo metodo per fare in modo che i Paesi utilizzino le stesse metriche per rendicontare le proprie emissioni di gas serra. Decisioni sono state assunte anche per rendere operativo un nuovo mercato globale del carbonio, evitando che si possa effettuare un doppio conteggio dei crediti e inserendo i diritti umani all'interno dei meccanismi di mercato.

L'**Unione Europea** ha prodotto nell'ultimo anno ulteriori sforzi e ha confermato la sua leadership mondiale nelle politiche per lo sviluppo sostenibile, con l'impegno ad affrontare i problemi legati al clima e all'ambiente

e a sviluppare politiche per “un’economia al servizio delle persone”. La strategia delineata nel Green Deal indica la strada da seguire per realizzare l’obiettivo di fare dell’Europa il primo continente al mondo a impatto climatico zero. Una sfida che necessita di ingenti fondi pubblici, come quelli del Next Generation EU, ma anche privati che trovano nella Tassonomia UE (si veda p. 120) – i cui atti delegati sono stati formalizzati nel 2021 – uno strumento per guidare verso le attività economiche che possono essere considerate sostenibili in vista della transizione verso una crescita economica priva di impatti negativi sull’ambiente e, in particolare, sul clima.

La sfida europea spinge anche l’Italia che trova una rilevante opportunità nel Next Generation EU, il programma per la ripresa, indirizzato alla costruzione di società ed economie sempre più sostenibili, resilienti e digitali. Il piano di ripresa e resilienza (PNRR) italiano – presentato il 30 aprile 2021 con via libera della Commissione Europea il 22 giugno 2021 – prevede riforme e investimenti, da realizzare entro il 2026, per aiutare il Paese a diventare più sostenibile e resiliente. Il Piano, studiato per favorire lo sviluppo economico e creare posti di lavoro, si articola su tre assi principali:

- **digitalizzazione e innovazione** – include le sfide per il miglioramento delle competenze digitali della popolazione e della forza lavoro, l’aumento della digitalizzazione delle imprese e la promozione dell’offerta di servizi pubblici digitali e l’accelerazione dell’attuazione di progetti chiave di e-government;
- **transizione ecologica** – nell’area delle politiche climatiche e ambientali, le principali sfide includono la necessità di un miglioramento nella gestione dei rifiuti e delle risorse idriche, significativi progressi nella mobilità sostenibile e un rafforzamento dell’efficienza energetica degli edifici;
- **inclusione sociale** – include le misure per affrontare le sfide dell’elevata e strutturale disoccupazione, della scarsa partecipazione al mercato del lavoro (in particolare di donne e giovani) e delle disparità sociali e territoriali persistenti.

I progetti di investimento del PNRR sono raggruppati in 6 missioni, cui sono destinate quota parte degli oltre 235 miliardi previsti per la sua realizzazione:

- missione 1 - digitalizzazione, innovazione, competitività, cultura e turismo (€ 49,86 miliardi);
- missione 2 - rivoluzione verde e transizione ecologica (€ 69,94 miliardi);
- missione 3 - infrastrutture per una mobilità sostenibile (€ 31,46 miliardi);
- missione 4 - istruzione e ricerca (€ 33,81 miliardi);
- missione 5 - inclusione e coesione (€ 29,83 miliardi);
- missione 6 – salute (€ 20.23 miliardi).

In questo contesto, Iren analizza e valuta i **principali trend** che, a lungo termine, saranno determinanti in termini di rischi e opportunità per lo sviluppo sostenibile del Gruppo.

Un ruolo rilevante è attribuito agli **scenari connessi al cambiamento climatico** e a suoi effetti sulle attività del Gruppo, derivanti dallo scenario fisico – fenomeni acuti (ondate di calore, alluvioni ecc.) e fenomeni cronici (modifiche strutturali del clima) – e dallo scenario di transizione verso un’economia low carbon. Alla base della strategia di medio (2026) e lungo termine (2030) del Gruppo, si trovano diverse analisi di scenario inerenti all’impatto del cambiamento climatico:



- *Intergovernmental Panel on Climate Change* (IPCC) RCP 2.6 in linea con l'Accordo di Parigi che prevede un aumento di temperatura a fine secolo rispetto ai livelli preindustriali di 2°C o inferiore (~+1.5°C considerati dal Gruppo Iren). RCP 2.6 richiede che le emissioni di CO₂ scendano a zero entro il 2100, che le emissioni di metano (CH₄) raggiungano circa la metà dei livelli del 2020, che le emissioni di anidride solforosa (SO₂) scendano a circa il 10% rispetto a quelle del periodo 1980-1990 e che vi siano emissioni di CO₂ negative per circa 2 gigatonnellate all'anno;
- IPCC RCP 8.5 (business-as-usual) che prevede un aumento delle temperature a fine secolo di circa 4°C rispetto ai livelli preindustriali, compatibile con uno scenario dove non si attuano particolari misure di contrasto al cambiamento climatico;
- *IEA World Energy Outlook 2021* (WEO-2021) Sustainable Development Scenario (SDS) che rappresenta una porta di accesso ai risultati previsti dall'accordo di Parigi. In questo scenario, tutti gli attuali impegni **net zero** sono pienamente raggiunti e ci sono ampi sforzi per realizzare riduzioni delle emissioni a breve termine. Le economie avanzate raggiungono emissioni nette zero entro il 2050, la Cina intorno al 2060 e tutti gli altri paesi al più tardi entro il 2070. Senza assumere emissioni nette negative, lo scenario è coerente con la limitazione dell'aumento della temperatura globale a 1,65 °C (con una probabilità del 50%). Con un certo livello di emissioni negative nette dopo il 2070, l'aumento della temperatura potrebbe essere ridotto a 1,5 °C nel 2100.
- IEA WEO-2021 Stated Policies Scenario (STEPS) che riflette le attuali impostazioni basate su una valutazione settore per settore delle politiche specifiche in atto, nonché di quelle annunciate dai governi di tutto il mondo;
- Italian Electricity Market Scenario II2021 di REF-E che recepisce i più recenti trend delle dinamiche di importazione e dei mercati delle *commodities*, l'impatto atteso del nuovo pacchetto europeo **Fit for 55** e i potenziali percorsi verso gli obiettivi di neutralità del carbonio per il 2050.

Nella pianificazione sono considerati gli impatti, i rischi e le opportunità derivanti dagli scenari. A questo scopo sono stati strutturati tre filoni di analisi del Piano Strategico:

- risk assessment quali-quantitativo basato sull'analisi dei trend di settore, dell'esposizione del Gruppo ai relativi rischi strategici e della correlata capacità del Piano Industriale di mitigare tali rischi. Per i rischi identificati nella *risk map* di Gruppo, aventi impatto negli anni del Piano, è stata svolta un'analisi di dettaglio dei driver quantitativi definendo impatto, probabilità di accadimento e azioni di mitigazione funzionali alla quantificazione del valore di rischio, sia inerente sia residuo. Tale valutazione ha condotto alla valorizzazione dello stress test di Piano e alla tenuta degli indici di rating assegnati al Gruppo;
- analisi degli investimenti, individuando sia i capital expenditure con effetto mitigativo sui rischi, sia quelli la cui realizzazione può rappresentare una possibile fonte di rischio, con ripercussioni economiche-finanziarie (cosiddetti rischi di execution);
- analisi dei fattori di rischio da cambiamento climatico con impatto sul Gruppo, attraverso la modellizzazione degli asset e l'individuazione dei fattori di rischio più significativi per diversi scenari climatici e orizzonti temporali, includendo anche la valutazione degli investimenti previsti dal Piano Industriale con effetto di mitigazione dei rischi da climate change.

L'analisi degli impatti del cambiamento climatico, tenendo conto delle variabili alla base dei diversi scenari, ha portato, per esempio, a considerare per i rischi fisici il trend di crescita delle temperature e ad analizzare l'impatto, in termini di marginalità, che tale trend produrrà sulla minore produzione di calore per il teleriscaldamento e sulla maggiore produzione di energia elettrica per far fronte alla crescente domanda per la climatizzazione estiva. Un'altra analisi ha riguardato la produzione di elettricità dagli impianti idroelettrici in relazione alla riduzione delle precipitazioni. Per quanto riguarda i rischi di transizione, per esempio, è considerata la riduzione di marginalità legata alla vendita di gas naturale.

L'analisi degli effetti degli scenari descritti nei processi aziendali, coerente con le linee guida della TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures), è stata ulteriormente implementata nel corso del 2021 attraverso la costruzione di un modello di gestione abilitante la valutazione dei rischi e delle opportunità connesse al cambiamento climatico che supportano le scelte strategiche (si veda p. 80).

Analisi di materialità

[GRI 102-46, 102-47, 102-49, 103-1]

L'analisi di materialità permette di identificare e confrontare i temi prioritari per gli stakeholder e per il Gruppo nella strategia di medio e lungo termine. Il risultato di questa analisi supporta la definizione degli obiettivi di sviluppo sostenibile del Gruppo e dei temi per la redazione del Bilancio di Sostenibilità. La metodologia di realizzazione dell'analisi di materialità è approfonditamente descritta a p. 105.

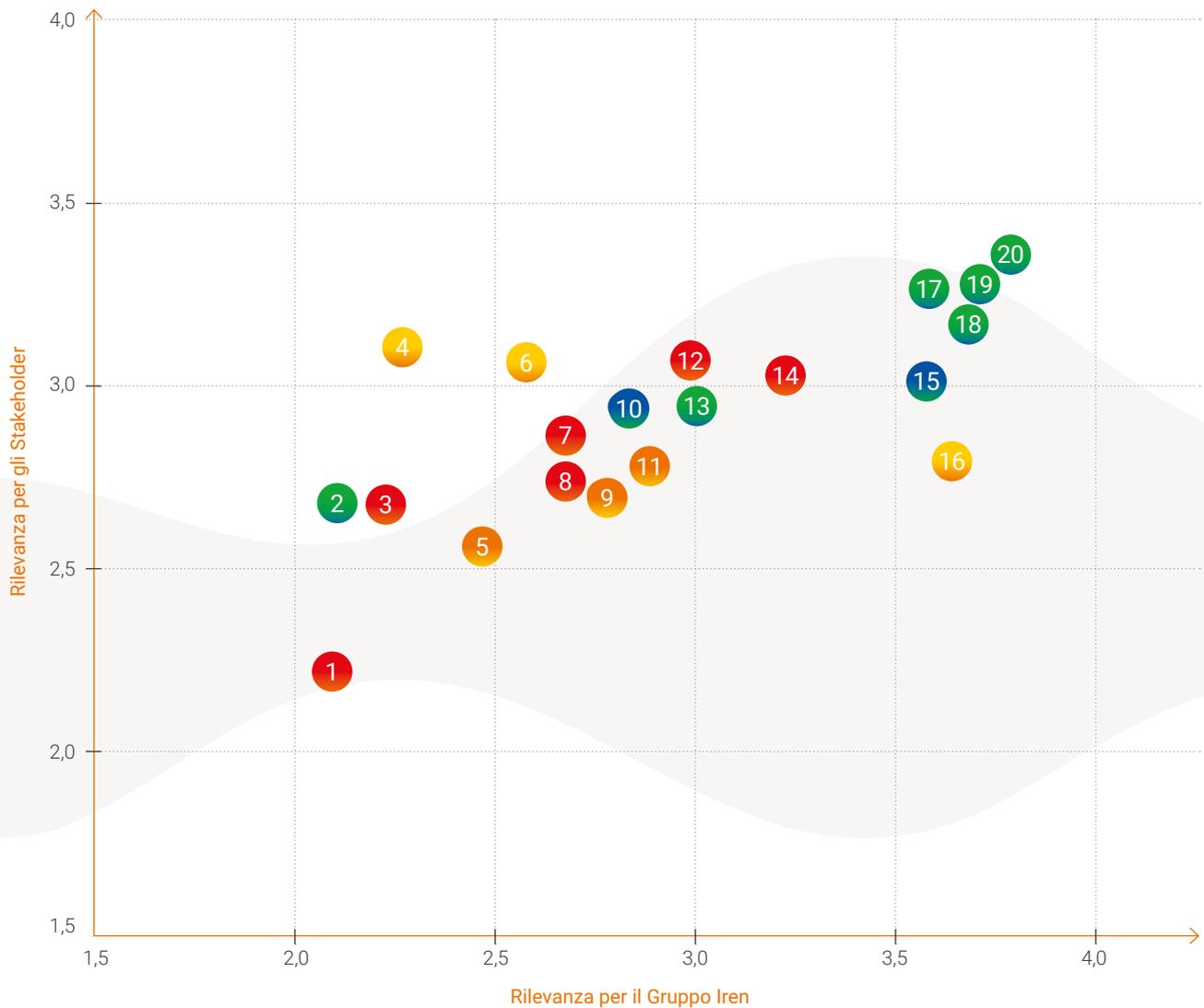
La materialità sottolinea, quindi, la connessione dei temi prioritari con la strategia del Gruppo e assicura che vengano considerate le aspettative dei diversi stakeholder.

Nel 2021, l'analisi di materialità ha portato alla definizione di 20 temi, rispetto ai 23 dell'anno precedente, che rispecchiano una diversa articolazione di questi ultimi al fine di renderli ancor più coerenti in termini di priorità, senza ridurre l'ampiezza dell'analisi.

Per esempio, il tema "Competitività sul mercato" è stato ricompreso in "Sviluppo economico e valore per il territorio" di cui è considerato un aspetto significativo e costitutivo. Per le stesse ragioni il tema "Efficienza e affidabilità dei servizi" e "Gestione responsabile delle filiere di business" sono stati accorpati nel nuovo tema "Gestione efficiente, affidabile e sicura dei processi e delle infrastrutture", così come il tema "Dialogo con gli enti pubblici" e "Comunicazione interna ed esterna" sono confluiti nel tema "Dialogo e comunicazione efficace e trasparente verso gli stakeholder". In una logica di omogeneità e coerenza con le linee del Piano Industriale sono stati rinominati i temi "Emissioni" in "Decarbonizzazione e riduzione delle emissioni" ed il tema "Circular economy: gestione, raccolta differenzia e riuso dei rifiuti" in "Gestione circolare dei rifiuti". Inoltre, è stato evidenziato il tema "Governance solida e trasparente per la crescita sostenibile", precedentemente diluito in altri temi, considerato requisito fondamentale per il governo e l'indirizzo degli altri temi.

La matrice 2021 quindi, pur nella differente declinazione dei temi sopra descritta, presenta una sostanziale conferma delle priorità tematiche individuate nel 2020 che ottengono valutazioni superiori alla soglia di materialità (2.0) sia da parte del management sia da parte degli stakeholder.





Governance e Strategia del Gruppo Iren



I temi prioritari individuati con l'analisi di materialità sono sviluppati nei capitoli del Bilancio di Sostenibilità/DNF. In apertura di ciascun capitolo, allo scopo di guidare la lettura del documento, sono indicati i temi materiali in esso trattati.

Per ciascun tema si evidenziano di seguito le connotazioni di materialità, la correlazione con gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (Sustainable Development Goals - SDGs nell'acronimo inglese) dell'ONU al 2030 e con i principi del UN Global Compact (UNGC) (si veda p. 280).

Gli SDGs sono centrali nell'analisi di materialità attraverso cui, Iren e i suoi stakeholder attribuiscono una valutazione a temi strategici per lo sviluppo del Gruppo. Relativamente ai 9 SDGs considerati prioritari dal Gruppo (si veda p. 37), nel Piano Industriale sono stati definitivi specifici obiettivi e target, più in dettaglio specificati a p. 47.

Governance solida e trasparente per la crescita sostenibile	 	<p>La governance per la crescita sostenibile si declina nell'integrazione dei fattori di ESG (ambientali, sociali e di governance) nella strategia del Gruppo, nella definizione di obiettivi e target di sostenibilità di medio e lungo termine e nell'identificazione, valutazione e gestione dei rischi e delle opportunità derivanti dai fattori ESG. Le linee strategiche per la crescita sostenibile, approvate dal CdA, guidano l'operatività, incidono sulle politiche retributive per il management e sono sistematicamente monitorate con un sistema di reporting che costituisce la base per una comunicazione trasparente verso gli stakeholder. A partire dal Consiglio di Amministrazione l'approccio di governo della crescita sostenibile adottato dal Gruppo Iren coinvolge tutta l'organizzazione, attribuendo ai diversi organismi e ruoli aziendali specifici livelli di responsabilità.</p>
Etica, lotta alla corruzione e compliance normativa		<p>Il Codice Etico del Gruppo definisce i principi generali, i criteri di condotta e il sistema di controllo, allo scopo di mantenere e rafforzare il rapporto di fiducia con gli stakeholder. La gestione della compliance è parte integrante dell'etica sia in chiave proattiva – per anticipare scenari ed evoluzioni normative, valutare efficacemente i rischi e fornire contributi per l'assetto normativo del settore – sia in chiave preventiva: per questo il Gruppo Iren ha adottato anche un Modello organizzativo 231 per prevenire la commissione di reati, tra cui la corruzione rilevante anche alla luce dei principi del Global Compact. La formazione e la sensibilizzazione delle persone sono le leve per consolidare la cultura etica che influisce concretamente sulle opportunità di sviluppo del Gruppo.</p>
Dialogo e comunicazione efficace e trasparente verso gli stakeholder	 	<p>Il dialogo e il confronto con gli stakeholder, a livello locale e nazionale, è fondamentale per il Gruppo anche per affrontare e delineare strategie di crescita che producano impatti sempre più sostenibili per il territorio e per l'intero Paese. La conoscenza della mission, dei valori e delle strategie di crescita sostenibile del Gruppo Iren, insieme alla capacità di ascolto, sono determinanti per il reale coinvolgimento degli stakeholder nelle sfide di sviluppo, per questo la comunicazione e l'engagement sistematico sono gli strumenti primari per raccogliere le esigenze presenti e future degli stakeholder e per fornire loro informazioni puntuali e tempestive sugli impatti economici, ambientali e sociali del Gruppo.</p>
Efficienza energetica, rinnovabili e teleriscaldamento	  	<p>Il Gruppo Iren ha definito nel proprio piano di sviluppo importanti obiettivi per risparmiare risorse naturali, in particolare energetiche, e ridurre le emissioni, grazie al forte sviluppo della produzione energetica da fonti rinnovabili, all'estensione del teleriscaldamento, agli alti livelli di efficienza energetica nella gestione dei processi produttivi. Inoltre, Iren si pone come partner di riferimento territoriale nell'implementazione di soluzioni di efficienza energetica per i clienti e le Pubbliche Amministrazioni.</p>
Uso sostenibile delle risorse idriche	 	<p>L'uso razionale e la tutela delle acque sono obiettivi esplicitati nel Piano Industriale del Gruppo che ha definito target inerenti alla quantità di risorsa idrica prelevata e la qualità degli scarichi restituiti all'ambiente, che rappresentano fattori fondamentali di una gestione sostenibile. L'uso sostenibile delle risorse idriche è centrale anche nella gestione dei processi produttivi.</p>
Decarbonizzazione e riduzione delle emissioni		<p>Il Gruppo Iren ha assunto nei propri indirizzi strategici l'impegno per un costante contenimento delle emissioni in atmosfera, in particolare ha definito obiettivi per la riduzione delle emissioni di CO₂ dirette e indirette, in linea con la scienza, grazie principalmente all'impiego di fonti rinnovabili, alla valorizzazione dei rifiuti come materia, all'impiego di energia elettrica verde certificata e all'efficienza dei propri processi produttivi.</p>

Gestione circolare dei rifiuti



Il Gruppo Iren governa i propri rifiuti e quelli gestiti per le comunità locali con obiettivi previsti nel Piano industriale di riduzione della produzione, crescita della raccolta differenziata, incremento del recupero di materia, valorizzazione energetica dei rifiuti, seguendo i principi di prevenzione, sostenibilità e sicurezza. 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.

Innovazione, smart city e mobilità sostenibile



L'approccio all'innovazione nel Gruppo è finalizzato ad accrescere la qualità dei servizi, costruendo relazioni tra infrastrutture e capitale umano, intellettuale e sociale, grazie all'impiego di nuove tecnologie per migliorare la qualità della vita e dell'ambiente e soddisfare le esigenze di cittadini, imprese e istituzioni. Le azioni sono fortemente incentrate sui territori in cui opera il Gruppo che collabora con le comunità locali per lo sviluppo di città smart, anche attraverso progetti di mobilità sostenibile a livello pubblico e privato.

Tutela della biodiversità



Per la salvaguardia della biodiversità e degli habitat, il Gruppo Iren, oltre ad aver attivato collaborazioni con Enti, Istituzioni e Associazioni, ha sviluppato una propria politica per garantire che le attività gestite siano compatibili e sostenibili per l'ambiente e per il mantenimento del suo equilibrio naturale. L'analisi ambientale e la valutazione della significatività degli impatti che le attività del Gruppo hanno sull'ambiente e sulla biodiversità sono finalizzati ad adottare le misure necessarie per ridurli al minimo.

Sviluppo delle comunità locali



Il Gruppo Iren 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.

Educazione alla sostenibilità



Per Iren l'educazione è la via più efficace e strategica per affermare la cultura della sostenibilità e dell'innovazione. Cittadini consapevoli contribuiscono in modo determinante a migliorare l'impatto sociale e ambientale dei servizi, indirizzandoli verso nuove strategie. Per questo Iren investe in iniziative coerenti con i principi del Global Compact, nel rapporto con scuole e università, per preparare il futuro.

Sviluppo economico e valore per il territorio



È uno dei principali fondamenti della strategia Iren, con l'obiettivo di creare valore per gli azionisti e gli stakeholder. Lo sviluppo economico del Gruppo garantisce crescita, competitività e produce rilevanti impatti economici, sociali e ambientali per le comunità, in termini di valore aggiunto distribuito, creazione di lavoro, investimenti sul territorio, indotto e generazione di risorse per le Amministrazioni Locali. Centrale è il contributo di tutti gli attori dei processi – dipendenti e fornitori – per garantire ricadute positive che contribuiscano alla crescita e allo sviluppo territoriale.

Occupazione, sviluppo delle risorse umane e welfare



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 del Gruppo che, anche in tema di lavoro, supportano i principi del Global Compact. L'investimento per sviluppare le competenze interne e valorizzare le risorse umane è elemento fondamentale del patto tra azienda ed individuo, insieme all'impegno per conciliare le esigenze di vita e lavoro e migliorare la qualità dell'ambiente lavorativo. L'obiettivo è 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.

Relazioni industriali



Le relazioni industriali contribuiscono 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 efficienza, qualità dei servizi e capacità di affrontare le sfide del mercato con soluzioni 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



Rafforzare la cultura della prevenzione e della valutazione dei rischi è un impegno primario del Gruppo Iren che opera per la salute e la sicurezza delle persone e per migliorare l'ambiente lavorativo, anche per accrescere motivazione e coinvolgimento delle persone e garantire continuità ai processi produttivi.

Diversità e inclusione



La diversità e l'inclusione rientrano tra gli obiettivi fondamentali per sostenere la strategia di crescita del Gruppo. La diversità delle persone, insieme alla cultura dell'inclusione, portano ricchezza di contributi e idee capaci di rafforzare i processi decisionali, l'efficienza e la collaborazione. Diversità e inclusione sono parte integrante del Codice Etico del Gruppo e sono oggetto di una specifica Politica, in quanto fattore determinante di crescita.

Tutela dei diritti umani



Il Gruppo Iren sostiene i principi del UN Global Compact in materia di diritti umani e considera come punti irrinunciabili nella definizione dei propri valori la Dichiarazione Universale dei Diritti Umani dell'ONU, le Convenzioni e le Raccomandazioni Internazionali del Lavoro dell'ILO e la Carta della Terra. Il Gruppo condanna qualsiasi tipo di discriminazione e promuove il rispetto e la dignità delle persone. Con gli stessi principi è gestito il sistema dei fornitori, costantemente monitorato anche su questi aspetti.

Gestione sostenibile della catena di fornitura



Il Gruppo Iren opera per costruire un sistema di relazioni corretto e trasparente con i fornitori, basato su regole chiare e valori che sono centrali per il mantenimento della qualità dei servizi, la tutela ambientale, la sicurezza e i diritti dei lavoratori e delle comunità. Il Gruppo ritiene importante e coerente con la propria mission, valorizzare categorie di fornitori che garantiscono inserimenti lavorativi di persone svantaggiate.

Gestione efficiente, affidabile e sicura dei processi e delle infrastrutture



Efficienza, affidabilità e sicurezza dei processi e delle infrastrutture sono rilevanti per la qualità dei servizi offerti ai cittadini, per assicurare un corretto utilizzo delle risorse e per la riduzione degli impatti ambientali, oltre che per il contenimento dei costi operativi. Il Gruppo Iren investe 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 tutte le risorse disponibili, considerando l'impatto sociale e ambientale delle proprie azioni.

Qualità del servizio e orientamento al cliente



Elevati livelli qualitativi e innovazione dei servizi, per rispondere a nuovi ed emergenti bisogni dei clienti, rappresentano per Iren una garanzia per lo sviluppo di lungo periodo. La mission del Gruppo è 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. Le offerte innovative hanno cambiato il ruolo di Iren, da semplice fornitore energetico a esperto di servizi ad alto valore aggiunto, e contestualmente aumentano il grado di soddisfazione e fidelizzazione della clientela. Innovazione, agilità, smartness, correttezza e trasparenza ispirano il Gruppo, in coerenza con una strategia di crescita fortemente orientata al cliente e allo sviluppo di nuovi servizi integrati per anticipare risposte ai trend di mercato. Innovazione, sostenibilità delle risorse, transizione ecologica e digitalizzazione sono alcune delle leve su cui agisce il Gruppo Iren per competere e ampliare il proprio mercato.

Piano strategico

La strategia di crescita, approvata dal Consiglio di Amministrazione nel novembre 2021, è coerente con la mission e la vision del Gruppo e con i **principali macro-trend** di settore precedentemente descritti. Il Piano Strategico, esteso a 10 anni, si basa su **tre pilastri**: la **transizione ecologica** con una progressiva decarbonizzazione di tutte le attività e il rafforzamento della leadership nell'economia circolare e nell'utilizzo sostenibile delle risorse, la **territorialità** con un'estensione del perimetro nei territori storici e l'evoluzione a partner di riferimento per le comunità ampliando il portafoglio di servizi offerti, la **qualità** attraverso il miglioramento delle performance e la massimizzazione dei livelli di soddisfazione dei clienti/cittadini.

La **strategia industriale è fortemente integrata con la strategia di sostenibilità** che definisce target puntuali di medio e lungo termine ed è articolata nelle seguenti **5 aree focus**:



Il 2021 ha confermato la **resilienza del modello di business** del Gruppo Iren, anche a fronte del perdurare dell'emergenza sanitaria, che verrà ulteriormente rafforzata dagli investimenti previsti a supporto dei diversi business ed in particolare dalla rilevante quota di investimenti destinati al raggiungimento degli obiettivi di sostenibilità.

L'integrazione della sostenibilità nel Piano Strategico e nei driver di allocazione del capitale muove un passo avanti con l'estensione dell'**orizzonte temporale del piano di sostenibilità fino al 2030**, definendo il ruolo che il Gruppo Iren intende giocare per uno sviluppo coerente con le politiche europee, le sfide emergenti dal contesto pandemico e per dare impulso al processo di ripresa economica nel nostro Paese, in coerenza e a supporto degli obiettivi del PNRR.

Di seguito sono sintetizzati gli obiettivi e i target del Piano industriale del Gruppo Iren di medio e lungo termine.

Ambiti di sviluppo	Target			SDGs
	2024	2026	2030	
VALORE				
Investimenti cumulati	€ 4,9 miliardi	€ 7,1 miliardi	€ 12,7 miliardi	
Quota investimenti sostenibili			80%	
Ebitda	€ 1.250 milioni	€ 1.450 milioni	€ 1.800 milioni	
Rapporto PFN/Ebitda	3,3x	3,1x	2,5x	
Utile netto	€ 330 milioni	€ 380 milioni	€ 500 milioni	

Ambiti di sviluppo	Target			SDGs
	2024	2026	2030	
TRANSIZIONE ECOLOGICA				
Decarbonizzazione				
Potenza installata da fonti rinnovabili	0,6 GW	1,1 GW	2,8 GW	
Intensità carbonica produzione energetica (scope 1)	317 gCO ₂ /kWh	298 gCO ₂ /kWh	176 gCO ₂ /kWh	
Energia elettrica rinnovabile acquistata (scope 2)	90%	95%	100%	
Riduzione emissioni scope 3 derivanti da: <ul style="list-style-type: none"> • utilizzo dei prodotti venduti (gas) • attività relative a carburante ed energia 			-25% -13%	
Risparmio energetico dei processi produttivi	920 tep/000	1.500 tep/000	1.740 tep/000	
Emissioni evitate da recupero rifiuti	1.610 tCO _{2eq} /000	1.740 tCO _{2eq} /000	2.290 tCO _{2eq} /000	
Economia circolare				
Raccolta differenziata nel bacino servito	73,4%	74,6%	76,2%	
Rifiuti a recupero materia in impianti del Gruppo	1.490 t/000	1.670 t/000	2.310 t/000	
Biometano da rifiuti biodegradabili	38 milioni m ³	46 milioni m ³	57 milioni m ³	
Riutilizzo acqua da depurazione	13 milioni m ³	16 milioni m ³	20 milioni m ³	
Risorse idriche				
Capacità depurativa	3.690 A.E./000	3.850 A.E./000	3.970 A.E./000	
Prelievi idrici dall'ambiente	278 l/ab./gg.	273 l/ab./gg.	261 l/ab./gg.	
Perdite rete acquedottistica	30,1%	26,5%	20,0%	
Distrettualizzazione reti acquedottistiche	75%	82%	90%	
Città resilienti				
Volumetrie servite teleriscaldamento urbano	108 milioni m ³	117 milioni m ³	124 milioni m ³	
Veicoli aziendali ecocompatibili su totale	36%	47%	100%	
Energia elettrica green venduta a clienti retail	2.000 GWh	2.500 GWh	3.500 GWh	
Risparmio energetico da prodotti/servizi di Gruppo	420 tep/000	500 tep/000	700 tep/000	
TERRITORIALITÀ				
Quota di investimenti al territorio su totale			85%	
Ampliamento copertura territoriale				
Province servite con 4 o più servizi			34	
Abitanti serviti raccolta rifiuti			5,5 milioni	
Abitanti serviti ciclo idrico integrato			3,5 milioni	
PDR distribuzione gas			1,0 milioni	
E-mobility				
Colonnine di ricarica elettrica			4.000	
Linee trasporto pubblico elettriche			15	

Ambiti di sviluppo	Target			SDGs
	2024	2026	2030	
Efficienza energetica e riqualificazione urbana				
Progetti di comunità energetiche			7.000	
Investimenti per territori/municipalità			€ 1,6 miliardi	
QUALITÀ DEL SERVIZIO				
Smart meter elettrici 2G installati			100%	
Smart meter gas installati			100%	
Cittadini serviti a tariffa puntuale rifiuti			64%	
Operazioni cliente gestite internamente			70%	
Rete di sportelli/negozi			+80%	
Penetrazione servizi Iren Plus su base clienti			30%	
PEOPLE				
Occupazione, sviluppo e valorizzazione competenze				
Assunzioni (cumulative dal 2020)	2.300	2.900	4.000	
Ore di formazione pro-capite	26	27	30	
Persone valutate su performance su totale	80%	100%	100%	
Diversity & Inclusion				
Donne manager	23,5%	26,5%	30,0%	
Assunti under 30 su totale assunzioni	80%	80%	84%	
Welfare e cura delle persone				
Indice incidenza infortuni	44	43	42	
Dipendenti con assistenza sanitaria integrativa	90%	93%	95%	
RISORSE ABILITANTI				
Digitalizzazione: investimenti			€ 0,6 miliardi	
Performance improvement				
Sinergie	€ 45 milioni	€ 55 milioni	€ 120 milioni	
Progetti			70	

Monitoraggio e reporting

Iren si impegna a gestire e misurare la propria performance, considerando gli aspetti economici, ambientali e sociali nella definizione degli obiettivi strategici e nella rendicontazione delle proprie attività. Un approccio teso alla completa integrazione della sostenibilità nelle scelte strategiche aziendali.

Per questo il Gruppo ha strutturato un sistema interno di monitoraggio trimestrale delle performance di

sostenibilità, che consente di effettuare le analisi e le scelte gestionali necessarie a garantire il raggiungimento degli obiettivi del Piano Strategico e ha integrato gli obiettivi di sostenibilità nel sistema retributivo del Gruppo (si veda p. 90).

Anche il Bilancio di Sostenibilità costituisce uno strumento di comunicazione e monitoraggio dell'aderenza dell'operatività alla strategia e, proprio con questo obiettivo riporta i progressi compiuti verso il raggiungimento dei target fissati dal Piano industriale di Gruppo.

Progresso verso gli obiettivi

Di seguito sono indicati i risultati conseguiti nel 2021 verso il raggiungimento degli obiettivi previsti dal Piano Industriale del Gruppo Iren.

Ambiti di sviluppo	Risultati al 2021	Obiettivi al 2030
VALORE		
	954,6 milioni di euro di investimenti lordi ¹	12,7 miliardi di euro di investimenti lordi ¹
	70% investimenti sostenibili nell'anno	80% investimenti sostenibili in arco piano
	Ebitda a € 1.016 milioni	Ebitda a € 1.800 milioni
	Rapporto PFN/Ebitda 2,9x	Rapporto PFN/Ebitda 2,5x
	€ 303 milioni di utile netto	€ 500 milioni di utile netto
TRANSIZIONE ECOLOGICA		
Decarbonizzazione	~0,6 GW di potenza installata da fonti rinnovabili	2,8 GW di potenza installata da fonti rinnovabili
	323 gCO ₂ /kWh di intensità carbonica della produzione energetica (scope 1)	176 gCO ₂ /kWh di intensità carbonica della produzione energetica (scope 1)
	83% di energia elettrica rinnovabile acquistata (emissioni scope 2)	100% di energia elettrica rinnovabile acquistata (emissioni scope 2)
	+8% emissioni scope 3 derivanti da utilizzo dei prodotti venduti (gas)	-25% emissioni scope 3 derivanti da utilizzo dei prodotti venduti (gas)
	+31% emissioni scope 3 derivanti da attività relative a carburante ed energia	-13% emissioni scope 3 derivanti da attività relative a carburante ed energia
	740.000 tep risparmiate dai processi produttivi	1.740.000 tep risparmiate dai processi produttivi
	1.268.000 tCO _{2eq} evitate da recupero rifiuti	2.290.000 tCO _{2eq} evitate da recupero rifiuti
Economia circolare	70,3% di raccolta differenziata nel bacino servito	76,2% di raccolta differenziata nel bacino servito
	595.780 t di rifiuti avviati a recupero di materia in impianti del Gruppo	2.310.000 t di rifiuti avviati a recupero di materia in impianti del Gruppo
	1,8 milioni di m ³ di biometano prodotto da rifiuti biodegradabili	57 milioni di m ³ di biometano prodotto da rifiuti biodegradabili
	6 milioni di m ³ di acque reflue depurate riutilizzate	20 milioni di m ³ di acque reflue depurate riutilizzate
TRANSIZIONE ECOLOGICA		
Risorse idriche	280 litri/abitante/giorno di prelievi idrici dall'ambiente	261 litri/abitante/giorno di prelievi idrici dall'ambiente
	32,6% perdite rete acquedottistica	20% perdite rete acquedottistica
	60% reti idriche distrettualizzate	90% reti idriche distrettualizzate
	3.525.411 abitanti equivalenti di capacità depurativa	3.970.000 abitanti equivalenti di capacità depurativa

¹ Inclusi i lavori per clienti eseguiti da Iren Smart Solutions.

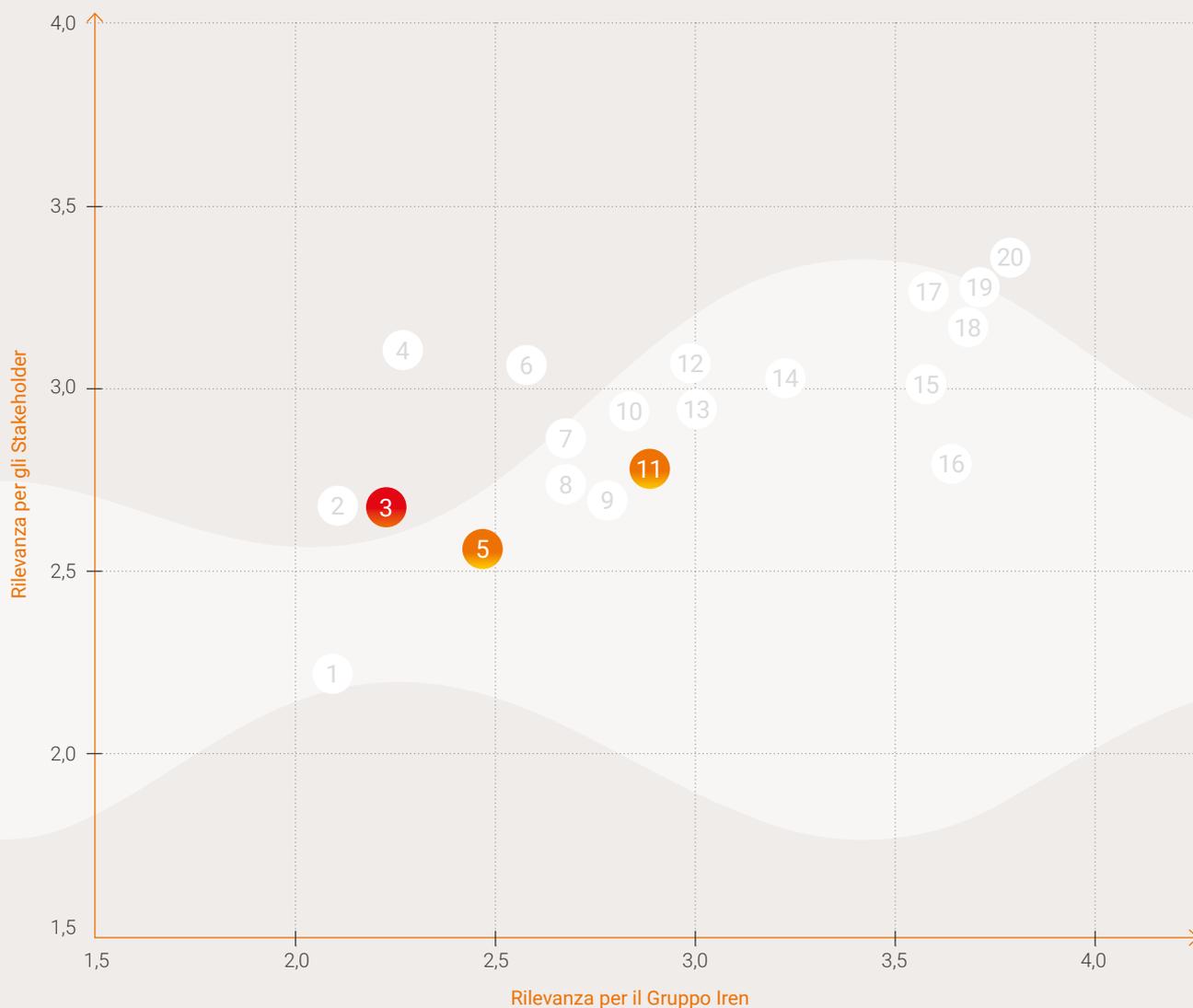
Ambiti di sviluppo	Risultati al 2021	Obiettivi al 2030
Città resilienti	99 milioni m ³ di volumetrie teleriscaldate	124 milioni di m ³ di volumetrie teleriscaldate
	18% veicoli aziendali ecocompatibili	100% veicoli aziendali ecocompatibili
	1.035 GWh di energia elettrica verde venduta a clienti retail	3.500 GWh di energia elettrica verde venduta a clienti retail
	206.000 tep risparmiate da prodotti/servizi di Gruppo ai clienti	700.000 tep risparmiate da prodotti/servizi di Gruppo ai clienti
	€ 56 milioni investiti in innovazione	€ 1,6 miliardi investiti in innovazione
TERRITORIALITÀ		
	95% investimenti al territorio	85% investimenti al territorio
	15 province con presenza di 4 o più servizi	34 province con presenza di 4 o più servizi
	3 milioni di abitanti serviti dalla raccolta rifiuti	5,5 milioni di abitanti serviti dalla raccolta rifiuti
	2,8 milioni di abitanti serviti nel ciclo idrico integrato	3,5 milioni di abitanti serviti nel ciclo idrico integrato
	0,7 milioni PDR distribuzione gas	1 milione di PDR distribuzione gas
	880 colonnine di ricarica elettrica	4.000 colonnine di ricarica elettrica
		15 linee di trasporto pubblico elettriche
		7.000 progetti di comunità energetiche
	€ 140 milioni investiti per territori/municipalità	€ 1,6 miliardi investiti per territori/municipalità
QUALITÀ DEL SERVIZIO		
	2% smart meter elettrici 2G installati	100% smart meter elettrici 2G installati
	88% smart meter gas installati	100% smart meter gas installati
	26% cittadini serviti a tariffa puntuale rifiuti	64% cittadini serviti a tariffa puntuale rifiuti
	53,4% di operazioni con clienti gestite internamente	70% di operazioni con clienti gestite internamente
	+12% rete di sportelli/negozi	+80% rete di sportelli/negozi
	21% penetrazione servizi Iren Plus su base clienti	30% penetrazione servizi Iren Plus su base clienti
PEOPLE		
Occupazione, sviluppo e valorizzazione competenze	886 assunzioni	4.000 assunzioni
	23 ore di formazione pro-capite	30 ore di formazione pro-capite
	53% delle persone valutate su performance	100% delle persone valutate su performance
Diversity & Inclusion	22% donne manager	30% donne manager
	44% assunti under 30	84% assunti under 30
Welfare e cura delle persone	43,5 valore dell'indice di incidenza infortuni	42 valore dell'indice di incidenza infortuni
	74% dipendenti con assistenza sanitaria integrativa	95% dipendenti con assistenza sanitaria integrativa



Governance per la crescita sostenibile



Temi prioritari



11 Governance solida e trasparente per la crescita sostenibile



3 Tutela dei diritti umani



5 Etica, lotta alla corruzione e compliance normativa

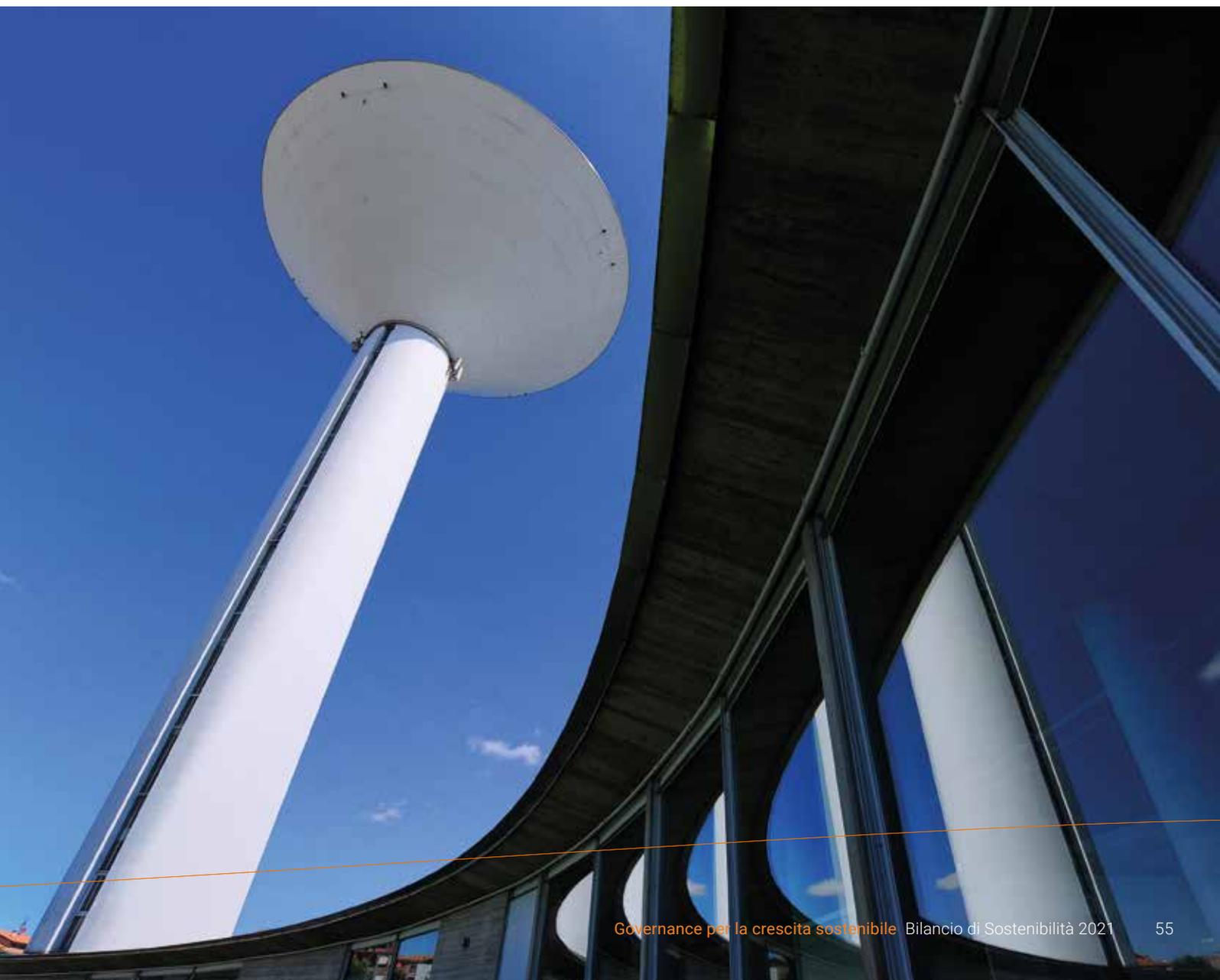


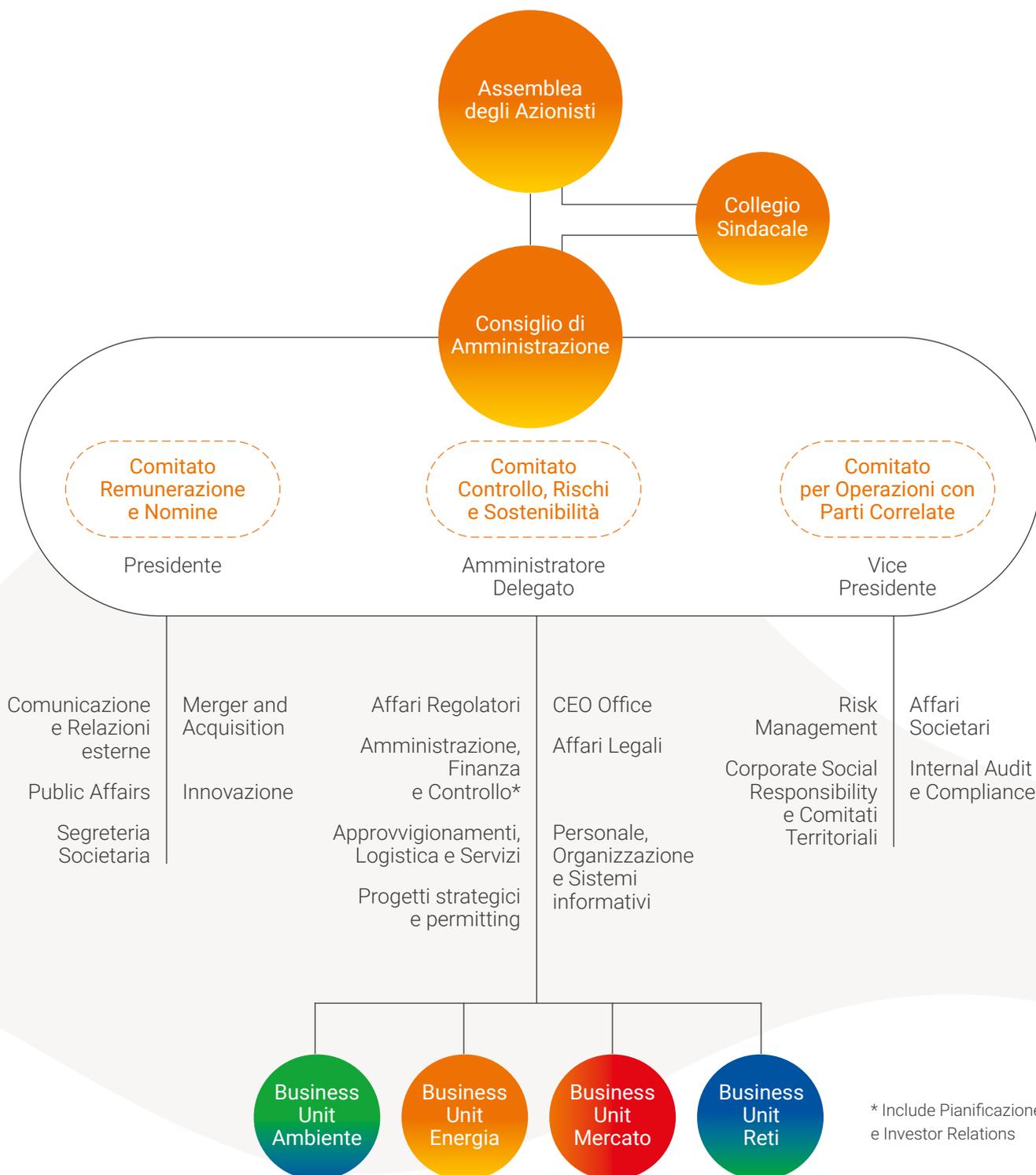
Governance della sostenibilità

[GRI 102-15, 102-18, 102-19, 102-20, 102-22, 102-23, 102-24, 102-25, 102-26, 102-27, 102-28, 102-29, 102-30, 102-31, 102-33, 102-37]

La *governance* del Gruppo Iren si fonda su regole condivise che ispirano ed indirizzano strategie e attività. Gli strumenti adottati garantiscono il rispetto di valori, principi e comportamenti etici all'interno di un modello industriale che pianifica la propria crescita sostenibile.

Al fine di garantire coerenza tra comportamenti e strategie, il Gruppo ha adottato un sistema di norme interne che configurano un modello di *corporate governance* fondato sulla ripartizione delle responsabilità e su un equilibrato rapporto tra gestione e controllo che garantisce che i rischi e le opportunità siano opportunamente tenuti in considerazione nei processi decisionali e contribuisce a diffondere la cultura d'impresa a tutti i livelli e valorizzare le competenze, facendo crescere nelle risorse interne e nei collaboratori la consapevolezza che il Gruppo riveste un ruolo rilevante per la collettività nella creazione di valore.





La strategia integrata del Gruppo Iren e gli obiettivi economici e di 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, del budget annuale, del Bilancio Consolidato e del Bilancio di Sostenibilità, nonché in occasione dell'esame e approvazione di operazioni straordinarie e di sviluppo.

Nel 2021 il Consiglio di Amministrazione ha aggiornato la pianificazione strategica di medio (2026) e lungo termine (2030), includendo nel Piano obiettivi e target di sostenibilità (si veda p. 47), anche in relazione agli aspetti connessi al cambiamento climatico su cui il Gruppo si impegna a garantire trasparenza nella rendicontazione, in particolare relativamente alle quattro aree proposte dalla Task force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) del Financial Stability Board (per i riferimenti di dettaglio si veda p. 295):

- **governance** – descrizione del ruolo del sistema di corporate governance di Iren in merito alle questioni climatiche;
- **strategia** – illustrazione dei principali rischi e opportunità legati al cambiamento climatico, dei differenti scenari considerati e della strategia aziendale sviluppata come risposta per mitigare e adattarsi ai rischi stessi e massimizzarne le opportunità;
- **rischi** – descrizione del processo di identificazione, valutazione e gestione dei rischi e delle opportunità legati al cambiamento climatico adottato dal Gruppo;
- **metriche e obiettivi** – principali metriche legate al cambiamento climatico utilizzate dal Gruppo, nonché i principali obiettivi fissati per promuovere un modello di business low carbon.

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 strategie e le performance del Gruppo 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, cui competono le deleghe in materia.

Il Vice Presidente aggiorna il CdA sullo stato dei progetti di sostenibilità gestiti, anche tramite la Direzione Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali, e sulle attività di stakeholder engagement e di consultazione in materia di sostenibilità delle parti interessate. Attraverso i Comitati Territoriali, di cui il Vice Presidente è membro di diritto, gli stakeholder possono sottoporre all'attenzione del Gruppo tematiche relative ai servizi e alla sostenibilità ambientale e sociale. I risultati delle attività di stakeholder engagement generano progetti di miglioramento delle performance ambientali e sociali che vengono rendicontati annualmente nel Bilancio di Sostenibilità.



L'istruttoria relativa alle linee guida del piano di sostenibilità, alla valutazione dei rischi e delle performance economiche, ambientali e sociali, viene svolta dal Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità (si veda p. 64) cui spetta, tra l'altro, il compito di vigilare sulle modalità di attuazione del piano di sostenibilità e sul sistema di valutazione e di miglioramento degli impatti ambientali, economici e sociali derivanti dalle attività del Gruppo.

Per l'integrazione e il presidio dei fattori ESG (Environment, Social, Governance), a partire dalla pianificazione strategica fino alla gestione e al monitoraggio delle attività del Gruppo, è stato attivato il Comitato integrazione strategica ESG (si veda p. 67), di cui fanno parte i Direttori delle principali funzioni di Staff e di Business Unit, e che opera in stretto rapporto con il Sustainable Finance Committee (si veda p. 68) deputato alla definizione e alla gestione del sustainable finance framework di Gruppo.

Iren adotta un sistema di governo societario di tipo tradizionale e ha conformato il proprio modello alle raccomandazioni del Codice di Corporate Governance.

Composizione del Consiglio di Amministrazione e dei Comitati Endoconsiliari al 31/12/2021

Nome e Cognome	Carica	Esecutivo	Indipendenza TUF	Indipendenza Codice	Comitato Remuneraz. e Nomine (CRN)	Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità (CCRS)	Comitato Operazioni con Parti Correlate (COPC)
Renato Boero	Presidente	●					
Moris Ferretti	Vice Presidente	●					
Gianni Vittorio Armani*	AD/Direttore Generale	●					
Vito Massimiliano Bianco**	AD/Direttore Generale	●					
Sonia Maria Margherita Cantoni	Consigliere		●	●		M	
Enrica Maria Ghia	Consigliere		●	●		M	
Pietro Paolo Giampellegrini	Consigliere		●	●	P		
Alessandro Giglio	Consigliere		●	●			M
Francesca Grasselli	Consigliere		●	●	M		
Maurizio Irrera	Consigliere				M		
Cristiano Lavaggi	Consigliere		●			M	
Ginevra Virginia Lombardi	Consigliere		●	●			M
Giacomo Malmesi	Consigliere		●	●		P	M
Tiziana Merlino	Consigliere		●				
Gianluca Micconi	Consigliere		●	●			
Licia Soncini	Consigliere		●	●			P

P = Presidente

M = Membro

* Dal 29/05/2021 al 31/12/2021

** Dal 1/1/2021 al 29/05/2021

Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione (CdA) è dotato dei più ampi poteri per l'amministrazione ordinaria e straordinaria, e per l'attuazione e il raggiungimento dell'oggetto sociale, esclusi soltanto gli atti che la Legge e lo Statuto stesso riservano all'Assemblea dei Soci. Spetta al CdA di Iren, in questo quadro di responsabilità, la definizione delle politiche di sostenibilità e dei 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, insieme alla definizione del piano di sostenibilità che il CdA stesso ha scelto di integrare nel Piano Strategico per lo sviluppo del Gruppo.

Il CdA valuta le performance economiche, ambientali e sociali dell'organizzazione, i rischi e le opportunità rilevanti, la conformità agli standard, ai codici di condotta e ai principi dichiarati in occasione dell'approvazione dei documenti di programmazione strategica, industriale e finanziaria, del budget annuale, del bilancio di esercizio e delle relazioni intermedie di gestione. Il CdA, inoltre, valuta le performance socio-ambientali rendicontate trimestralmente e annualmente nel Bilancio di Sostenibilità. La valutazione dei rischi e delle performance di sostenibilità avviene anche mediante il supporto del Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità (costituito da Amministratori Indipendenti). Il CdA in carica al 31 dicembre 2021 è stato nominato (per tre esercizi, sino all'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2021) dall'Assemblea dei Soci tenutasi il 22 maggio 2019 ed è composto da 15 Consiglieri. Per la nomina, oltre a quanto previsto dal Patto Parasociale tra i Soci Pubblici Iren, lo Statuto disciplina il meccanismo del voto di lista che garantisce un'adeguata presenza del genere meno rappresentato (pari almeno a due quinti dei componenti a partire dal primo rinnovo successivo al 1° gennaio 2020) nonché di Consiglieri designati dagli azionisti di minoranza.

Nella seduta del 29 maggio 2021, il CdA di Iren ha cooptato, ai sensi dell'art. 2386 cod. civ., Gianni Vittorio Armani in qualità di Consigliere e lo ha nominato Amministratore Delegato e Direttore Generale in sostituzione di Massimiliano Bianco che ha rassegnato le dimissioni dalle predette cariche con efficacia a partire dalla medesima data.

Il CdA adotta soluzioni idonee ad agevolare l'individuazione e la gestione delle **situazioni in cui un Amministratore sia portatore di un interesse per conto proprio o di terzi** in una particolare operazione. In tal caso, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 2391 cod. civ., l'Amministratore effettua una comunicazione preventiva agli altri Amministratori e al Collegio Sindacale e, nel caso si tratti di un Amministratore esecutivo, deve astenersi dal compiere l'operazione, investendo della stessa il CdA.



Il CdA, nella seduta del 5 aprile 2019, ha formulato i propri orientamenti agli Azionisti sulla **composizione quali-quantitativa dell'organo amministrativo** per il triennio 2019-2021, fornendo indicazioni sulla dimensione propria e dei Comitati endoconsigliari, sulle figure professionali e manageriali la cui presenza nell'organo amministrativo è stata ritenuta opportuna (il documento è disponibile sul sito gruppoiren.it/assemblee/2019). Sotto il profilo quantitativo il CdA ha auspicato il mantenimento di un'adeguata rappresentanza di Amministratori indipendenti. Per quanto concerne il profilo qualitativo, fermo restando il possesso dei requisiti di onorabilità, l'obiettivo che il CdA si è prefisso è stato quello di coniugare profili professionali e manageriali tra loro diversi, riconoscendo il valore attribuito alla complementarità di esperienze e competenze, insieme alla diversità di genere e di età, ai fini del buon funzionamento del Consiglio. Il tema della nomina e della composizione del CdA e del Collegio Sindacale è tra gli argomenti oggetto della Politica per la gestione del dialogo con la generalità degli Azionisti e degli Investitori approvata dal CdA il 21 dicembre 2021 (si veda p. 108) e pubblicata sul sito internet del Gruppo.

In base allo Statuto, il CdA delega proprie competenze ad uno o più dei suoi componenti e può inoltre attribuire deleghe al Presidente, al Vicepresidente, e all'Amministratore Delegato, purché non siano confliggenti le une con le altre. Gli Organi Delegati possono delegare parte dei propri compiti e responsabilità ai rispettivi riporti gerarchici. Il **processo di delega**, in questi casi, è basato su procure notarili e lettere di delega gestionali alle persone delegate. È responsabilità degli Organi Delegati valutare che le persone delegate siano in possesso di adeguate competenze e caratteristiche personali e richiedere periodicamente rendiconti sulle deleghe affidate inerenti aspetti economici, ambientali e sociali. Nelle procure/deleghe è specificato quali ambiti possano essere sub-delegati, informandone l'Organo Delegato competente. Anche in questi casi è responsabilità del delegante valutare competenze e caratteristiche personali dei delegati. Di norma le deleghe coinvolgono personale dirigente o quadri, ma in alcuni ambiti (ad es. sicurezza) possono arrivare al personale operaio. Le funzioni Affari Societari e Organizzazione verificano sempre la coerenza e la correttezza complessiva del sistema di deleghe.

Il CdA ha deliberato che riporta al Vice Presidente, tra le altre, la Funzione Corporate Social Responsibility e





Comitati Territoriali. Una Dirigente è stata nominata Direttore di tale Funzione.

La valutazione della **sussistenza dei requisiti di indipendenza** in capo agli Amministratori di Iren è effettuata dal CdA dopo la nomina e, successivamente, con cadenza annuale (23 febbraio e 7 aprile 2021 per l'anno di rendicontazione). La valutazione, in base ai criteri definiti dal TUF e dal Codice di Corporate Governance, viene effettuata anche al ricorrere di circostanze rilevanti ai fini dell'indipendenza. Il Collegio Sindacale 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.

Il Consiglio di Amministrazione adotta regole che assicurano la trasparenza e la correttezza sostanziale e procedurale delle operazioni con **parti correlate** e li rende noti nella relazione sulla gestione. Il Collegio Sindacale vigila sull'osservanza delle regole adottate e ne riferisce nella relazione all'Assemblea.

Nel 2021, il Consiglio di Amministrazione di Iren ha tenuto 22 riunioni, oltre a queste, in continuità con gli anni precedenti, sono stati organizzati momenti formativi, sia nell'ambito di formali sedute di Consiglio sia in incontri a corollario delle stesse, nei quali l'Amministratore Delegato, i Direttori di Business Unit o i Dirigenti hanno illustrato il percorso di pianificazione strategica che ha portato alla definizione del Piano Industriale al 2030, anche con specifici focus sugli obiettivi e target di sostenibilità. Più in dettaglio le sedute del CdA in cui sono state trattate tematiche ESG sono state undici, con riferimento all'approvazione del budget, del Bilancio di sostenibilità, al posizionamento ESG del Gruppo, ai lineamenti del Piano industriale e alla sua approvazione, al PNRR, ai temi della gender diversity, del cambiamento climatico, delle città resilienti, delle risorse idriche, dell'economia circolare, dei rapporti con gli stakeholder e della politica di dialogo con gli azionisti e gli investitori.

In relazione all'emergenza Covid-19, il Consiglio di Amministrazione è stato costantemente informato ed aggiornato dall'Amministratore Delegato sull'andamento dei contagi e delle quarantene e sul continuo monitoraggio del fenomeno, anche in termini di impatto sulla continuità dei servizi, per prevenire criticità. Una situazione complessiva che, nonostante l'andamento diversificato in corso d'anno per effetto delle cosiddette "ondate" di diffusione del Covid-19 e della progressiva estensione della campagna vaccinale, non ha determinato situazioni insostenibili nella gestione dei servizi. L'attenzione del CdA si è concentrata anche sui piani di emergenza, sulle modalità organizzative per la gestione delle fasi di picco e della ripresa del lavoro in presenza, sulle procedure, sulle dotazioni adottate e sulle attività di comunicazione interna effettuate per garantire la sicurezza del personale. Inoltre, sono state richiamate le misure del sistema di prevenzione, protezione e monitoraggio adottate – anche mediante il confronto con le Organizzazioni Sindacali (attraverso 9 Comitati territoriali/settoriali) – che sono state riconosciute come adeguate dal personale, come rilevato da un'apposita survey condotta nel Gruppo. All'evidenza del CdA sono stati portati gli accordi siglati con le Organizzazioni Sindacali per la gestione dell'emergenza sanitaria, grazie ai quali è proseguito nel 2021 il sistema delle ferie solidali per il personale non altrimenti impiegabile. Infine, sono state fornite informazioni sulle azioni realizzate per accelerare la vaccinazione del personale, attraverso l'organizzazione diretta di un servizio di vaccinazione a cui ha aderito volontariamente una quota rilevante di dipendenti. L'Amministratore Delegato, nelle diverse occasioni, ha illustrato agli Amministratori gli impatti dell'emergenza sanitaria a livello economico-finanziario.

Anche l'Organismo di Vigilanza della Capogruppo ha riferito al Consiglio di Amministrazione in merito alle attività di monitoraggio sulle misure di prevenzione del contagio poste in essere da Iren che hanno permesso di riscontrare una gestione attenta e costante dell'emergenza.

Nel 2021, anche considerato quanto emerso dal processo di *board evaluation*, è stato strutturato un percorso di *induction* focalizzato su tematiche complementari: operazioni di M&A, business e gestione dei rischi, sostenibilità come elemento di creazione di valore, statuto, patti parasociali e profili di responsabilità, venture capital e innovazione, assetti azionari italiani e investitori istituzionali. Ciascuna delle sei sessioni di *induction* si è tenuta con intervento di consulenti esterni e manager aziendali. Inoltre, è stata favorita e stimolata la partecipazione a corsi e convegni a favore degli Amministratori e dei membri del Collegio Sindacale, in linea con quanto raccomandato dal Codice di Corporate Governance.

In occasione di ciascuna seduta del CdA è garantito un costante flusso informativo da parte dei comitati endoconsiliari verso tutti gli Amministratori, anche per assicurare la tempestiva comunicazione di eventuali criticità riscontrate.

In linea con quanto previsto dal Codice di Corporate Governance, il CdA effettua, almeno una volta l'anno, un'attività di **autovalutazione sul funzionamento** proprio e dei suoi Comitati (board evaluation), nonché sulla loro dimensione e composizione. Tenuto conto delle raccomandazioni del Codice, 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 in precedenza e proseguite nel corso del 2021. Anche nel 2021, nell'ambito dell'attività di *board evaluation*, sono state introdotte valutazioni delle caratteristiche quali-quantitative del board, anche con riferimento al mix di competenze dei Consiglieri ritenuto ottimale, funzionali alla formulazione di orientamenti agli Azionisti sulla composizione ottimale del CdA che sarà nominato per il triennio 2022-2024.

Il Consiglio di Amministrazione non ha finora adottato un piano di successione degli Amministratori esecutivi dal momento che le regole per la nomina e la sostituzione degli stessi sono previste statutariamente. In relazione alle novità del Codice di Corporate Governance (raccomandazione n. 24), il Consiglio di Amministrazione, in data 13 aprile 2021, ha adottato un contingency plan per gli Amministratori investiti di particolari cariche della Società.

Comitati endoconsiliari

Comitato per la remunerazione e le nomine (CRN)

Il Comitato per la Remunerazione e le Nomine è composto da tre Amministratori non esecutivi, la maggioranza dei quali indipendenti, incluso il Presidente. Almeno un componente del CRN possiede un'adeguata conoscenza ed esperienza in materia finanziaria o di politiche retributive che viene valutata dal CdA al momento della nomina. Il CRN svolge le seguenti funzioni:

- valutare periodicamente l'adeguatezza, la coerenza e la concreta applicazione della politica per la remunerazione degli Amministratori e dei Dirigenti con responsabilità strategiche, avvalendosi a tale ultimo riguardo delle informazioni fornite dagli Amministratori delegati;
- formulare al CdA proposte in materia;
- 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 tale remunerazione;
- monitorare l'applicazione delle decisioni adottate dal CdA, verificando l'effettivo raggiungimento degli obiettivi di performance;
- curare l'istruttoria per la predisposizione della politica per la remunerazione degli Amministratori Esecutivi e dei Dirigenti con responsabilità strategiche, funzionale all'adozione dei provvedimenti di competenza del CdA, previa interazione con il Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità per quanto attiene ai profili di rischio;
- formulare pareri al CdA in merito alla dimensione e alla composizione dello stesso ed esprimere raccomandazioni in merito alle figure professionali la cui presenza all'interno del CdA sia ritenuta opportuna;
- proporre al CdA 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;
- esprimere raccomandazioni al CdA in merito al numero massimo di incarichi di Amministratore o di Sindaco in altre società quotate, finanziarie, bancarie, assicurative o di rilevanti dimensioni, compatibile con un efficace svolgimento dell'incarico di Amministratore, tenendo in considerazione la partecipazione dei Consiglieri ai Comitati costituiti

all'interno del CdA, nonché in merito alle deroghe al divieto di concorrenza previsto dall'art. 2390 cod. civ.;

- effettuare l'istruttoria sulla predisposizione del piano per la successione degli Amministratori esecutivi, qualora il CdA valuti di adottare tale piano;
- supportare il CdA nell'attività di autovalutazione annuale.

Il potere di determinare la remunerazione degli Amministratori investiti di cariche particolari previste dallo Statuto rimane in capo al CdA, sentito il CRN e il Collegio Sindacale.

Al Comitato compete l'esame preliminare – rispetto alle decisioni del CdA – della Relazione annuale sulla remunerazione da mettere a disposizione del pubblico in vista dell'Assemblea annuale di bilancio. La Relazione (a cui si rinvia per ulteriori approfondimenti) illustra la politica in materia di remunerazione dei componenti del CdA, del Collegio Sindacale e dei Dirigenti con responsabilità strategiche (sezione prima) e i compensi corrisposti nell'esercizio di riferimento ai soggetti di cui sopra (sezione seconda) ed è finalizzata ad accrescere la conoscenza e la consapevolezza degli azionisti e, in generale, degli stakeholder e del mercato. L'Assemblea dei Soci del 6 maggio 2021, ha approvato la sezione prima della Relazione sulla politica in materia di remunerazione 2021 e sui compensi corrisposti 2020 e ha deliberato di esprimersi in senso favorevole sulla sezione seconda. I risultati delle votazioni sono a disposizione sul sito internet della Società.

Il Regolamento del CRN prevede che all'Assemblea annuale di approvazione del bilancio sia presente il Presidente del Comitato o un altro componente, anche al fine di riferire agli azionisti sulle modalità di esercizio delle funzioni assegnate al Comitato stesso. A valle dell'Assemblea il CRN procede all'analisi dei risultati di voto sulla Relazione sulla politica di remunerazione e sui compensi corrisposti, all'esame di eventuali tematiche emerse in occasione dell'Assemblea degli azionisti e alle valutazioni funzionali alla revisione della Politica per la Remunerazione adottata dal Gruppo. Inoltre – in considerazione del consenso raccolto sulla Relazione e viste le risultanze dell'attività di engagement nei confronti di proxy advisor e investitori istituzionali, svolta con il supporto di un consulente – il CRN ha avviato approfondimenti con la finalità di recepire le indicazioni emerse in sede assembleare e migliorare la comunicazione al mercato delle politiche retributive adottate, anche

in linea con le novità introdotte dal Codice di Corporate Governance e con gli orientamenti formulati nel dicembre 2021 dal Comitato per la Corporate Governance. La politica in materia di remunerazione e la sua attuazione è tra gli argomenti della Politica per la gestione del dialogo con la generalità degli Azionisti e degli Investitori, pubblicata sul sito internet del Gruppo.

Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità (CCRS)

Il Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità (CCRS) è composto da quattro amministratori non esecutivi, la maggioranza dei quali indipendenti, incluso il Presidente del CCRS. Almeno un componente possiede un'adeguata esperienza in materia contabile e finanziaria o di gestione dei rischi (ritenuta adeguata dal Consiglio di Amministrazione al momento della nomina).

Il CdA – perseguendo l'obiettivo prioritario della creazione di valore per i propri stakeholder nel medio-lungo periodo – definisce la natura e il livello di rischio compatibile con gli obiettivi strategici, valutando tutti gli elementi che possono assumere rilievo nell'ottica del successo sostenibile della società, oltre alle linee di indirizzo del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi di cui valuta annualmente l'adeguatezza e l'efficacia. Nello svolgimento di tale ruolo, il CdA è supportato dal CCRS che svolge attività di istruttoria e fornisce un parere preventivo per l'espletamento del ruolo che compete al CdA 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. Al CCRS sono attribuite le seguenti funzioni:

- 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 la loro omogeneità ai fini della redazione del Bilancio consolidato;
- esprimere pareri su specifici aspetti inerenti all'identificazione dei principali rischi aziendali (in particolare su specifici aspetti inerenti alle 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);
- esprimere pareri preliminari rispetto alle deliberazioni del CdA su una serie di materie, fra le quali la nomina/revoca e la remunerazione del Responsabile della funzione Internal Audit;
- esaminare le relazioni periodiche relative alla 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 Internal Audit;
- chiedere alla funzione Internal Audit lo svolgimento di verifiche su specifiche aree operative, dandone contestuale comunicazione al Presidente del Collegio Sindacale;
- riferire al CdA sull'attività svolta e sull'adeguatezza del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi almeno semestralmente, in occasione dell'approvazione della Relazione finanziaria annuale e semestrale;
- supportare, con un'adeguata attività istruttoria, le valutazioni e le decisioni del CdA relative alla gestione di rischi derivanti da fatti pregiudizievoli di cui 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 i temi oggetto di istruttoria in termini di sostenibilità di lungo periodo dei principi fondanti e delle linee guida della pianificazione strategica, del piano industriale e della programmazione di breve periodo, vigilando sulle modalità di attuazione degli stessi;
- valutare, unitamente alla Direzione Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali 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 CCRS, convoca su base almeno semestrale il Direttore Risk Management e le altre funzioni di controllo per la relazione sui rischi di Gruppo. Il Comitato richiede anche approfondimenti su alcune tematiche specifiche e commissiona analisi dettagliate su determinati rischi o su progetti di natura strategica. Nel 2021 il CCRS ha richiesto alla Direzione Risk Management un risk assessment del Piano Industriale al 2030. Anche le operazioni di M&A e altre iniziative di carattere strategico, valutate nel corso dell'anno, sono state oggetto di analisi di dettaglio, con un particolare focus anche sugli impatti di tali operazioni sugli obiettivi di sostenibilità del Gruppo (indicatori ambientali, ove significativi, sociali in merito ad

esempio al rispetto delle politiche giuslavoristiche, di salute e sicurezza e di governance) e della coerenza con la Tassonomia UE.

Le Direzioni Risk Management e Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali sono convocate dal CCRS almeno due volte all'anno, di cui una in previsione dell'approvazione del Bilancio Consolidato e del Bilancio di Sostenibilità da parte del CdA.

Comitato per le Operazioni con Parti Correlate (COPC)

Il Comitato per le Operazioni con Parti Correlate (COPC), composto da quattro Amministratori non esecutivi indipendenti, esprime il proprio parere in relazione all'effettuazione delle operazioni di minore e maggiore rilevanza con Parti Correlate e, in generale, svolge anche tutte le altre funzioni previste dal Regolamento in materia approvato dalla Consob.

La procedura in materia di operazioni con parti correlate del Gruppo, approvata dal CdA e aggiornata nel 2021 (disponibile sul sito internet di Gruppo), distingue tre tipologie di operazioni – di maggiore rilevanza, di minore rilevanza e di importo esiguo – e prevede regimi procedurali e di trasparenza differenziati per ciascuna tipologia, conformemente alle previsioni del Regolamento Consob.

Iren ha, inoltre, istituito la Commissione di Valutazione operazioni con parti correlate (composta dai Direttori Amministrazione, Finanza e Controllo, Affari Legali e Affari Societari, Risk Management, dal Responsabile Societario e, in funzione dell'operazione in esame, dai Direttori di primo livello interessati), con funzione di monitoraggio sul processo di valutazione delle operazioni con parti correlate.

La Procedura attribuisce un ruolo centrale al COPC e, al fine di garantire il doppio requisito dell'indipendenza e della non correlazione con la singola operazione in esame dei componenti del COPC, prevede meccanismi per l'individuazione degli eventuali soggetti preposti, in via alternativa, all'istruttoria.

Per le operazioni di minore rilevanza, si richiede che il COPC esprima un parere preliminare motivato non vincolante sull'interesse della Società al compimento dell'operazione e sulla convenienza e correttezza sostanziale delle relative condizioni. Per le operazioni di maggiore rilevanza, è previsto invece che il COPC sia coinvolto nella fase istruttoria e esprima un motivato parere preliminare favorevole e vincolante sull'interesse della Società al compimento dell'operazione, nonché sulla convenienza e correttezza sostanziale delle

relative condizioni. In tale ipotesi, la Commissione di Valutazione OPC cura che venga predisposto un documento informativo, in conformità al Regolamento Consob, da mettere a disposizione del pubblico entro sette giorni dall'approvazione dell'operazione da parte dell'organo competente o, qualora l'organo competente deliberi di presentare una proposta contrattuale, dal momento in cui il contratto, anche preliminare, sia concluso in base alla disciplina applicabile.

L'aggiornamento della procedura operazioni con parti correlate, approvata dal CdA con efficacia 1° luglio 2021, ha introdotto, in linea con quanto richiesto dalla normativa Consob, un obbligo di astensione dalla votazione sulle operazioni di minore rilevanza e di maggior rilevanza da parte degli eventuali Amministratori che abbiano nell'operazione un interesse, per conto proprio o di terzi, in conflitto con quello della Società.

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

L'informativa agli stakeholder sulle operazioni con parti correlate viene fornita nella Relazione sul Governo societario e gli assetti proprietari e nelle relazioni intermedia e annuale sulla gestione.

Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale di Iren in carica al 31 dicembre 2021 è stato nominato (per tre esercizi, sino all'approvazione del bilancio al 31 dicembre 2023) dall'Assemblea dei Soci del 6 maggio 2021 ed è composto da 5 Sindaci effettivi e 2 Sindaci supplenti.

Composizione al 31/12/2021

Michele Rutigliano	Presidente
Simone Caprari	Sindaco effettivo
Cristina Chiantia	Sindaco effettivo
Ugo Ballerini	Sindaco effettivo
Sonia Ferrero	Sindaco effettivo
Lucia Tacchino	Sindaco supplente
Fabrizio Riccardo Di Giusto	Sindaco supplente

Lo Statuto stabilisce le modalità di nomina del Collegio Sindacale attraverso il voto di lista e in modo tale da garantire un'adeguata presenza del genere meno rappresentato in seno all'organo.

Il Collegio Sindacale è chiamato 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 corporate governance, 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 settore in cui il Gruppo opera, nonché agli obiettivi strategici;
- l'assolvimento degli obblighi di redazione e di pubblicazione della Dichiarazione non finanziaria ex D.Lgs. 254/2016;
- l'adeguatezza delle procedure adottate dal CdA per la regolamentazione delle operazioni con parti correlate, nonché la conformità delle stesse alle norme di legge e regolamentari in materia di trasparenza e di informazione al pubblico.

Inoltre, al Collegio Sindacale, in qualità di "Comitato per il controllo interno e la revisione contabile", sono demandati i seguenti compiti:

- monitorare la revisione legale del bilancio d'esercizio e del bilancio consolidato, anche tenendo conto di eventuali risultati e conclusioni dei controlli di qualità svolti dalla Consob;
- verificare e monitorare l'indipendenza della Società di revisione, specie per quanto concerne l'adeguatezza della prestazione di servizi diversi dalla revisione, vagliare l'adozione di adeguate procedure per la preventiva autorizzazione dei servizi non-audit ammissibili e valutare preventivamente

ciascuna richiesta di avvalersi della Società di revisione per servizi non-audit ammissibili.

L'esito dell'attività di vigilanza svolta è riportato nella Relazione del Collegio Sindacale all'Assemblea in cui è riferita anche l'attività svolta sulla conformità delle procedure adottate da Iren ai principi indicati da Consob in materia di parti correlate, nonché sulla loro osservanza.

Governance nelle Società del Gruppo

Iren Ambiente, Iren Energia, Iren Mercato e Ireti hanno adottato un sistema di governo societario di tipo tradizionale con Consiglio di Amministrazione composto da 3 membri, nel caso delle prime tre società, e da 4 membri per quanto riguarda Ireti, e Collegio Sindacale composto da 3 Sindaci effettivi e 2 Sindaci supplenti.

L'Amministratore Delegato di Iren propone gli Amministratori delegati delle Società sopra menzionate, mentre il Presidente, gli Amministratori e i componenti dei Collegi Sindacali sono proposti dal CdA di Iren. La scelta dei designati viene effettuata prioritariamente e prevalentemente tra persone facenti parte del Gruppo (Amministratori della Capogruppo, Dirigenti o Responsabili di alto livello di società del Gruppo, provvisti di adeguati profili professionali) o tra persone esterne in possesso di adeguati requisiti e competenze in relazione al ruolo da ricoprire. Nella composizione dei Collegi Sindacali è prevista la presenza di un componente del Collegio Sindacale di Iren.

Anche per quanto concerne le altre Società rendicontate 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 Iren in seno a tali organi sociali sono disciplinate dai rispettivi Statuti e Patti Parasociali 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 allocate in forza alla Capogruppo, alle dipendenze dell'Amministratore Delegato.

Strutture manageriali per la sostenibilità

Comitato Integrazione Strategica ESG

L'integrazione e il presidio dei fattori ESG (*Environment, Social, Governance*), a partire dalla pianificazione strategica fino alla gestione e al monitoraggio delle attività del Gruppo, è affidata al Comitato integrazione strategica ESG costituito per assicurare:

- condivisione delle analisi di scenario per la proposizione di linee di orientamento e politiche al fine di integrare la sostenibilità nella strategia e nei processi di business, con l'obiettivo di assicurare la creazione di valore nel tempo per il Gruppo, per gli azionisti e per gli altri stakeholder;
- analisi dei rischi/opportunità connesse alle tematiche ESG;
- valutazione delle implicazioni di orientamenti e norme nazionali ed Europee inerenti ai profili ESG;
- condivisione delle valutazioni di impatto ambientale e sociale derivanti dalle attività del Gruppo;
- analisi del posizionamento ESG del Gruppo Iren e proposizione di iniziative per il miglioramento;
- analisi e presidio degli strumenti di finanza sostenibile per supportare la strategia di sviluppo del Gruppo;
- presentazione periodica degli aggiornamenti sulle politiche di integrazione ESG a livello di Gruppo;
- diffusione della cultura della sostenibilità.

Il Comitato, che si riunisce almeno trimestralmente, è composto da: Direttore Amministrazione Finanza e Controllo, Direttore Approvvigionamenti, Logistica e Servizi, Direttore CEO Office, Direttore Comunicazione, Direttore Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali, Direttore Personale Organizzazione e Sistemi Informativi, Direttore Risk Management, Responsabile Finanza e Politica del Credito, Responsabile Investor Relations e Responsabile Pianificazione e Controllo. È previsto che il Comitato coinvolga i Direttori di BU e di altre Funzioni in modo mirato e con l'obiettivo di garantire trasversalmente l'integrazione dei fattori ESG a tutti i livelli del Gruppo.



Sustainable Finance Committee

In rapporto con il Comitato integrazione strategica ESG opera il *Sustainable Finance Committee*, deputato alla definizione del *sustainable finance framework*, cui sono attribuiti anche i seguenti compiti:

- individuare e selezionare gli investimenti, le attività ed i progetti ritenuti eligibili per l'accesso a strumenti di finanza sostenibile, sulla base degli standard di mercato e di framework nazionali ed internazionali, e che producano un impatto positivo e misurabile allineato alle strategie di sostenibilità del Gruppo;
- monitorare lo stato di avanzamento dei progetti/attività finanziati con strumenti di finanza sostenibile;
- garantire la corretta gestione del processo per tutta la durata del finanziamento attivato.

Il *Sustainable Finance Committee*, che ha diritto di veto nella selezione delle attività/progetti eligibili da strumenti di finanza sostenibile, è composto dal Direttore Amministrazione, Finanza e Controllo, Direttore Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali, Responsabile Pianificazione e Controllo, Responsabile Finanza e Politica del Credito, Responsabile Gestione Finanziaria e Finanza Sostenibile e Responsabile Investor Relation.

Direzione CSR e Comitati Territoriali

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

- 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 degli obiettivi di sostenibilità per il sistema di MbO e LTI del Gruppo, in collaborazione con Personale e Pianificazione Strategica;
- partecipazione al Comitato integrazione strategica ESG e al Sustainable Financing Committee costituito per individuare, nell'ambito degli investimenti del Gruppo, quelli con impatto ambientale e sociale positivo;
- definizione delle linee guida, presidio e gestione delle attività per la rendicontazione non finanziaria di Gruppo ai sensi del D.Lgs. 254/2016 e presentazione agli stakeholder;
- definizione del piano di miglioramento relativamente alle attività di Responsabilità Sociale del 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 integrazione strategica della sostenibilità;
- elaborazione e fornitura di dati e informazioni per rating di sostenibilità.

Gestione dei rischi

[GRI 102-11, 102-29, 102-30, 102-33, 201-2]

Il Gruppo Iren è dotato di un Sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, ai sensi del Codice di Corporate Governance delle società quotate e delle linee di indirizzo interne, che si configura come un processo trasversale che coinvolge, con diversi ruoli e nell'ambito delle rispettive competenze, gli organi amministrativi e di controllo delle società del Gruppo, il Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità, gli Amministratori della Capogruppo incaricati del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi e della sostenibilità, il Responsabile della funzione di Internal Audit, il Direttore Risk Management e il Dirigente Preposto alla redazione dei documenti contabili societari, nonché tutto il personale delle società del Gruppo Iren. In particolare, il CdA 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 coerenza con le strategie, in modo che i principali rischi 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 gli Amministratori incaricati del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi e il Collegio Sindacale;
- valuta l'opportunità di adottare misure per garantire l'efficacia e l'imparzialità di giudizio delle funzioni aziendali coinvolte nei controlli, verificando che siano dotate di adeguate professionalità e risorse;
- attribuisce – nel caso del Gruppo Iren a un organismo composto da soggetti esterni – le funzioni di vigilanza previste dal D.Lgs. 231/2001;
- 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, indicando i modelli e le best practice nazionali e internazionali di riferimento ed esprimendo la propria valutazione sull'adeguatezza dello stesso;
- valuta, sentito il Collegio Sindacale, i risultati esposti dal revisore legale nella eventuale lettera di suggerimenti e nella relazione aggiuntiva indirizzata all'organo di controllo;
- 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 (priorità strategiche, impegni e obiettivi) per lo sviluppo sostenibile del Gruppo;
- nomina e revoca, su proposta del Vice Presidente (organo delegato competente) d'intesa con il Presidente, previo parere favorevole del Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità e sentito il Collegio Sindacale, il responsabile della funzione di Internal Audit, assicurando sia dotato delle risorse adeguate ad espletare le proprie responsabilità e ne definisce la remunerazione in coerenza con le politiche aziendali.

Il CdA, attraverso il Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità (CCRS), convoca su base almeno semestrale il Direttore Risk Management e le altre funzioni di controllo per la relazione sui rischi di Gruppo in cui viene presentata la *risk map* con i principali rischi in termini di impatto e probabilità ed eventuali azioni di mitigazione, oltre a fornire i risultati di analisi specifiche, come ad esempio le risultanze delle Commissioni rischi e di risk assessment specifici.

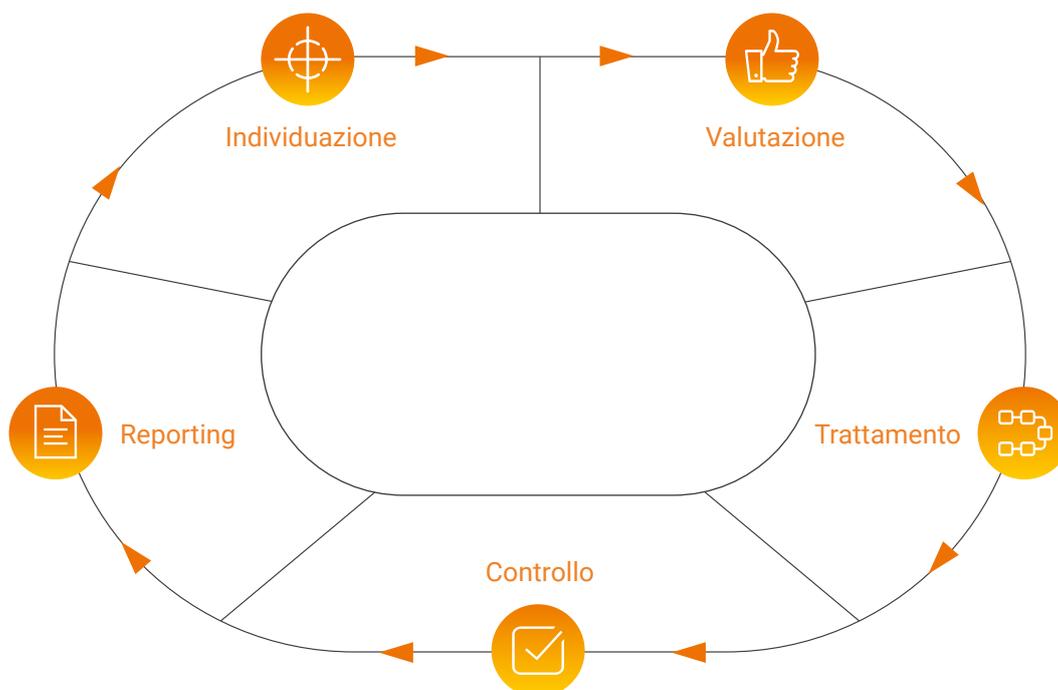
La Direzione Risk Management si occupa periodicamente dell'aggiornamento della *risk map* di Gruppo mediante interviste a tutti i risk owner, la condivisione e il fine tuning dei risultati. La mappa dei rischi è molto dettagliata e

contiene valutazioni quali-quantitative di ogni singolo rischio con la specificazione dei controlli e delle azioni di mitigazione in essere o prospettiche.

Per specifici progetti di natura strategica – quali ad esempio, il piano industriale, operazioni di acquisizione o investimenti di natura industriale – il CCRS richiede alla Direzione Risk Management una valutazione specifica dei rischi.

Gli esiti delle verifiche di Internal Audit svolte, le eventuali criticità emerse e l'avanzamento delle azioni avviate a fronte delle raccomandazioni espresse negli audit degli anni precedenti (follow up) vengono rendicontati nella Relazione semestrale del Direttore Internal Audit al Comitato Controllo Rischi e Sostenibilità, ai sensi del Codice di Corporate Governance delle Società quotate. Il Comitato, sulla base dell'informativa ricevuta, relaziona semestralmente al CdA evidenziando le criticità riscontrate ed esprimendosi sull'adeguatezza del Sistema di Controllo Interno e di gestione dei rischi. In merito alle criticità eventualmente rilevate, il Responsabile Internal Audit predisponde relazioni su eventi di particolare rilevanza per i Presidenti del Collegio Sindacale, del Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità e del Consiglio di Amministrazione.

La gestione dei rischi aziendali rappresenta una componente essenziale del Sistema di controllo interno e il Codice di Corporate Governance delle Società quotate attribuisce specifiche responsabilità relativamente a tale aspetto. Il modello di Enterprise Risk Management (ERM) del Gruppo Iren definisce l'approccio metodologico per la gestione integrata dei rischi del Gruppo, che si articola nelle seguenti fasi:



La governance dei rischi è uno strumento cardine nella governance della sostenibilità

Lo svolgimento di ciascuna delle fasi del processo avviene sulla base di standard e riferimenti definiti a livello di Gruppo.

Il modello di Enterprise Risk Management del Gruppo disciplina il ruolo dei vari soggetti coinvolti nel processo di gestione dei rischi, che fa capo al Consiglio di Amministrazione, prevede specifiche Commissioni per la gestione di ciascuna tipologia di rischio e si focalizza in particolare sulla gestione di:

- **rischi finanziari** legati a liquidità, tassi di interesse, di cambio e spread;
- **rischi di credito**, legati a eventi che possono influire negativamente sul conseguimento degli obiettivi di credit management;
- **rischi informatici**, riconducibili a minacce alla sicurezza informatica, in particolare l'integrità, riservatezza e disponibilità dei dati;
- **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 da cambiamento climatico**, che ricomprendono i rischi dovuti alla transizione verso un'economia low carbon (rischi da transizione) e i rischi di natura fisica (rischi fisici) che possono derivare da eventi ambientali catastrofici (rischi acuti) o da cambiamenti a medio lungo termine dei modelli ambientali (rischi cronici) (si veda p. 80);
- **rischi fiscali**, riconducibili al rischio di operare in violazione rispetto alle norme fiscali ovvero in contrasto con i principi e le finalità dell'ordinamento tributario;
- **rischi operativi**, riconducibili alla proprietà degli asset, all'esercizio dell'attività industriale, ai processi, alle procedure. 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 di eventuali *malpractices* sugli stakeholder.

Per ciascuna tipologia di rischio sono state definite specifiche risk policy – approvate dal Consiglio di Amministrazione su proposta dell'Amministratore Incaricato del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi con deleghe in materia di Risk Management (Vice Presidente) d'intesa con il Presidente e l'Amministratore Delegato (anch'essi individuati quali Amministratori Incaricati del Sistema di Controllo Interno e di Gestione dei Rischi), per quanto di rispettiva competenza, previo parere favorevole del CCRS e informativa al Collegio Sindacale – con l'obiettivo primario di esplicitare le linee guida strategiche, i principi organizzativo/gestionali, i macro-processi e le tecniche necessarie alla gestione attiva dei relativi rischi.

È previsto che su base annua le risk policy di Gruppo siano soggette ad aggiornamento annuale. L'organo preposto all'approvazione delle modifiche sostanziali è il CdA.

Rischi ambientali, sociali e di governance (ESG)

Per ciascuna categoria di rischio prevista nella *risk map* di Gruppo sono valutati gli impatti ambientali, sociali e di governance (ESG) e sono analizzati i rischi su cui influisce l'emergenza Covid-19, con la produzione di un *risk register* completo, dettagliato e integrato, che considera anche gli impatti ESG sulle categorie di rischio mappate. Per ogni categoria di rischio sono individuate le misure di mitigazione di natura operativa, contrattuale e assicurativa implementate, in corso di implementazione e da implementare per la riduzione del livello di rischio.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, le principali categorie di rischio con impatti sociali sono: catena di fornitura, innovazione tecnologica, infrastrutture e impianti; quelle con impatti ambientali sono: i cambiamenti normativi e regolamentari, gli eventi naturali e accidentali, i cambiamenti climatici, mentre quelli a impatto sulla governance sono i sistemi informativi, gli atti illeciti di terzi e l'adeguatezza processi. Questo ultimo aspetto è fondamentale per garantire la resilienza del business anche a fronte di eventi imprevedibili, assicurando la continuità di processi critici. Proprio per questo, il Consiglio di Amministrazione, con parere del CCRS, ha approvato nel 2021 la Procedura di Gestione della Crisi nell'ambito del Progetto Business Continuity Management (BCM) di Gruppo che ha formalizzato e implementato un **modello di BCM** con la dotazione dei presidi organizzativi e tecnologici per garantire la continuità dei processi, nonché una risposta proattiva e strutturata agli eventi di emergenza o crisi.

L'analisi degli impatti ESG è alla base della risk matrix sotto riportata.

Rischi esterni

A

Rischi contesto sociale ed economico

A1 Concorrenza

A2 Mercati finanziari e di capitali

A3  Macroeconomico/politico

A4   Catena di fornitura

A5 Comportamenti dei consumatori

A6  Relazioni con Enti Istituzionali

A7  Innovazione tecnologica

B

Rischi regolatori

B1   Cambiamenti normativi e regolatori

B2 Processi autorizzativi

B3 Relazioni con Enti Regolatori

C

Rischi da eventi esterni

C1  Eventi naturali/accidentali

C2 Eventi antropici

C3  Cambiamenti climatici

C4  Atti illeciti di terzi

Rischi interni

D

Rischi finanziari

D1 Tasso di interesse

D2  Credito

D3 Liquidità

D4 Cambio

D5 Commodities

E

Rischi legali e compliance

E1 Informativa finanziaria e non finanziaria

E2    Compliance Interna ed esterna

E3  Legale/contenzioso

F

Rischi strategici

F1  Modello e settori di business

F2 Allocazione del capitale

F3 Attività M&A

F4   Reputazione

F5 Governance

G

Rischi operativi

G1     Adeguatezza dei processi

G2  Infrastrutture e impianti

G3   Ambiente

G4   Risorse umane

G5     Sistemi informativi

G6 Qualità del servizio

G7   Salute e sicurezza

G8 Pianificazione acquisti

 Categoria di rischio impattata dal Covid-19

Categorie ESG:

 Rischi Governance

 Rischi Environmental

 Rischi Social

La valutazione degli impatti ESG evidenzia una correlazione tra i temi prioritari definiti nel processo di analisi di materialità e i rischi/opportunità, anche con specifico riferimento alle previsioni del D.Lgs. 254/2016 (art. 3 comma 1 punto c).

Tutti i temi prioritari sono collegati ad uno o più rischi individuati nel modello di enterprise *risk management*, come evidenziato nella tabella seguente.

Temi prioritari (riferimento alla risk map di Gruppo)	Fattori di rischio / Opportunità	Modalità di gestione
<p>Governance solida e trasparente per la crescita sostenibile</p> <p>Etica, lotta alla corruzione e compliance</p> <p>(E2, E3, F4, F5)</p>	<p>FATTORI DI RISCHIO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mancato raggiungimento dei target previsti dal Piano Industriale e conseguenti impatti negativi (operativi, economici e reputazionali) • Commissione di reati connessi al D.Lgs. 231/2001 • Non conformità alla normativa in materia fiscale • Responsabilità amministrativa della società per violazione di norme e regolamenti • Responsabilità penale del management per violazione di norme • Violazione dei criteri di condotta previsti dal Codice Etico • Violazione della riservatezza o abuso delle informazioni privilegiate • Impatto operativo, economico e reputazionale negativo derivante da comportamenti contrari all'etica aziendale, a norme e regolamenti 	<ul style="list-style-type: none"> • Pianificazione e monitoraggio dei target di Piano Industriale • Comitati endoconsiliari • Sistema di ERM • Modello organizzativo 231 • Codice Etico • Codice di Corporate Governance • Piano di Internal Audit • Organismi di Vigilanza • Formazione dei dipendenti su Modello 231 e Codice Etico • Procedure: Whistleblowing, Internal dealing, Gestione delle informazioni rilevanti e privilegiate, Gestione interna e comunicazione all'esterno di informazioni rilevanti e/o informazioni privilegiate • Politica per la gestione del dialogo con la generalità degli Azionisti e degli Investitori • Sistema sanzionatorio
<p>Dialogo e comunicazione efficace e trasparente verso gli stakeholder</p> <p>(A6, E1, E2, F4, F5)</p>	<p>FATTORI DI RISCHIO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione inefficace verso gli stakeholder • Disarticolazione dei rapporti con gli Enti pubblici con conseguente impatto reputazionale negativo • Errori/omissioni nei contenuti di una campagna di comunicazione di prodotto/servizio • Contenziosi con Enti pubblici • Commissione di reati verso la Pubblica Amministrazione • Comunicazione inefficace verso i dipendenti • Violazione dei criteri di condotta previsti dal Codice Etico <p>OPPORTUNITÀ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promozione del brand 	<ul style="list-style-type: none"> • Piani strutturati di comunicazione su strategie, obiettivi, impianti e servizi • Codice Etico • Modello organizzativo 231 • Presidio organizzativo e manageriale • Comitati Territoriali • Formazione dei dipendenti su Codice Etico • Procedure: Gestione delle media relations, Whistleblowing, Gestione interna e comunicazione all'esterno di informazioni rilevanti e/o informazioni privilegiate • Politica per la gestione del dialogo con la generalità degli Azionisti e degli Investitori • Sistema sanzionatorio

Temi prioritari (riferimento alla risk map di Gruppo)	Fattori di rischio / Opportunità	Modalità di gestione
Gestione sostenibile della catena di fornitura (A4, F4, G1, G7)	FATTORI DI RISCHIO <ul style="list-style-type: none"> • Qualifica in Albo di un fornitore non conforme agli standard qualitativi/di sostenibilità del Gruppo • Infortuni e malattie professionali di lavoratori di imprese terze • Inosservanza delle norme in materia di salute e sicurezza dei lavoratori da parte dei fornitori, anche in relazione ad eventi pandemici • Violazione dei criteri di condotta del Codice Etico e delle normative vigenti da parte di fornitori • Comportamenti di fornitori che non tengono conto dei valori della diversità e dell'inclusione • Comportamenti di fornitori non conformi alle normative ambientali e alle politiche ambientali del Gruppo 	<ul style="list-style-type: none"> • Codice Etico • Questionario per qualifica fornitori • Score per la qualificazione in Albo dei fornitori • Monitoraggio appalti potenzialmente sensibili in tema di tutela ambientale e di salute e sicurezza sul lavoro • Monitoraggio della catena di fornitura su diritti dei lavoratori • Monitoraggio della catena di fornitura su diritti umani • Appalti che valorizzano il lavoro di personale svantaggiato • Clausole contrattuali verso fornitori su Codice Etico e criteri sociali
Decarbonizzazione e riduzione delle emissioni (C3, E2, G1, G2, G3, A4)	FATTORI DI RISCHIO <ul style="list-style-type: none"> • Mancato raggiungimento dei target previsti dal Piano Industriale e conseguenti impatti negativi (operativi, economici e reputazionali) anche sulla accessibilità a strumenti di finanza sostenibile • Impatti negativi su ambiente, salute e sicurezza con conseguenti effetti negativi reputazionali ed economici • Superamento accidentale delle soglie di emissione previste dalle autorizzazioni ambientali o dalle normative • Perdita di certificazioni ambientali • Inasprimento dei vincoli emissivi e necessità di adeguamento di processi/impianti • Errori/omissioni nell'attività progettuale/ autorizzativa/ realizzativa con conseguente compromissione della continuità operativa di impianto OPPORTUNITÀ <ul style="list-style-type: none"> • Opportunità di business legate alla transizione energetica e ambientale 	<ul style="list-style-type: none"> • Pianificazione e monitoraggio dei target di Piano Industriale e degli strumenti di finanza sostenibile • Sistema di ERM (Operational Risk Policy e Climate Change Risk Policy) • Sistema di Gestione Certificato (valutazione rischi, misure di contenimento e verifiche di terza parte) • Modello organizzativo 231 • Procedure: Analisi ambientale, Gestione emissioni di termovalorizzatori e centrali termoelettriche, Gestione emergenze finalizzate al rientro in tempi certi entro le soglie emissive fissate, Gestione e manutenzione del parco autoveicoli • Adozione delle <i>best available technologies</i> • Sistemi di monitoraggio in continuo delle emissioni e collegamento in tempo reale con enti di controllo • Verifiche periodiche da parte degli enti di controllo • Piani di miglioramento e relativi investimenti • Autorizzazioni ambientali • Obiettivi di medio e/o lungo termine per il management

Temi prioritari (riferimento alla risk map di Gruppo)	Fattori di rischio / Opportunità	Modalità di gestione
<p>Circular economy: gestione, raccolta differenziata, e riuso dei rifiuti</p> <p>(C3, E2, F1, F4, G3, G6, A4)</p>	<p>FATTORI DI RISCHIO</p> <ul style="list-style-type: none"> Mancato raggiungimento dei target previsti dal Piano Industriale e conseguenti impatti negativi (operativi, economici e reputazionali) anche sulla accessibilità a strumenti di finanza sostenibile Impatti non coerenti con le direttive sull'economia circolare o impatti negativi su ambiente, salute e sicurezza con conseguenti effetti negativi reputazionali ed economici Perdita di autorizzazioni ambientali Non corretto trattamento dei rifiuti da parte di dipendenti o fornitori <p>OPPORTUNITÀ</p> <ul style="list-style-type: none"> Quadro normativo favorevole Spazi di crescita nel mercato nazionale Accresciuta sensibilità dei consumatori 	<ul style="list-style-type: none"> Pianificazione e monitoraggio dei target di Piano Industriale e degli strumenti di finanza sostenibile Sistema di ERM (Operational risk policy e Climate change risk policy) Sistema di Gestione Certificato (valutazione rischi, misure di contenimento e verifiche di terza parte) Adozione delle <i>best available technologies</i> Modello organizzativo 231 Procedure: Analisi ambientale, Gestione dei rifiuti speciali Autorizzazioni ambientali Prescrizioni nei capitolati in merito al tracciamento dei rifiuti e verifiche puntuali Qualificazione e monitoraggio dei fornitori Audit appalti più significativi e potenzialmente sensibili in tema di tutela ambientale Obiettivi di medio e/o lungo termine per il management
<p>Efficienza energetica, rinnovabili e teleriscaldamento</p> <p>(B1, C1, C3, F1, G3)</p>	<p>FATTORI DI RISCHIO</p> <ul style="list-style-type: none"> Mancato raggiungimento dei target previsti dal Piano Industriale e conseguenti impatti negativi (operativi, economici e reputazionali) anche sulla accessibilità a strumenti di finanza sostenibile Impatti non coerenti con le direttive e gli orientamenti inerenti all'efficienza energetica e alla produzione da fonti rinnovabili con conseguenti effetti negativi economici e reputazionali Carenza di risorsa idrica con ripercussioni sulla generazione idroelettrica Riduzione della domanda di teleriscaldamento causata dall'innalzamento delle temperature medie Fenomeni naturali estremi che possono provocare impatti sugli asset o sulla rete del teleriscaldamento Evoluzioni del quadro normativo/ regolamentare in materia di incentivi per interventi di efficientamento energetico <p>OPPORTUNITÀ</p> <ul style="list-style-type: none"> Spazi di crescita nel settore dell'efficienza energetica Valutazione di possibili linee di crescita esterna nel settore delle rinnovabili Estendibilità dei sistemi di teleriscaldamento in nuove aree territoriali 	<ul style="list-style-type: none"> Pianificazione e monitoraggio dei target di Piano Industriale e degli strumenti di finanza sostenibile Sistema di ERM (Operational risk policy e Climate change risk policy) Sistema di Gestione Certificato (valutazione rischi, misure di contenimento e verifiche di terza parte) Procedure: Analisi ambientale Monitoraggio delle temperature Adozione di tecnologie all'avanguardia Piani di manutenzione anche predittiva Utilizzo di materiali e componenti meno soggetti a cambiamenti climatici Obiettivi di medio e/o lungo termine per il management

Temi prioritari (riferimento alla risk map di Gruppo)	Fattori di rischio / Opportunità	Modalità di gestione
Innovazione, smart city e mobilità sostenibile (F, A7)	FATTORI DI RISCHIO <ul style="list-style-type: none"> Mancato raggiungimento dei target previsti dal Piano Industriale e conseguenti impatti negativi (operativi, economici e reputazionali) anche sulla accessibilità a strumenti di finanza sostenibile Ritardo nel cambiamento tecnologico OPPORTUNITÀ <ul style="list-style-type: none"> Accelerazione della trasformazione digitale Opportunità di business legate alla transizione energetica, ambientale e all'evoluzione tecnologica Partecipazione a sistemi territoriali per realizzare città resilienti 	<ul style="list-style-type: none"> Pianificazione e monitoraggio dei target di Piano Industriale e degli strumenti di finanza sostenibile Piano dell'innovazione del Gruppo e relativi investimenti
Tutela della biodiversità (C1, C3, E2, G1, G3)	FATTORI DI RISCHIO <ul style="list-style-type: none"> Evento naturale/accidentale con ripercussioni sui meccanismi di deflusso minimo vitale ai sensi delle disposizioni normative Possibili lacune nel presidio dell'impatto sulla biodiversità degli impianti, delle attività o dei servizi Sversamenti accidentali impattanti sulla biodiversità 	<ul style="list-style-type: none"> Piano Industriale Sistema di ERM Sistema di Gestione Certificato (valutazione rischi, misure di contenimento e verifiche di terza parte) Politica sulla biodiversità Procedure: Analisi ambientale Mappatura degli impianti e delle reti del Gruppo per la valutazione degli impatti su biodiversità (da completare) Dotazioni impiantistiche e sistemi di monitoraggio per minimizzare i possibili impatti sulla biodiversità Piani di emergenza Collaborazione con enti, istituzioni ed associazioni di tutela del territorio
Sviluppo economico e valore per il territorio (F, A, B)	FATTORI DI RISCHIO <ul style="list-style-type: none"> Mancato raggiungimento dei target previsti dal Piano Industriale e conseguenti impatti negativi (operativi, economici e reputazionali) Riduzione del valore distribuito agli stakeholder Valutazioni negative o downgrading nei rating Perdita di opportunità di crescita nei settori di attività Comunicazione inefficace delle performance Mancato raggiungimento della qualità del servizio OPPORTUNITÀ <ul style="list-style-type: none"> Opportunità di business legate alla transizione energetica, ambientale e all'evoluzione tecnologica e digitale Accesso a strumenti di finanza sostenibile 	<ul style="list-style-type: none"> Pianificazione e monitoraggio dei target di Piano Industriale e degli strumenti di finanza sostenibile Sistema di ERM (Financial Risk Policy, Credit Risk Policy) Gestione finanziaria strutturata per redditività del capitale investito Sistema strutturato di relazione con gli investitori tradizionali ed ESG Adozione di strumenti di finanza sostenibile Comunicazione trasparente delle performance Obiettivi di medio e/o lungo termine per il management

Temi prioritari (riferimento alla risk map di Gruppo)	Fattori di rischio / Opportunità	Modalità di gestione
<p>Sviluppo delle comunità locali</p> <p>Educazione alla sostenibilità</p> <p>(A6, A7, F1, F4)</p>	<p>FATTORI DI RISCHIO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disarticolazione dei rapporti con i soggetti rappresentativi del territorio con conseguente impatto reputazionale negativo • Percezione negativa da parte della comunità legata alla presenza di impianti del Gruppo o alle attività gestite • Mancata percezione degli investimenti del Gruppo per lo sviluppo/ammodernamento delle infrastrutture territoriali <p>OPPORTUNITÀ</p> <ul style="list-style-type: none"> • PNRR • Quadro politico e normativo sempre più orientato allo sviluppo sostenibile • Partecipazione a reti nazionali e internazionali per lo sviluppo sostenibile 	<ul style="list-style-type: none"> • Piano industriale e relativi investimenti per le infrastrutture territoriali • Piani strutturati di comunicazione su strategie, obiettivi, impianti e servizi • Comitati Territoriali • Programma educativo Eduiren • Programmi di sensibilizzazione alla sostenibilità • Attività di monitoraggio e di definizione di azioni correttive in caso di reclami/lamentele • Procedure: Gestione delle sponsorizzazioni, Gestione delle media relations • Impianti aperti alle visite
<p>Gestione efficiente, affidabile e sicura dei processi e delle infrastrutture</p> <p>(G1, G2, G3, G4, G5, G7, G8, E3, F4)</p>	<p>FATTORI DI RISCHIO</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mancato raggiungimento dei target previsti dal Piano Industriale e conseguenti impatti negativi (operativi, economici e reputazionali) anche sulla accessibilità a strumenti di finanza sostenibile • Malfunzionamenti o interruzione dell'attività di impianti, reti e servizi • Eventi emergenziali o di crisi che possono comportare l'interruzione dei processi aziendali • Danneggiamenti a terzi (persone e/o cose) riconducibili ad attività svolte dal Gruppo • Sversamenti accidentali impattanti su suolo o acqua • Inquinamento acustico connesso alle attività del Gruppo • Emissioni odorigene in atmosfera • Generazione di campi elettromagnetici • Cyber risk o inadeguatezza del sistema ICT • Non conformità in materia di trattamento dei dati personali • Procedimenti legali da parte dei consumatori • Compromissione della continuità e della qualità del servizio 	<ul style="list-style-type: none"> • Pianificazione e monitoraggio dei target di Piano Industriale e degli strumenti di finanza sostenibile • Sistema di ERM (Operational Risk Policy, Climate Change Risk Policy e Cyber Risk Policy) • Modello di Business Continuity Management (BCM) aziendale: presidi organizzativi e tecnologici per la continuità dei processi aziendali • Strumenti di monitoraggio dei servizi e degli impianti, sistemi di telecontrollo per la sicurezza di reti e impianti • Sistema di Gestione Certificato (valutazione rischi, misure di contenimento e verifiche di terza parte) • Adozione delle <i>best available technologies</i> • Autorizzazioni ambientali • Piano di <i>business continuity</i> • Piani di gestione delle emergenze • Indagini annuali di customer satisfaction e individuazione delle azioni di miglioramento • Coperture assicurative • Certificazione 27001 • Sistema di gestione del trattamento dei dati personali

Temi prioritari (riferimento alla risk map di Gruppo)	Fattori di rischio / Opportunità	Modalità di gestione
Qualità del servizio e orientamento al cliente (G1, G6, E2, E3, F4, A4)	FATTORI DI RISCHIO <ul style="list-style-type: none"> • Perdita di clienti • Errori nell'addebito dei servizi e nella gestione del credito • Riduzione dei livelli di soddisfazione dei clienti • Ritardi/inadempimenti da parte di fornitori nell'esecuzione delle attività terziarizzate • Pratiche commerciali non coerenti con il quadro normativo/regolamentare vigente • Mancato rispetto dei protocolli e delle normative a tutela dei clienti • Mancata o scorretta gestione delle relazioni con i clienti • Contenziosi con clienti, Associazioni di Consumatori/ Class action • Perdita certificazione 9001 e conseguente impossibilità di partecipare a gare • Inefficacia della strategia commerciale OPPORTUNITÀ <ul style="list-style-type: none"> • Sviluppo delle quote di mercato 	<ul style="list-style-type: none"> • Piano industriale e relativi investimenti per la qualità del servizio • Codice Etico • Codice di Condotta commerciale ARERA • Sistema di Gestione Certificato (valutazione rischi, misure di contenimento e verifiche di terza parte) Sistema di ERM • CRM multicanale e iniziative di caring • Accordi specifici con organizzazioni dei consumatori e presidio continuativo delle relazioni • Protocolli e normative in materia di tutela del cliente con specifici processi e procedure • Indagini annuali di customer satisfaction e individuazione delle azioni di miglioramento • Attività di monitoraggio e di definizione di azioni correttive in caso di reclami/ lamentele • Carte dei servizi e disciplinari di servizio • Conciliazione paritetica • Obiettivi di medio e/o lungo termine per il management
Occupazione, sviluppo delle risorse umane e welfare (E3, G4, F4)	FATTORI DI RISCHIO <ul style="list-style-type: none"> • Mancato raggiungimento dei target previsti dal Piano Industriale • Perdita di competenze chiave/inadeguatezza dei profili professionali • Perdita di talenti • Rallentamento/interruzione dell'operatività e/o compromissione del livello di qualità del servizio per cause riconducibili ad assenza di personale • Politiche di esternalizzazione non gestite adeguatamente • Contenziosi in materia giuslavoristica • Sanzioni e multe per mancato rispetto delle normative giuslavoristiche • Scarsa attenzione al benessere dei dipendenti • Scarso equilibrio tra lavoro e vita privata OPPORTUNITÀ <ul style="list-style-type: none"> • Miglioramento del clima interno • Quadro normativo favorevole per un miglior welfare aziendale 	<ul style="list-style-type: none"> • Pianificazione e monitoraggio dei target di Piano Industriale • Codice Etico • Sistema di Gestione Certificato (valutazione rischi, misure di contenimento e verifiche di terza parte) • Iniziative di talent acquisition • Politiche di compensation & benefit • Programmi di retention e welfare aziendale • Monitoraggio dell'evoluzione normativa giuslavoristica e audit specifici sul rispetto delle normative • Procedure: Ricerca e selezione del personale; Formazione e addestramento • Linee guida: Definizione delle risorse chiave; Gestione per obiettivi; Sviluppo economico e professionale del personale • Comunicazione interna • Career plan e sistemi di valorizzazione del merito • Welfare plan • Obiettivi di medio e/o lungo termine per il management

Temi prioritari (riferimento alla risk map di Gruppo)	Fattori di rischio / Opportunità	Modalità di gestione
Relazioni industriali (G4, F4, A6)	FATTORI DI RISCHIO <ul style="list-style-type: none"> Disarticolazione dei rapporti con organizzazioni sindacali e conseguente impatto operativo e reputazionale negativo Rallentamento/interruzione dell'operatività a causa di scioperi dei lavoratori (es. in occasione del rinnovo del contratto collettivo, trasformazione dell'attività, cambiamenti organizzativi ecc.) 	<ul style="list-style-type: none"> Gestione delle relazioni industriali articolata su 3 livelli: di Gruppo, aziendale, territoriale Studi per il rinnovo dei CCNL di riferimento e partecipazione ai relativi lavori in sede nazionale
Diversità e inclusione (G4, F4)	FATTORI DI RISCHIO <ul style="list-style-type: none"> Mancato raggiungimento dei target previsti dal Piano Industriale Politiche/comportamenti collettivi/individuali che non tengono conto dei valori della diversità e dell'inclusione Contenuti pubblicitari percepiti come discriminatori 	<ul style="list-style-type: none"> Pianificazione e monitoraggio dei target di Piano Industriale Codice Etico Programmi e iniziative di <i>diversity management</i> Progetto "Futuro D" Assunzione di personale svantaggiato Obiettivi di medio e/o lungo termine per il management
Salute e sicurezza dei lavoratori (G7, F4, E2, E3)	FATTORI DI RISCHIO <ul style="list-style-type: none"> Infortuni e malattie professionali di dipendenti Eventi epidemici con ripercussioni sulla salute dei lavoratori Responsabilità civile e/o penale delle figure previste dal D.Lgs 81/08 Perdita certificazione 18001 e conseguente perdita premio INAIL Inosservanza delle norme in materia di salute e sicurezza Impatto operativo, economico e reputazionale negativo connesso al mancato presidio della salute e sicurezza dei lavoratori OPPORTUNITÀ <ul style="list-style-type: none"> Innovazioni tecnologiche che rendono più sicure le attività operative 	<ul style="list-style-type: none"> Pianificazione e monitoraggio dei target di Piano Industriale Codice Etico Servizio prevenzione e protezione Formazione specifica del personale Sistema di ERM Sistema di Gestione Certificato (valutazione rischi, misure di contenimento e verifiche di terza parte) Procedure: 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 Piani di gestione delle emergenze Piani di sorveglianza sanitaria Coperture assicurative Modello organizzativo 231 e flussi informativi agli Organismi di Vigilanza su salute e sicurezza Analisi dei "near miss" e azioni conseguenti Obiettivi di medio e/o lungo termine per il management
Diritti umani (G4, F4, E3)	FATTORI DI RISCHIO <ul style="list-style-type: none"> Violazione dei criteri di condotta del Codice Etico e delle normative vigenti da parte di dipendenti Azioni discriminatorie verso clienti e dipendenti Violazione dei diritti dei cittadini disabili Violazione dei diritti dei dipendenti e dei collaboratori nella catena di fornitura Impatti operativi, economici e reputazionali negativi derivanti alla violazione dei diritti umani 	<ul style="list-style-type: none"> Codice Etico Sistema di segnalazione agli Organismi di Vigilanza CCNL Carte dei servizi Rimozione di barriere architettoniche negli edifici del Gruppo Accessibilità dei servizi per cittadini disabili

Alla Direzione Risk Management di Gruppo, alle dipendenze del Vice Presidente, sono demandate, fra l'altro, le attività di verifica della gestione integrata del sistema di Enterprise Risk Management di Gruppo, in termini di impostazione metodologica, definizione delle policy e monitoraggio del sistema e, in raccordo con l'Amministratore Delegato, la stipula e la gestione delle polizze assicurative con il supporto delle funzioni Approvvigionamenti, Logistica e Servizi e Affari Legali. È inoltre attivo un processo di valutazione periodica della sinistrosità nei diversi settori e su tutte le aree operative del Gruppo al fine di circoscriverne le cause e rendere operative le più idonee azioni di trattamento per prevenire e/o contenere gli impatti dei sinistri.

Rischi climatici

La Climate Change Risk Policy del Gruppo Iren analizza e norma con attenzione i fattori di rischio, fisici e di transizione, le strategie verso tali fattori (esclusione, accettazione e gestione) e le linee guida per la rendicontazione, finalizzata a garantire la trasparenza informativa a tutti gli stakeholder. La Commissione Climate Change Risk – composta dal Direttore Risk Management, il Direttore Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali, il CFO e i Direttori di Business Unit – esamina su base periodica il profilo di rischio del Gruppo, definendo e proponendo all'Amministratore Delegato l'aggiornamento delle strategie di gestione delle classi di rischio e riportando agli Organi Delegati eventuali criticità emergenti.

La Direzione Risk Management considera tali rischi anche nel proprio programma assicurativo.

Nel 2021 è stato sviluppato uno specifico modello di valutazione dei rischi da cambiamento climatico.

Tra gli effetti dei cambiamenti climatici si osservano estremizzazioni dei fenomeni atmosferici (rischi fisici acuti) che possono generare eventi come siccità e incendi, ondate di calore, cicloni, frane, bombe d'acqua, alluvioni; tali eventi producono impatti sull'idrologia degli impianti idroelettrici ed acquedottistici, con i connessi risvolti economici e costituiscono aspetti di attenzione per le conseguenze che producono sugli asset di proprietà (ad esempio guasti alla rete di teleriscaldamento) e sulla marginalità (riduzione per effetto dei danni agli impianti di produzione). Tali eventi hanno altresì impatti sulla programmazione della disponibilità dei gruppi di produzione termoelettrica e della relativa manutenzione programmata.

I trend di cambiamento climatico determinano variazioni nelle distribuzioni di temperature (rischi fisici cronici) che impattano prevalentemente sulle dinamiche di consumo del calore per teleriscaldamento, del gas, dell'acqua e dell'energia elettrica oppure variazioni nel regime delle precipitazioni con impatti sulla produzione delle centrali idroelettriche e sulla scarsità di risorsa idrica per la distribuzione.

Implicazioni finanziarie per il Gruppo, in relazione ai cambiamenti climatici, derivano anche dai costi associati all'*Emission Trading System* e alla loro variazione dipendente dalla normativa (rischi da transizione). Anche l'evoluzione normativa, di mercato, tecnologica e politica può produrre possibili rischi e/o opportunità per il Gruppo.

Nel modello di valutazione dei rischi da cambiamento climatico implementato dal Gruppo Iren, l'analisi si fonda sulla definizione di alcuni orizzonti temporali (2030, 2040, 2050), individuati in coerenza con gli obiettivi di Piano Strategico e di Sostenibilità, e sull'utilizzo di serie di dati climatici e socioeconomici necessari a definire scenari di evoluzione delle principali grandezze sottostanti l'analisi.

I dati climatici si basano su due scenari dell'International Panel on Climate Change (IPCC): RCP 2.6 e RCP 8.5 (si veda p. 38).

Il modello utilizza come input anche dati socioeconomici che sono principalmente basati sugli scenari pubblicati annualmente dall'International Energy Agency (IEA) nel World Energy Outlook (WEO).

Dal punto di vista metodologico l'analisi effettuata prende avvio dalle risultanze dell'implementazione di modelli specifici per alcuni asset chiave del Gruppo, in particolare quelli che potenzialmente risulterebbero maggiormente esposti ai rischi da cambiamento climatico, e che consentono di effettuare un'analisi di scenario di medio-lungo periodo, quantificando la variazione delle variabili economico-finanziarie correlate all'esercizio degli asset presi in esame.

La prima analisi ha riguardato l'associazione di ciascun fattore di rischio, individuato nell'ambito della Climate Change Risk Policy di Gruppo, ad eventuali rischi/opportunità mappati per i diversi business del Gruppo. Sono stati poi analizzati i KPI, ottenuti dalle simulazioni, che forniscono una quantificazione dell'impatto del rischio all'interno del modello di simulazione.

Dall'applicazione del modello è emerso che le azioni introdotte nell'ambito del Piano Industriale al 2030, nel quale si delineano anche investimenti asset-specifici, hanno un effetto mitigativo sugli impatti del cambiamento climatico. Alle azioni di mitigazioni di tipo strategico, legate agli investimenti, se ne affiancano altre di tipo operativo e assicurativo.

Nella tabella sottostante si fornisce la sintesi dell'analisi effettuata e si riportano i principali rischi individuati per ciascuna area di business con la relativa quantificazione e le azioni di mitigazione più rilevanti messe in atto o previste al 2030.

ANALISI DEI RISCHI

Rischio/ambito/ orizzonte temporale ¹	Impatto ²	Azioni di mitigazione e loro efficacia
Rischi fisici acuti		
<p>Siccità Riduzione della produzione idroelettrica per variazioni nella disponibilità della risorsa idrica</p> <p>Ambito impattato: Impianti idroelettrici</p> <p>Orizzonte: </p>	<p>Riduzione della marginalità relativa alla produzione idroelettrica per effetto della siccità derivante da aumento delle temperature (evapotraspirazione dagli invasi) e regime di precipitazioni.</p> <p>Livello: TBD³</p>	<p>Analisi della variazione della disponibilità della fonte idrica (energia primaria), nonché dell'efficienza della turbina idraulica. Monitoraggio del rapporto tra potenza installata e potenza producibile che varia a seconda della disponibilità della fonte idrica. In caso di rapporto leggermente inferiore ad 1 si possono prevedere, ad esempio, interventi di revamping della turbina idraulica per aumentarne l'efficienza.</p> <p>Efficacia: TBD³</p>
<p>Eventi estremi (alluvioni, frane, mareggiate, bombe d'acqua, tempeste di neve...) Danni alle infrastrutture del Gruppo e dei propri partner dovuti al manifestarsi di eventi meteorologici estremi</p> <p>Ambito impattato: Gruppo</p> <p>Orizzonte: </p>	<p>Danni diretti e indiretti per il Gruppo con potenziale interruzione delle attività, conseguente calo del fatturato e incremento dei costi per effettuare interventi di riparazione.</p> <p>Livello:⁴ </p>	<p>Implementazione di analisi e risk assessment di asset-specifici per analizzare la vulnerabilità di edifici, macchinari, merci e supply chain ad eventi naturali catastrofici. Monitoraggio statistico degli eventi passati e svolgimento di Business Impact Analysis. Alcune azioni di mitigazione specifiche a livello di impianto sono, ad esempio, i piani di emergenza ed evacuazione formalizzati con assegnazione di ruoli e responsabilità e l'effettuazione di prove periodiche, il mantenimento della distanza da corsi d'acqua, la realizzazione di infrastrutture antisismiche, la definizione di un piano di <i>business continuity management</i>, la compartimentazione dei locali.</p> <p>Analisi, per tutti gli asset, della strategia assicurativa per verificare l'adeguatezza delle coperture.</p> <p>Efficacia: alta</p>

Rischio/ambito/ orizzonte temporale ¹	Impatto ²	Azioni di mitigazione e loro efficacia
Rischi fisici cronici		
<p>Aumento della temperatura Impossibilità di soddisfare la domanda di acqua potabile per situazioni di stress idrico</p> <p>Ambito impattato: Acquedotti</p> <p>Orizzonte: </p>	<p>Diminuzione del margine della rete acquedottistica dovuta all'impossibilità di soddisfare la domanda di acqua potabile nelle aree servite per mancata disponibilità di risorsa idrica nelle fonti di alimentazione, causata dalle variazioni di temperatura e precipitazioni.</p> <p>Livello: TBD³</p>	<p>Analisi della disponibilità della fonte idrica, distrettualizzazione e manutenzione ordinaria delle reti per ridurre lo spreco di risorsa (perdite di rete idrica al 20% al 2030). Realizzazione dei <i>Water Safety Plan</i>. Il Piano Strategico prevede investimenti per interventi di manutenzione della rete idrica e il conseguente efficientamento con riduzione delle perdite pari a circa €1 miliardi.</p> <p>Efficacia: TBD³</p>
<p>Aumento della temperatura Diminuzione del fabbisogno di gas ed energia termica per riscaldamento dovuta all'aumento delle temperature medie, bilanciato dall'incremento dei consumi elettrici (impiego di sistemi di condizionamento e maggiore diffusione della mobilità elettrica)</p> <p>Ambito impattato: Mercato</p> <p>Orizzonte: </p>	<p>Decremento dell'EBITDA a causa della minor vendita di gas naturale per il riscaldamento e di calore per il teleriscaldamento, bilanciato dall'incremento di EBITDA da maggiori vendite di energia elettrica</p> <p>Livello: </p>	<p>Monitoraggio dei volumi di gas e di calore venduti e pianificazione di una maggiore penetrazione nei business raffrescamento e vendita di energia elettrica sia in termini di incremento dei volumi sia in termini di nuovi clienti acquisiti (soprattutto nel segmento famiglie).</p> <p>Efficacia: alta</p>
<p>Aumento della temperatura Diminuzione del fabbisogno di energia termica per riscaldamento dovuta all'aumento delle temperature medie</p> <p>Ambito impattato: Rete teleriscaldamento</p> <p>Orizzonte: </p>	<p>Riduzione della marginalità della rete di teleriscaldamento correlata alla contrazione della domanda di energia termica pro-capite in correlazione all'aumento delle temperature medie.</p> <p>Livello: </p>	<p>Monitoraggio annuale sia dei gradi giorno in riscaldamento (nei territori serviti dalla rete) sia del fabbisogno di energia termica soddisfatto tramite la rete di teleriscaldamento. La riduzione del fabbisogno può essere compensata da estensioni delle reti e delle volumetrie teleriscaldate. Il Piano Strategico comprende investimenti per il mantenimento, lo sviluppo e l'estensione della rete di teleriscaldamento con incremento delle volumetrie (+30% al 2030) pari a circa €800 milioni.</p> <p>Efficacia: media</p>
<p>Aumento della temperatura Sovraccarico delle reti elettriche e blackout correlate all'aumento della temperatura</p> <p>Ambito impattato: Rete elettrica</p> <p>Orizzonte: </p>	<p>Riduzione della capacità di distribuzione di energia delle reti per aumento della temperatura e aumento del picco di domanda di energia elettrica nel periodo estivo. Manifestarsi di blackout con conseguenti extra costi per garantire la continuità del servizio e un incremento dei costi di capitale per sostituire i componenti danneggiati.</p> <p>Livello: </p>	<p>Costruzione e rifacimento di stazioni e rinnovo della rete. Il Piano Strategico destina all'efficienza delle reti e degli impianti di distribuzione elettrica investimenti pari a circa €800 milioni. L'implementazione degli investimenti mitiga quasi completamente gli effetti negativi e riducendo significativamente gli impatti, riportando la capacità di distribuzione ai valori attuali.</p> <p>Efficacia: alta</p>

Rischio/ambito/ orizzonte temporale ¹	Impatto ²	Azioni di mitigazione e loro efficacia
Rischi di transizione		
<p>Politici e legali Politiche regolatorie maggiormente penalizzanti in materia di qualità delle acque, adeguatezza del sistema fognario e di interruzione dei servizi.</p> <p>Ambito impattato: Depuratori</p> <p>Orizzonte: </p>	<p>Aumento dei costi operativi per l'adeguamento a normative e regolamenti più stringenti con impatto diretto sul valore di <i>levelised cost of treatment</i>. Ciò si riflette anche in un incremento dell'eventuale reportistica obbligatoria sugli indici di performance.</p> <p>Livello: TBD³</p>	<p>Analisi dell'efficienza di depurazione dei reflui in ingresso per verificare l'adeguatezza rispetto a politiche ambientali più stringenti per i parametri chimico-fisici dei reflui depurati. Scouting tecnologico e adeguata pianificazione di investimenti di adeguamento. Il Piano Strategico prevede investimenti per interventi di manutenzione delle reti fognarie e il rinnovo e ampliamento del sistema depurativo pari a circa €800 milioni.</p> <p>Efficacia: TBD³</p>
<p>Politici e legali Inasprimento del Regolamento Emission Trading System</p> <p>Ambito impattato: Centrali termoelettriche</p> <p>Orizzonte: </p>	<p>Aumento del costo delle emissioni o estensione dell'applicabilità a nuovi impianti di un sistema ETS inasprito, con conseguente decremento di marginalità degli impianti. Impatti finanziari, quali l'aumento del <i>levelised cost of energy</i>, derivante dall'eventuale passaggio a carbon tax.</p> <p>Livello: </p>	<p>Monitoraggio delle emissioni di CO₂ degli asset e controllo dell'evoluzione della normativa ambientale di riferimento. Valutazione dell'introduzione di tecnologie volte alla riduzione delle emissioni di CO₂ in atmosfera, nonché di eventuali interventi di revamping necessari per adeguare gli asset a normative ambientali più stringenti o di adozione di tecnologie più sostenibili. Sostituzione parziale del gas combustibile con blend a idrogeno. Il Piano Strategico comprende investimenti per migliorare l'efficienza delle centrali termoelettriche pari a circa €350 milioni.</p> <p>Efficacia: alta</p>
<p>Politici e legali Normative ambientali più stringenti sugli impianti di termovalorizzazione</p> <p>Ambito impattato: WTE</p> <p>Orizzonte: </p>	<p>Costi per il revamping e l'adeguamento degli impianti a normative ambientali più stringenti sugli impianti WTE, anche rispetto all'introduzione di politiche "zero-waste" e vincoli sulle emissioni in atmosfera. Aumento dei costi derivante dall'introduzione di una tassazione o dall'inclusione dei WTE nel sistema ETS a fronte di un eventuale inasprimento della normativa sul tema delle emissioni in atmosfera.</p> <p>Livello: </p>	<p>Monitoraggio delle emissioni di CO₂ degli asset e controllo dell'evoluzione della normativa ambientale di riferimento. Valutazione dell'introduzione di tecnologie per la riduzione delle emissioni di CO₂, nonché di eventuali interventi di <i>revamping</i> necessari per adeguare gli asset a normative ambientali più stringenti o di adozione di tecnologie più sostenibili, quali ad esempio i sistemi di carbon capture & storage. In un contesto di evoluzione tecnologica relativamente alle fasi di cattura e stoccaggio della CO₂, il Piano Strategico prevede una quota di investimento che sarà adeguata nel tempo in funzione della disponibilità di nuove tecnologie.</p> <p>Efficacia: media</p>

¹ Orizzonte temporale: B=breve, M=medio, L= lungo periodo

² La scala di valutazione è riferita all'impatto sull'EBITDA previsto al 2030 (downside per i rischi e upside per le opportunità): basso <1%, medio tra 1 e 5%, alto >5%

³ Si è ritenuto di non fornire una quantificazione in quanto la valutazione si riferisce ad un numero limitato di asset, come di seguito indicato:

- Impianti idroelettrici: analizzati asset che rappresentano il 25% della produzione idroelettrica, per cui l'impatto è risultato basso in entrambi gli scenari;
- Acquedotti: analizzati asset che rappresentano il 54% dei volumi di acqua potabile immessi in rete, per cui l'impatto è risultato basso nello scenario 4°C e medio nello scenario 1,5°C;
- Depuratori: analizzati asset che rappresentano l'8% dei volumi di acqua trattata, per cui l'impatto è risultato basso in entrambi gli scenari. Nell'ambito degli sviluppi futuri si prevede di estendere significativamente il perimetro di analisi.

In maniera analoga, l'efficacia della strategia mitigativa verrà esplicitata una volta che la valutazione avrà raggiunto una copertura rilevante.

⁴ La quantificazione si basa sull'impatto di eventi naturali-catastrofici sui principali asset di Gruppo.

ANALISI DELLE OPPORTUNITÀ

Opportunità/ambito/ orizzonte temporale ¹	Impatto ²	Strategia per realizzare l'opportunità
<p>Prodotti e servizi Diffusione di nuove soluzioni integrate, ad es. per produzione ed efficienza energetica (maggiore incentivazione per gli interventi di efficienza energetica degli edifici). Penetrazione del mercato con un'offerta energetica più allineata al cambiamento nei consumi da parte degli utilizzatori finali.</p> <p>Ambito impattato: Gruppo</p> <p>Orizzonte: </p>	<p>Maggiori ricavi derivanti da:</p> <ul style="list-style-type: none"> • posizionamento competitivo favorevole nel settore energetico grazie alla diffusione e adozione di nuove soluzioni tecnologiche; • impatto diretto sul numero di clienti raggiungibili dal Gruppo, grazie alla spinta verso l'elettrificazione dei consumi e al cambiamento delle preferenze dei consumatori verso energia "verde"; • numero crescente di interventi di efficientamento energetico sugli edifici. <p>Livello: </p>	<p>Monitoraggio del tasso di penetrazione dei servizi offerti e delle offerte dei competitors. Ampliamento del portafoglio di servizi integrati forniti. Aumento delle offerte di energia elettrica prodotta esclusivamente da fonte rinnovabile. Campagne dedicate per rispondere ai cambiamenti di preferenza dei consumatori. Il Piano Strategico prevede investimenti relativi alla diffusione di nuove soluzioni integrate, quali ad esempio l'installazione di colonnine pubbliche di ricarica dei veicoli elettrici, le comunità energetiche, e-bus, prodotti/servizi per l'efficienza energetica, nuovi servizi smart city pari a circa €1,6 miliardi.</p>
<p>Mercato Accesso a finanziamenti mediante la diversificazione degli strumenti finanziari</p> <p>Ambito impattato: Gruppo</p> <p>Orizzonte: </p>	<p>Maggiori opportunità di accesso al capitale attraverso strumenti di finanza sostenibile quali Green Bond, EIB loans, Sustainable Loan for Hydro, Sustainability linked revolving credit facility</p>	<p>Costituzione del <i>Sustainable Finance Committee</i>, verifiche di terze parti sui progetti finanziati con strumenti di finanza sostenibile, monitoraggio della normativa, relazioni con i mercati finanziari.</p>
<p>Efficienza nelle risorse Economia circolare</p> <p>Ambito impattato: Impianti trattamento rifiuti</p> <p>Orizzonte: </p>	<p>Aumento dei ricavi correlato a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • consolidamento di quadri normativi che regolano e incentivano il recupero materia e la produzione di biogas e biometano dai rifiuti; • incremento dei volumi gestiti da impianti attuali; • acquisizioni di società nel settore; • sviluppo di impianti e tecnologie di recupero materia e produzione di biometano, biogas. <p>Livello: </p>	<p>Monitoraggio della normativa e sviluppo di un piano di investimenti finalizzato, principalmente, allo sviluppo impiantistico per la valorizzazione della materia rifiuto. Il Piano Strategico comprende investimenti in ambito economia circolare pari a circa €1,6 miliardi.</p>

¹ Orizzonte temporale: B=breve, M=medio, L= lungo periodo

² La scala di valutazione è riferita all'impatto sull'EBITDA previsto al 2030 (downside per i rischi e upside per le opportunità): basso <1%, medio tra 1 e 5%, alto >5%

Strumenti di governance

[GRI 102-16, 102-17, 102-34, 205-1, 205-2, 205-3]

Il governo dei fattori economici, ambientali e sociali è gestito attraverso un sistema articolato e coordinato di strumenti che garantiscono coerenza con la mission, i valori e le strategie del Gruppo Iren.

Codice Etico

Il Codice Etico traduce la mission, la vision e i valori del Gruppo Iren in norme di condotta per tutti i dipendenti e per tutti coloro che operano con e per il Gruppo ed è anche elemento portante del modello organizzativo volto alla prevenzione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/2001, tra cui il reato di corruzione.

Il Codice Etico fa perno anche sul concetto di sviluppo sostenibile, considerato fondamentale dal Gruppo Iren che ritiene che proprio a partire dalla ricerca della sostenibilità sociale, economica ed ambientale i comportamenti diventino sempre più etici ed equi.

Il Gruppo Iren si impegna a diffondere e promuovere la conoscenza del Codice Etico ai dipendenti e a tutti coloro che operano per e con il Gruppo. A tale scopo 400 dipendenti sono stati coinvolti nel 2021 in attività di formazione sul Codice e, a valle dell'aggiornamento del Codice, intervenuto a fine 2020, è effettuata un'attività di divulgazione, per tutti i destinatari, attraverso i più ampi canali disponibili, tra cui i siti delle società del Gruppo, la intranet, le bacheche, il portale fornitori.

Il Codice Etico definisce i criteri di condotta generali che riguardano il rispetto di Costituzione, leggi, regolamenti e principi etici, diritti umani e dignità della persona, il rispetto e la tutela del mercato, della concorrenza, e della proprietà industriale, la protezione dei dati personali, il corretto utilizzo di tecnologie e del sistema informatico e la tutela dell'ambiente. Il Codice norma, inoltre, i criteri di condotta nelle relazioni con gli azionisti, con il personale – con particolare riferimento alle politiche del personale, alla sicurezza e salute dei lavoratori, ai doveri dei dipendenti, al conflitto di interessi e all'utilizzo dei beni aziendali – nei rapporti con i clienti, i fornitori e i collaboratori esterni, le

Istituzioni pubbliche, gli organi di giustizia e le Autorità pubbliche di vigilanza, le organizzazioni politiche e sindacali. Altre norme di comportamento specifiche riguardano la riservatezza, la gestione interna e la comunicazione delle informazioni, le regalie e i benefici, la gestione delle attività promozionali, delle sponsorizzazioni e dei contributi, gli aspetti di contabilità, fiscalità e controlli interni, le segnalazioni e il whistleblowing.

L'osservanza dei contenuti del Codice Etico da parte di tutti coloro che operano per e con Iren è fondamentale per il buon funzionamento, l'affidabilità e la reputazione del Gruppo.

I Dirigenti e Responsabili di struttura o di funzione aziendale si impegnano a diffondere la conoscenza e la condivisione delle norme del Codice Etico, a farle osservare dai dipendenti e collaboratori, a favorire e tutelare segnalazioni di possibili violazioni da qualunque tipo di ritorsione, oltre che a riferire tempestivamente eventuali segnalazioni ricevute, adottando le misure correttive immediate e indispensabili richieste dalla situazione.

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'espressa accettazione del Codice Etico, già in fase di offerta, senza possibilità di deroghe o modifiche. Le imprese che partecipano a gare d'appalto 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.

Il Codice Etico richiede a tutti i dipendenti e collaboratori del Gruppo l'impegno a riferire all'Organismo di Vigilanza o ai propri superiori o alla Direzione Internal

Audit e Compliance di Iren, a seconda dell'ambito di competenza, ogni possibile violazione del Codice Etico o ogni richiesta di violazione che sia stata loro rivolta. Tali segnalazioni possono essere effettuate anche in forma anonima con tutte le garanzie previste dalla legge sul cosiddetto Whistleblowing.

Le società del Gruppo e gli Organismi di Vigilanza si adoperano affinché coloro che hanno effettuato le segnalazioni non siano oggetto di ritorsioni, discriminazioni o, comunque, penalizzazioni, dirette o indirette, per motivi collegati, direttamente o indirettamente, alla segnalazione, assicurando, quindi, l'adeguata riservatezza.

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 monitorare, per quanto di competenza, il rispetto del Codice Etico, nell'ottica di presidiare il rischio di commissione dei reati previsti dal D.Lgs. 231/01 e formulare le proprie osservazioni in merito alle presunte violazioni del Codice 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, assicurare l'aggiornamento, la diffusione, l'interpretazione e l'attuazione delle disposizioni del Codice Etico. Per darne la massima diffusione e conoscenza, il Codice Etico è disponibile 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 aziendale, informazioni relative a normative, regolamenti e approfondimenti in materia di qualità, ambiente e sicurezza.

Nel 2021 sono state effettuate cinque segnalazioni verso alcuni Organismi di Vigilanza del Gruppo Iren, relative a possibili violazioni del Modello 231, che potevano implicare anche violazioni del Codice Etico. Dalle verifiche effettuate non è emersa alcuna rilevanza delle segnalazioni che sono pertanto state archiviate.

Modello organizzativo 231

Iren e le principali società del Gruppo hanno adottato Modelli di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001 (Modello 231) che configurano 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, di seguito elencati:

Reati presupposto (D.Lgs 231/2001)	Applicabilità a Iren
Reati nei rapporti con la Pubblica Amministrazione quali ad esempio corruzione, istigazione alla corruzione, induzione indebita a dare o promettere utilità, concussione, malversazione ai danni dello Stato, indebita percezione di erogazioni a danno dello Stato, truffa ai danni dello Stato, truffa aggravata per il conseguimento di erogazioni pubbliche e frode informatica ai danni dello Stato	
Delitti informatici e trattamento illecito di dati	
Delitti di criminalità organizzata, sia su scala transnazionale che nazionale quali per esempio, associazione per delinquere, associazione di tipo mafioso anche straniera, sequestro di persona a scopo di estorsione, induzione a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci all'autorità giudiziaria, favoreggiamento personale	
Delitti contro la fede pubblica quali falsità in monete, carte di pubblico credito e valori di bollo, e in strumenti o segni di riconoscimento	
Reati contro l'industria e il commercio quali turbata libertà dell'industria o del commercio e frode nell'esercizio del commercio	
Reati societari quali ad esempio false comunicazioni sociali, impedito controllo, illegale ripartizione degli utili e delle riserve, illecite operazioni sulle azioni o quote sociali o della società controllante, operazioni in pregiudizio dei creditori, omessa comunicazione del conflitto di interessi, corruzione tra privati, istigazione alla corruzione tra privati, illecita influenza sull'assemblea, agiotaggio, ostacolo all'esercizio delle funzioni delle autorità pubbliche di vigilanza	

Reati presupposto (D.Lgs 231/2001)	Applicabilità a Iren
Delitti con finalità di terrorismo e di eversione dell'ordine democratico previsti dal codice penale e dalle leggi speciali	
Reato di pratiche di mutilazione degli organi genitali femminili	
Delitti contro la persona quali ad esempio tratta di persone, riduzione e mantenimento in schiavitù e intermediazione illecita e sfruttamento del lavoro	
Abusi di mercato abuso di informazioni privilegiate e manipolazione del mercato	
Reati in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro quali omicidio colposo e lesioni personali gravi colpose	
Reati di ricettazione, riciclaggio e impiego di denaro, beni o utilità di provenienza illecita, nonché autoriciclaggio	
Delitti in materia di violazione del diritto d'autore	
Delitto di induzione a non rendere dichiarazioni o a rendere dichiarazioni mendaci all'autorità giudiziaria	
Reati ambientali quali ad esempio inquinamento ambientale, disastro ambientale, delitti colposi contro l'ambiente, traffico e abbandono di materiale ad alta radioattività, reati verso specie animali o vegetali protette, distruzione o deterioramento di habitat all'interno di siti protetti, reati in materia di emissioni in atmosfera, di gestione degli scarichi di acque reflue, di gestione dei rifiuti, attività organizzate per il traffico illecito di rifiuti	
Reati di impiego di cittadini di paesi terzi il cui soggiorno è irregolare	
Corruzione e istigazione alla corruzione tra privati	
Razzismo e xenofobia	
Frode in competizioni sportive, esercizio abusivo di gioco o di scommessa e giochi d'azzardo esercitati a mezzo di apparecchi vietati	
Reati tributari quali dichiarazione fraudolenta mediante uso di fatture o altri documenti per operazioni inesistenti	

Il controllo sull'adeguatezza, l'efficacia e l'idoneità del Modello 231, di cui il Codice Etico costituisce parte integrante, viene garantito dall'Organismo di Vigilanza.

Nel 2021 è proseguito il percorso di revisione ed aggiornamento del Modello 231 di alcune società del Gruppo al fine di garantirne nel tempo la costante coerenza con le variazioni organizzative intervenute e l'efficacia in relazione all'introduzione di nuove fattispecie penali da parte del legislatore. La revisione dei Modelli è effettuata secondo la metodologia del risk self assessment che consiste nell'identificazione 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 di eventuali azioni per il miglioramento dello stesso. I Modelli 231 aggiornati sono stati sottoposti agli Organismi di Vigilanza, approvati dai Consigli di Amministrazione delle Società e pubblicati sulla intranet aziendale, con informativa a tutti i dipendenti, ricordando loro che sono tenuti alla sua consultazione e ad adottare comportamenti conformi a quanto in esso previsto.

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"). Il Gruppo ha adottato allo scopo una procedura per la gestione delle segnalazioni all'Organismo di Vigilanza del Modello 231 che regola le modalità di comunicazione delle segnalazioni e disciplina i compiti e le attività di verifica effettuate da chi riceve la segnalazione. La gestione delle segnalazioni avviene sempre (per alcune Società anche attraverso il tool informatico "Comunica Whistleblowing") nel rispetto della riservatezza dell'identità del segnalante e dei principi e delle disposizioni contenute nel Modello Organizzativo 231. Attraverso la formazione e l'informazione interna ed esterna 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 2021 sono state effettuate cinque segnalazioni verso alcuni Organismi di Vigilanza del Gruppo Iren. Le segnalazioni sono state prese in carico e gestite in conformità a quanto previsto dalla Procedura per la gestione delle segnalazioni all'Organismo di Vigilanza di violazioni sospette del Modello organizzativo 231. Dalle verifiche effettuate non è emersa rilevanza delle segnalazioni che si è ritenuto, quindi, di archiviare.

Organismi di Vigilanza

Iren e le principali società del Gruppo hanno nominato, con delibera del CdA, gli Organismi 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, e 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. L'affidamento di questi compiti ad un organismo dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo, insieme al corretto ed efficace svolgimento degli stessi, rappresentano presupposti indispensabili per l'esonero dalla responsabilità prevista dal D.Lgs. 231/01.

Prevenzione della corruzione

Nello svolgimento delle proprie attività, le società del Gruppo Iren gestiscono rapporti con la Pubblica Amministrazione e con i terzi che sono regolati dai principi stabiliti nel Codice Etico e nel Modello 231, che esprimono indirizzi e regole di condotta volti a prevenire, per quanto possibile, la commissione dei reati rilevanti ai sensi del Decreto stesso, tra cui il reato di corruzione. I processi aziendali sono inoltre regolati da specifiche procedure che definiscono ruoli, responsabilità e modalità di controllo, prevedendo la tracciabilità dei processi e l'evidenza delle autorizzazioni a garanzia della trasparenza e correttezza nello svolgimento delle attività.

Nel Modello 231 della Capogruppo sono individuati, all'interno delle attività svolte dalla Società, i processi e le aree aziendali "sensibili" al rischio potenziale di realizzazione degli illeciti indicati dal Decreto. In particolare, sono state individuate le attività sensibili al rischio corruzione, per le quali sono previste idonee regole interne ad integrazione del Codice Etico (principi generali di controllo e protocolli specifici di comportamento e di controllo), quali, a titolo esemplificativo, le seguenti:

- selezione e contrattualizzazione dei rapporti con i fornitori;
- selezione e gestione consulenze (soggetti pubblici e privati);
- selezione, assunzione, gestione del personale e del sistema premiante;
- gestione di sponsorizzazioni, omaggi e liberalità;
- supporto nella gestione dei rapporti con soggetti pubblici per l'ottenimento o il rinnovo di autorizzazioni, licenze e concessioni per l'esercizio delle attività aziendali;
- gestione delle erogazioni, dei contributi e delle sovvenzioni pubbliche;
- supporto alle società del Gruppo nelle attività di partecipazione a gare per la vendita/affidamento di servizi di pubblica utilità.

Le attività di mappatura dei processi, di risk self assessment, di predisposizione del Modello di organizzazione, gestione e controllo, l'esame e l'approvazione del documento da parte del Consiglio di Amministrazione, la sua diffusione e le iniziative

formative sullo stesso, costituiscono attività di formazione anche sulle tematiche anticorruzione per ciascuno dei soggetti coinvolti in queste attività.

Le attività di verifica inerenti al fenomeno della corruzione rientrano nell'ambito di più ampie attività di audit sull'adeguatezza del sistema di controllo interno dei processi, in un'ottica di prevenzione dei rischi più significativi. A titolo di esempio, si segnala che nel 2021 sono state svolte verifiche sui processi: gestione sponsorizzazioni, acquisto gas, affidamenti diretti, formazione finanziata, rimborsi spese a componenti degli organi societari.

Per ciò che attiene la comunicazione e formazione sui reati del D.Lgs. 231/2001, che contempla anche politiche e procedure di prevenzione della corruzione, l'attività è diversificata a seconda del ruolo e della responsabilità dei destinatari, con l'obiettivo di trasferire conoscenze e prescrizioni su specifici aspetti del Modello 231, tali da assicurarne la comprensione e la piena consapevolezza delle disposizioni aziendali che sono tenuti a rispettare e delle norme etiche che devono ispirare i loro comportamenti.

L'attività formativa nella Capogruppo coinvolge i membri del Consiglio di Amministrazione, i Direttori di primo livello e i Direttori delle BU mediante sessioni specifiche in aula.

Ai dirigenti, ai quadri e agli impiegati la formazione viene erogata mediante sessioni di *e-learning* che vengono aggiornate e riproposte periodicamente in conseguenza delle modifiche normative intervenute. Ciò consente di raggiungere rapidamente tutto il personale con possibilità di profilazioni in base al target e attribuzioni dell'intero percorso o di singoli moduli formativi a seconda dello status formativo pregresso della singola persona. Le attività formative, che sono organizzate con frequenza e contenuti idonei a garantire la conoscenza del Decreto e la diffusione del Modello, hanno carattere di obbligatorietà e sono previsti controlli di frequenza e verifiche dell'apprendimento.

Sulla base della politica adottata, è stata programmata nell'anno un'attività formativa per i dipendenti, che ha visto l'erogazione di 1.696 ore di formazione a 346 dipendenti, e che proseguirà nel 2022.

Formazione su politiche e procedure anticorruzione	2021		2020		2019	
Lavoratori formati totale	346		535		22	
di cui	n.	%	n.	%	n.	%
<i>Dirigenti</i>	2	2,0	7	7,6	16	16,7
<i>Quadri</i>	14	4,1	26	8,4	1	0,3
<i>Impiegati</i>	301	7,9	490	13,8	5	0,1
<i>Operai*</i>	29	0,6	12	0,3	n.a.	n.a.

* Personale che ha fruito in via volontaria delle opportunità formative presenti nel catalogo di Gruppo sulle tematiche anticorruzione.

Nel 2021, infatti, è stata completata la scrittura dello *storyboard* per la realizzazione di un nuovo corso in *e-learning* dai contenuti aggiornati rispetto ai modelli emessi, da distribuire a tutti i dipendenti (esclusi gli operai) delle società consolidate del Gruppo per la formazione a distanza asincrona. All'interno del corso è prevista anche una sezione dedicata ai contenuti del Codice Etico destinata a tutti i dipendenti.

Report sulla formazione vengono forniti periodicamente agli Organismi di Vigilanza.

A tutti i dipendenti vengono inoltre fornite informazioni, attraverso un'apposita sezione della intranet aziendale, sul Modello 231 della propria Società e sul Codice Etico di Gruppo. Idonei strumenti di comunicazione sono adottati per aggiornare i dipendenti sulle eventuali modifiche apportate al Modello e in tale contesto viene ricordato che il Modello stesso individua specifici protocolli di comportamento e controllo a cui tutti i dipendenti sono tenuti responsabilmente ad attenersi nello svolgimento delle proprie attività lavorative.

Nel 2021 non risultano casi di corruzione accertata nell'ambito delle società del Gruppo.

Politiche retributive

[GRI 102-35, 102-36]

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 CRN e sentito 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 endoconsiliari, oltre alla politica per la remunerazione del CdA e dei Dirigenti con responsabilità strategiche, previa istruttoria del CRN, svolta di concerto con il Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità, per quanto attiene ai profili di rischio e di sostenibilità. Il CdA, inoltre, previa istruttoria del CRN, definisce gli obiettivi a cui è correlata la componente variabile annua di breve e di lungo periodo della remunerazione dell'Amministratore Delegato e Direttore Generale.

L'Amministratore Delegato determina, tenuto conto di quanto stabilito nella politica per la remunerazione, le retribuzioni dei Dirigenti con responsabilità strategiche e definisce gli obiettivi a cui è correlata la componente variabile annua di breve e lungo periodo dei medesimi, coinvolgendo nel processo il CRN, al fine di acquisire preventivamente il parere di competenza.

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

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 e di lungo termine, come descritto dalla Relazione sulle remunerazioni approvata dall'Assemblea degli azionisti.

In linea generale, fermo restando il rispetto della normativa, non sono previste indennità per la cessazione del rapporto di amministrazione a favore dei Consiglieri di Iren. Per l'Amministratore Delegato e Direttore Generale sono previste indennità in caso di





mancato rinnovo del mandato o per l'eventuale revoca senza giusta causa e sono, inoltre, previsti 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.

Per l'Amministratore Delegato e Direttore Generale (AD/DG) nonché per i Dirigenti con responsabilità strategiche (DRS) la **quota variabile della retribuzione** è suddivisa in due parti, quella a breve termine e quella a lungo termine.

La **remunerazione variabile a breve termine** – che al raggiungimento di tutti gli obiettivi arriva al 37,5% medio della retribuzione fissa – è basata su un sistema MbO (*management by objectives*) che prende in considerazione i principali obiettivi per il Gruppo relativi alle performance economica, finanziaria e operativa, i principali progetti strategici e obiettivi ESG mediante l'introduzione – per tutti i Dirigenti con responsabilità strategiche – di un indicatore di performance relativo alla relazione con gli stakeholder e a obiettivi ESG (quali ad esempio miglioramento di performance ambientali, riduzione dell'indice di frequenza degli infortuni, sviluppo della gender diversity ecc.), che impatta per un 20% sul totale della remunerazione variabile. Il sistema prevede, con l'obiettivo di evitare l'erogazione di incentivazioni a fronte di risultati decisamente insoddisfacenti, una condizione "cancello" collegata al mantenimento del giudizio sull'investment grade da parte di una primaria agenzia di rating. Per rendere più sfidante il sistema di incentivazione di breve periodo, per ciascun indicatore di performance è prevista una soglia fissata al 70% dell'obiettivo con un target al 100% dell'obiettivo. Anche nel 2021, è stato mantenuto a livello di Gruppo (o di Business Unit Reti, in linea con le previsioni dell'unbundling funzionale), un fattore correttivo dei risultati individuali per tenere conto e incentivare la creazione di valore da parte del Gruppo rispetto ai target pianificati. Gli indicatori economico-finanziari che meglio rappresentano la correlazione tra sviluppo e creazione di valore sono stati individuati nell'EBITDA e nell'Operating Cash Flow levered (OCF levered). Il fattore correttivo (moltiplicatore o demoltiplicatore del valore percentuale consuntivato nella sezione obiettivi individuali) è la media ponderata dei due indicatori, con pesi e metriche definite a priori. L'importo massimo raggiungibile a titolo di retribuzione variabile a breve termine può raggiungere quindi il 120% dell'importo target.

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 (MbO) utilizzato per Dirigenti e Quadri, cui vengono assegnati tramite cascading.

La **remunerazione variabile a lungo termine** (introdotta dal 2015) è di tipo monetario, con importi su base annua fino al 25% della retribuzione fissa al raggiungimento di tutti gli obiettivi. Gli obiettivi del Piano di incentivazione a lungo termine (LTI), scaduto al 31 dicembre 2021, sono collegati al raggiungimento di tre obiettivi di tipo economico (EBITDA, Operating Cash Flow – OCF-levered e investimenti cumulati) stabiliti nel Piano Industriale di Gruppo per il periodo 2019-2021, al termine del quale potrà avvenire l'erogazione. Nel Piano LTI sono inoltre previsti un meccanismo incrementale in caso di significativo superamento del target relativo a OCF e un correttivo di sostenibilità, collegato all'eventuale mancato raggiungimento di obiettivi ESG, che può produrre in decremento sino al 10% massimo sul bonus maturato. Gli obiettivi ESG, calcolati in una logica on/off, presi in considerazione sono:

- *gender diversity* (indicatore composto che include la percentuale di donne sul totale dei dipendenti, la percentuale di assunzioni di donne sul totale assunzioni, la percentuale di donne dirigenti e quadri sul totale dirigenti e quadri e la percentuale di donne partecipanti a corsi di formazione sul totale dei partecipanti);
- economia circolare (rifiuti recuperabili trattati in impianti del Gruppo);
- risorse idriche (perdite reti acquedottistiche);
- città resilienti (volumetrie teleriscaldate).

Gli indicatori sono individuati di concerto con la funzione Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali tra quelli fissati dal CdA nel Piano industriale.

Data la scadenza, a fine 2021, del Piano LTI, è prevista a breve la definizione di un nuovo Piano di incentivazione a lungo termine.

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

Il Gruppo Iren non utilizza bonus o incentivi specifici all'atto di nomina/assunzione del ruolo, tranne che per compensare importi che vengano perduti a seguito di assunzione dal mercato esterno. 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.

Tutela dei diritti umani

[GRI 406-1, 412-1, 412-2, 412-3]

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 considera come punti irrinunciabili nella 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)⁵ e la Carta della Terra redatta dall'Earth Council, oltre che i principi del Global Compact delle Nazioni Unite, a cui Iren aderisce, e gli obiettivi di Sviluppo Sostenibile delle Nazioni Unite.

Riconoscendo l'assoluto valore dei principi fondamentali della Costituzione della Repubblica Italiana, il Gruppo Iren, nel proprio Codice Etico, assume come centrali il rispetto della dignità delle persone e la condanna di ogni discriminazione – sindacale, politica, religiosa, razziale, di lingua o di sesso –, con la promozione a ogni livello di una cultura inclusiva.

⁵ In particolare, si fa riferimento alle Convenzioni ILO C1, C29, C87, C95, C98, C100, C102, C103/183, C105, C111, C115, C118, C120, C122, C130, C131, C132, C135, C138, C142, C148, C154, C155, C158, C159, C162, C170, C171, C174, C175, C182, C187, C190.

Tali principi – enunciati oltre che nel Codice Etico, nella Politica relativa a Diversità e Inclusione e nella Politica su gestione di violenze, molestie e atti di bullismo sul luogo di lavoro, adottate nel 2021 (si veda p. 245) – sono finalizzati a contrastare ogni violazione dei diritti umani, si traducono nel rifiuto di ogni forma di lavoro coatto o di impiego di personale irregolare, 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 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 ha anche 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.

I principi, le politiche perseguite e i comportamenti adottati, hanno garantito al Gruppo Iren nel 2021 di non registrare violazioni per pratiche discriminatorie.

Anche nel 2021 nelle operazioni straordinarie volte all'acquisizione di aziende/partecipazioni, il Gruppo ha effettuato, con il supporto di *advisor* specificamente incaricati, le opportune attività di *due diligence* volte, tra l'altro, a verificare: l'applicazione delle norme giuslavoristiche e di sicurezza sul luogo di lavoro previste dalla legislazione italiana, e l'esistenza di eventuali contenziosi in materia, l'adozione di un Modello 231 e di un Codice Etico, e l'individuazione di eventuali rischi legati alla mancata applicazione di tali norme e modelli di gestione con l'adozione delle opportune azioni, quali ad esempio l'inserimento di condizioni sospensive e di penalità in operazioni giudicate a rischio.

Per diffondere le buone pratiche e garantire l'osservanza dei valori e i principi etici e di condotta da parte della catena di fornitura, il Gruppo ha predisposto, oltre al Codice Etico, degli specifici standard sociali in materia di diritti umani e di condizioni di lavoro, che devono essere sottoscritti da tutti i fornitori (si veda p. 266).

Nel 2021 sono state erogate 136 ore di formazione al personale di I.Blu sui diritti umani, nell'ambito degli impegni assunti con la Certificazione SA8000 che si fonda sui principi di responsabilità sociale inerenti al divieto del lavoro infantile, obbligato e forzato, al divieto alla discriminazione dei lavoratori e alle pratiche disciplinari che comportino punizioni fisiche o psicologiche, la promozione della salute e sicurezza dei lavoratori, della libertà di associazione e del diritto alla contrattazione collettiva, la regolamentazione degli orari di lavoro e l'equa retribuzione.

Nel 2021, inoltre, è stata realizzata l'analisi annuale rivolta ai fornitori, attraverso un questionario teso anche a rilevare le politiche adottate in materia di diritti umani dalle imprese che hanno contratti attivi con il Gruppo (si veda p. 264).

Dei 1.332 fornitori rispondenti (26% del totale) il 56% ha adottato politiche sui diritti umani che ricadono, in ordine di priorità, 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;
- verifica dell'età dei dipendenti durante il processo di assunzione anche attraverso società di reclutamento;
- sistemi formali di segnalazione che consentono ai lavoratori di denunciare casi di violazione dei diritti umani assicurando la tutela dell'identità del segnalante;
- formazione per sensibilizzare e prevenire discriminazioni;
- 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 20% 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. I fornitori rispondenti, infine, hanno ricevuto due casi di reclamo relativi ai diritti umani, mentre non è stata registrata alcuna denuncia o azione legale per pratiche discriminatorie.

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

Sistema di gestione integrato certificato QAS

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 e contribuendo al benessere dei propri collaboratori e delle comunità.

Per questo il Gruppo ha sviluppato un Sistema di gestione certificato 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 dell'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 delle aspettative e delle esigenze dei clienti, ma anche ai cambiamenti organizzativi del Gruppo, assicurando, al contempo, il monitoraggio continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei processi.

I valori del Gruppo Iren sono declinati e tradotti nella Politica QAS, diffusa e condivisa da tutto il personale, nei seguenti principi di base del sistema certificato:



Principali certificazioni

	ISO 9001 (Qualità)	ISO 45001 (Sicurezza)	ISO 14001 (Ambiente)	ISO 27001 (Sicurezza informazioni)	EMAS	UNI 11352 (ESCo)	ISO 50001 (efficienza energetica)	ISO 17025 (Laborat.)
Iren	•	•	•	•				
Iren Ambiente	•	•	•		• (5 siti)			
Acam Ambiente	•	•	•					
Amiat	•	•	•					•
Bonifica Autocisterne	•							
Futura	•		•					
I.Blu	•	•	•					
Manduriamente			•					
Produrre pulito	•		•					
ReCos	•	•	•					
San Germano	•	•	•					
Scarlino Energia			•					
TB		•	•				•	
Territorio e Risorse	•		•					
TRM	•	•	•		• (1 sito)			
UHA	•	•	•					
Uniproject	•		•					
Iren Energia	•	•	•		• (4 siti)	•	•	
Bosch Energy and Building Solutions Italy	•	•	•			•	•	
Iren Smart Solutions	•	•	•			•	•	
Studio Alfa	•	•	•					•
Iren Mercato	•	•						
Salerno Energia Vendite	•							
Ireti	•	•	•					
Acam Acque	•	•	•					
ASM Vercelli	•	•	•					
Atena Trading	•	•						
Iren Acqua	•	•	•					
Iren Acqua Tigullio	•	•	•					
Iren Laboratori	•	•	•					•
% di copertura¹	99%	98%	93%	12%	3%²	10%	10%	20%

¹ La % di copertura è calcolata come rapporto tra la somma del numero dei dipendenti delle società soggette a certificazione e il totale dei dipendenti del Gruppo.

² La % di copertura è calcolata come rapporto tra il numero dei dipendenti presenti nei siti certificati e il totale dei dipendenti del Gruppo.

L'attenzione al cliente e alla qualità dei processi da parte del Gruppo è confermata anche dal possesso delle seguenti ulteriori certificazioni:

- certificazione F-GAS di Iren Smart Solutions e Bosch Energy and Building Solutions Italy;
- certificazione UNI EN ISO 18295-1 (requisiti di servizio per i centri di contatto clienti) di Bosch Energy and Building Solutions Italy;
- certificazione ISO 18295-2 (requisiti per le organizzazioni che utilizzano centri di contatto esterni) acquisita nel 2021 da Iren Mercato;
- certificazione di Iren Mercato in conformità al Documento Tecnico Certiquality 66 relativo alla vendita di energia verde;
- certificazione di Iren Mercato in conformità ST TRAC_EE per il sistema di tracciamento delle caratteristiche dell'energia da fonte rinnovabile, che costituisce uno strumento per fornire ai clienti la garanzia della provenienza dell'energia elettrica "green" venduta;
- accreditamento Multisito di Iren Laboratori;
- certificazione SA 8000 (responsabilità sociale d'impresa) di I.Blu;
- certificazione IQNet SR 10 (sistemi di gestione per la responsabilità sociale) di Studio Alfa.

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.

Tutti gli audit svolti dagli Organismi di Certificazione presso le società del Gruppo nel 2021 si sono conclusi con esito positivo e hanno confermato il mantenimento delle Certificazioni in possesso. Nell'anno sono state inoltre attuate le azioni pianificate per il conseguimento degli obiettivi di:

- mantenimento delle certificazioni in essere per tutte le società del Gruppo;
- estensione della certificazione ISO 14001 di Iren Ambiente agli impianti polivalenti di AMA, GHEO e Sereco;
- acquisizione, trasferimento in capo ad Iren Ambiente e mantenimento delle Registre EMAS degli impianti GHEO e Sereco;
- acquisizione e mantenimento del Sistema Certificato ISO 9001 e ISO 14001 di Territorio e Risorse.

L'ottenimento e il mantenimento delle certificazioni volontarie testimoniano l'impegno del Gruppo Iren per la sostenibilità, in particolare attraverso la tutela dell'ambiente, l'uso razionale delle risorse naturali e dell'energia, 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 per:

- lo sviluppo della produzione di energia da fonti rinnovabili o ad alta efficienza e del teleriscaldamento, nonché l'adozione delle migliori tecnologie impiantistiche per garantire un minor impatto ambientale;
- il miglioramento dell'uso delle risorse idriche in termini di prelievo, di utilizzo, di rilascio e di scarico;
- il rinnovamento degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane e la ricerca delle migliori tecnologie per migliorare la qualità dell'acqua effluente e minimizzare le emissioni odorose;
- la corretta gestione degli adempimenti riguardanti i rifiuti speciali nelle fasi di produzione, stoccaggio, trasporto e smaltimento e/o recupero finale;
- la diffusione delle informazioni riguardanti gli impatti 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, è stata data particolare rilevanza a:

- revisione e aggiornamento delle Analisi ambientali di sito, di impianto e di processo, presso tutte le società del Gruppo certificate ISO 14001;
- mappatura degli adempimenti ambientali in capo alle società del Gruppo;

- definizione del Modello Ambiente che, partendo dalla Mappatura degli adempimenti, ha portato alla definizione di procedure volte a dare uniformità gestionale delle tematiche ambientali, fornendo indicazioni sugli strumenti di gestione e controllo di tali tematiche, incluso il monitoraggio della conformità legislativa;
- monitoraggio delle prestazioni ambientali attraverso l'uso di indicatori per gli aspetti ambientali significativi;
- 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;
- effettuazione di audit specifici interni finalizzati alla verifica della corretta gestione delle problematiche ambientali degli impianti aziendali;
- 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.





Compliance normativa

L'obiettivo di crescere in stretto collegamento con le comunità locali e il territorio, pone al centro dell'impegno del Gruppo Iren il coniugare, costantemente, lo sviluppo con il rispetto delle norme e dei regolamenti, preservando la qualità dell'ambiente e promuovendo la tutela delle risorse naturali sulla base di principi di sviluppo sostenibile.

Con lo scopo di individuare e attuare il piano d'azione più adeguato, almeno ogni trimestre viene elaborato dalla Direzione Affari regolatori, un *regulatory framework*. Nel documento si analizza l'impatto delle variabili regolatorie sui risultati del Gruppo. Il quadro regolatorio italiano e internazionale è costantemente presidiato e monitorato attraverso attività di:

- reporting e analisi relative al recepimento degli aggiornamenti, all'interpretazione e applicazione delle normative di interesse;
- coordinamento e indirizzo delle funzioni aziendali incaricate, direttamente o indirettamente, dell'assolvimento di obblighi informativi nei confronti delle Autorità di settore;
- coordinamento e supporto delle funzioni aziendali nella gestione del "rischio antitrust" e del "rischio regolatorio".

Il Gruppo concentra le proprie attività sul presidio attivo e proattivo dell'evoluzione regolatoria relativa a tutti i business in cui opera, partecipando a consultazioni, audizioni alle Camere (sia direttamente sia attraverso le Associazioni di settore cui aderisce), promuovendo incontri diretti con gli Enti coinvolti. In particolare, i temi presidiati nei vari settori sono sintetizzati di seguito:

- **business energia** – riforma/aggiornamento dei mercati (capacity market, revisione e ampliamento del MSD, regolazione sugli sbilanciamenti), regolamentazione del teleriscaldamento, riforma del meccanismo dei Titoli di Efficienza Energetica, concessioni idroelettriche per le grandi derivazioni, agevolazioni legate agli interventi di efficientamento energetico, regolazione delle *energy communities*, sviluppo di progetti afferenti alla tecnologia ad idrogeno;

- **business mercato** – riforma della maggior tutela, revisione delle componenti di commercializzazione (elettrico e gas), riforma del bilanciamento, del trasporto e del *settlement gas*, rigassificazione (aste integrate capacità e stoccaggio, temi tariffari per il riconoscimento effettivo dei costi sostenuti e del fattore di copertura dei ricavi);
- **business ambiente** – regolazione tariffaria del servizio dei rifiuti urbani (raccolta e trattamento), regolazione in materia di trasparenza e qualità (contrattuale e tecnica) del settore dei rifiuti urbani, sostegno degli incentivi alle fonti rinnovabili e al biometano, monitoraggio del quadro normativo di riferimento a livello nazionale (PNRR, Decreti di recepimento delle direttive UE sull'economia circolare – con particolare attenzione ai criteri di assimilazione dei rifiuti, alla responsabilità condivisa del produttore, alla riforma del sistema consortile, al riordino delle competenze e al Programma Nazionale di Gestione Rifiuti – e sulla promozione dell'uso dell'energia da fonti rinnovabili) e a livello regionale (governance e pianificazione della gestione dei rifiuti), gare per l'affidamento del servizio;
- **business reti** (idrico, distribuzione gas ed energia elettrica) – regolazione tariffaria per la copertura costi e regolazione della qualità tecnico e commerciale/contrattuale, smart meter e loro evoluzioni tecnologiche, resilienza, morosità, obblighi di sicurezza, gare per l'affidamento del servizio; specificamente per la distribuzione elettrica e gas: smart grid, codice di rete e perequazione nazionale.

Trasversalmente ai diversi business, sono stati presidiati i temi relativi a unbundling e compliance, l'implementazione Remit (regolamento sull'integrità e la trasparenza dei mercati energetici all'ingrosso), le attuazioni della Direttiva e del regolamento in materia di abusi di mercato e i procedimenti dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM).

Inoltre, la funzione Affari Legali monitora la normativa e, a richiesta, presta supporto nell'interpretazione della stessa, fornisce assistenza e consulenza legale a tutte le strutture della Capogruppo e alle Business Unit e partecipa ai gruppi di lavoro sulle tematiche che coinvolgono la Capogruppo o le Business Unit.

Codici di condotta

[GRI 102-12]

Iren aderisce alle raccomandazioni del Codice di Corporate Governance (edizione gennaio 2020), elaborato dal Comitato italiano per la Corporate Governance ed ha approvato un documento in cui viene data

evidenza delle soluzioni di governance adottate con riferimento alle previsioni del Codice. La Società provvede a dare disclosure al mercato in merito all'adesione al Codice nell'ambito della Relazione sul governo societario e gli assetti proprietari.

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 di ARERA (Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente). Inoltre, le Carte dei Servizi regolamentano le attività per raggiungere elevati standard di qualità ed efficienza in termini di continuità e di rapporto con la clientela.

Carte dei servizi Gruppo Iren

Gestione rifiuti

Servizio idrico integrato

Teleriscaldamento

Impianti termici ed elettrici comunali

Impianti semaforici

Illuminazione pubblica

Iren ha sottoscritto, già nel 2017, con 19 Associazioni dei Consumatori Nazionali, il protocollo di Conciliazione Paritetica in nome e per conto di Iren Mercato, Irete, Iren Acqua, Iren Acqua Tigullio. L'Organismo di Conciliazione Paritetica Iren è stato riconosciuto, nel 2018, da ARERA come Organismo ADR (*Alternative Dispute Resolution*), ed è stato esteso ai clienti di Atena Trading e Acam Acque. Nel 2021 l'Organismo di Conciliazione Paritetica Iren ha proseguito le sue attività, prevedendo – in collaborazione con altri Organismi ADR delle principali utility e multiutility del settore energetico ed idrico – corsi di aggiornamento per i conciliatori delle Associazioni dei Consumatori e corsi di formazione per i nuovi conciliatori delle stesse, sul settore energetico e idrico.

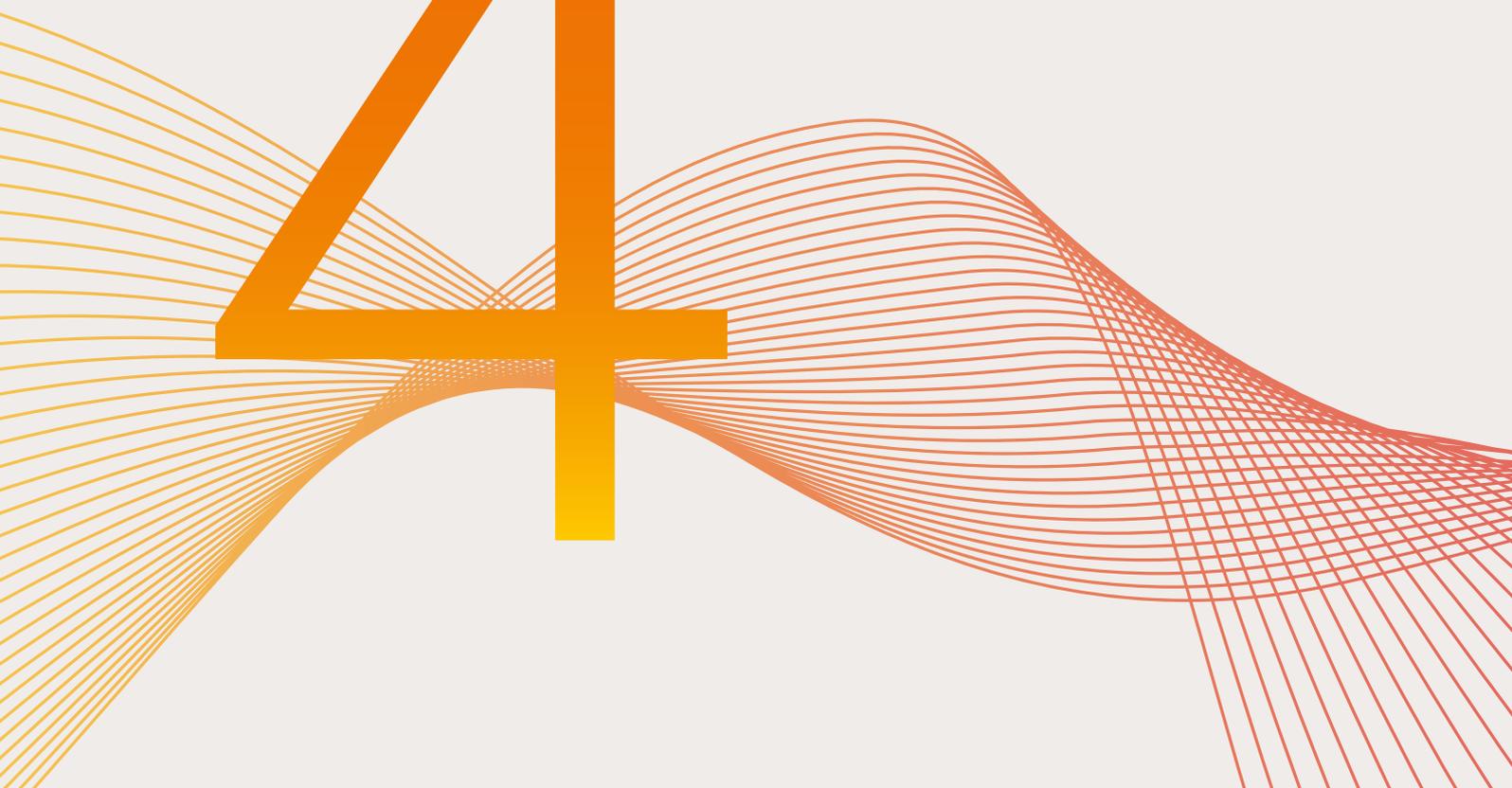
Per quanto concerne il servizio di conciliazione ARERA presso l'Acquirente Unico, obbligatorio dal luglio 2019 per Irete, si è confermata nel 2021 la disponibilità della maggior parte degli altri gestori idrici del Gruppo (Iren Acqua, Iren Acqua Tigullio, Acam Acque) ad aderire a tutte le richieste di conciliazione pervenute tramite il servizio.

Sono proseguite, infine, le attività del servizio, attivato da Iren Mercato, dedicato alle segnalazioni delle Associazioni Consumatori, strutturato attraverso una casella e-mail dedicata, un numero dedicato e la possibilità di fissare incontri agli sportelli per pratiche specifiche; si sono in particolare svolti incontri periodici con le sedi territoriali delle Associazioni per l'analisi delle segnalazioni ricevute.

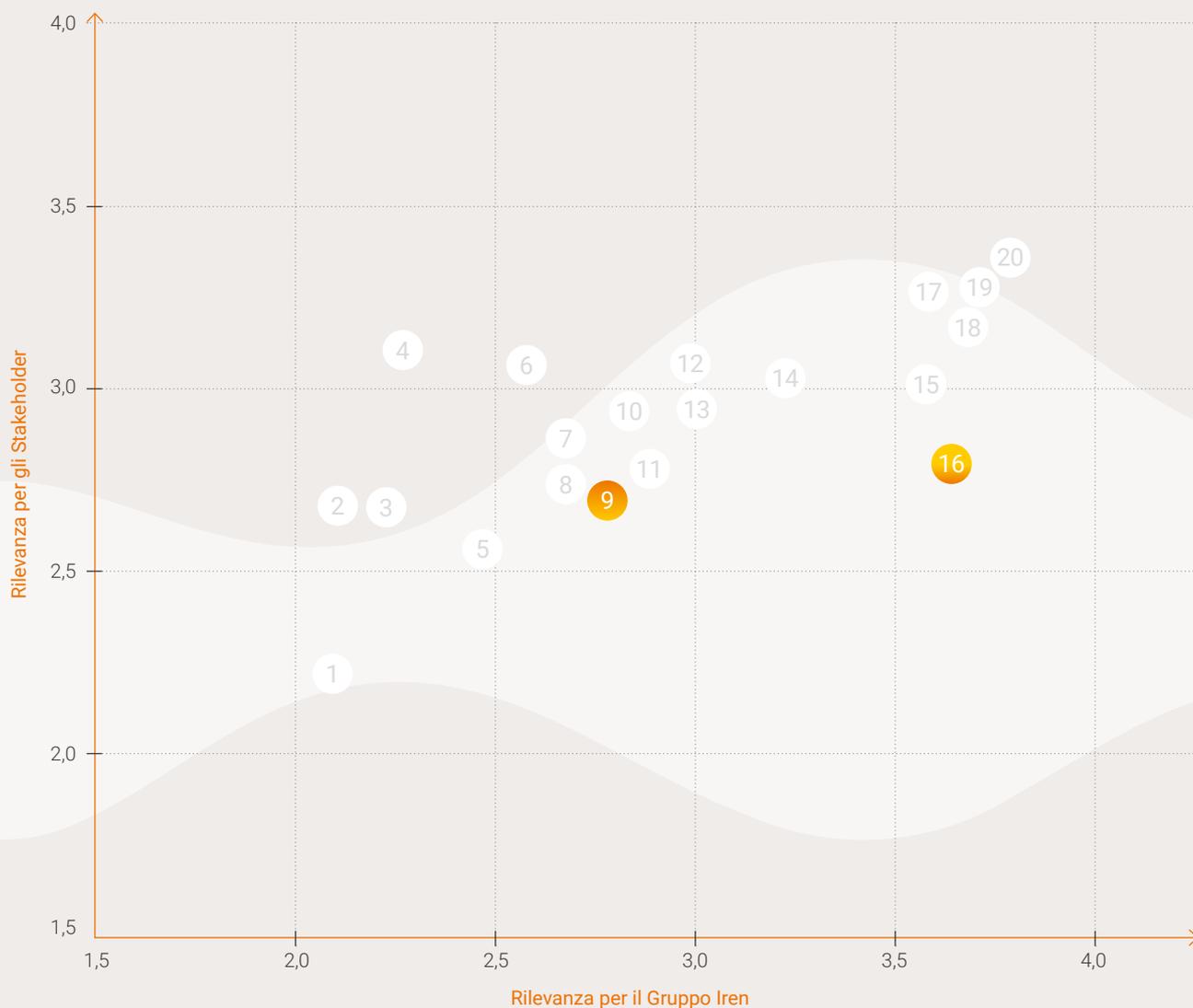


Stakeholder e creazione di valore

4



Temi prioritari



9 Dialogo e comunicazione efficace e trasparente verso gli stakeholder



16 Sviluppo economico e valore per il territorio



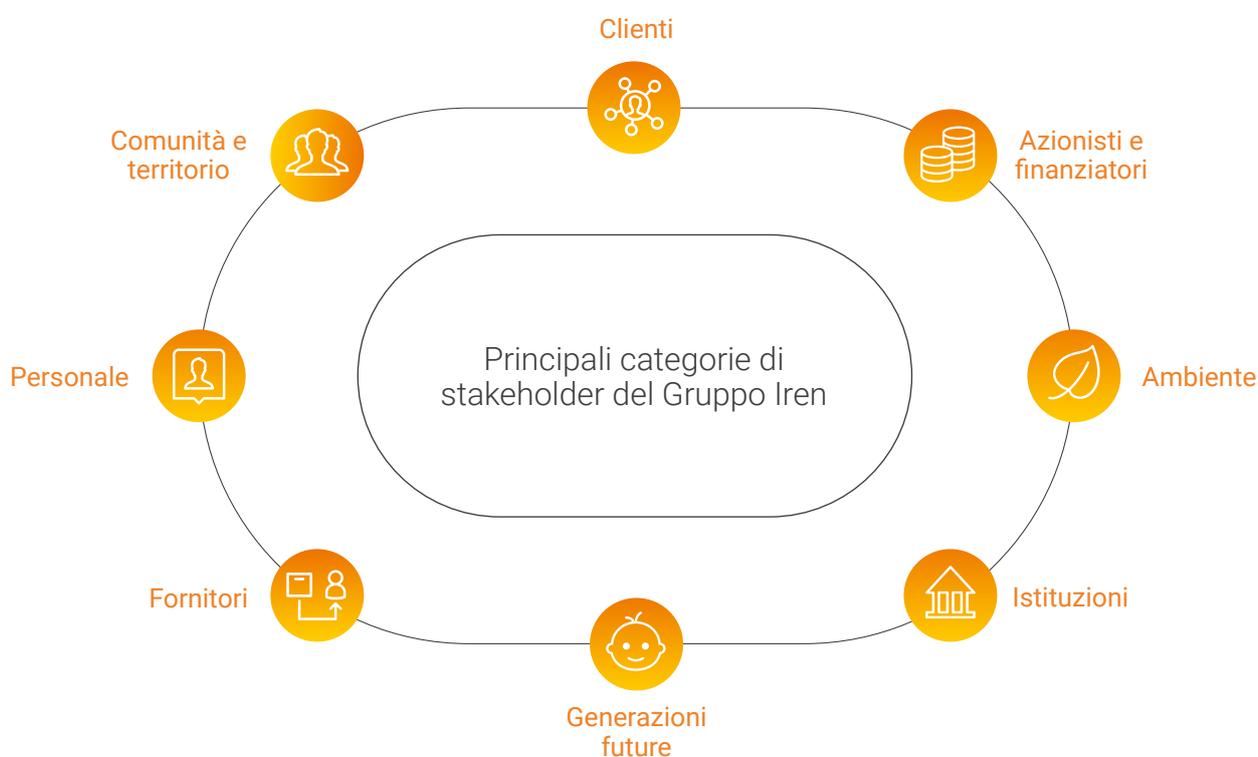
Engagement degli stakeholder

[GRI 102-13, 102-21, 102-32, 102-34, 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 415-1, 419-1]

Il Gruppo Iren è impegnato a creare, rafforzare e ampliare le proprie relazioni con gli stakeholder per garantire loro i più ampi spazi di ascolto e dialogo. I criteri per coinvolgere gli stakeholder sono orientati all'inclusione, alla trasparenza, all'equità, all'attenzione agli aspetti etici, ambientali e sociali e alla coerenza rispetto alle attività del Gruppo. L'attività di dialogo si basa sui principi previsti dall'AccountAbility1000 di inclusività, materialità e rispondenza per affrontare e rispondere a problemi e impatti in modo responsabile.

Anche l'obiettivo del successo sostenibile di lungo termine, richiamato dal Codice di corporate governance, a cui Iren ha aderito dal 1° gennaio 2021, poggia sul rapporto instaurato con gli stakeholder. In tale ottica, il Gruppo Iren assicura la più ampia e tempestiva circolazione delle informazioni nei confronti degli azionisti, degli investitori istituzionali, degli intermediari che operano sul mercato finanziario e di tutti i portatori di interessi, per garantire ampia conoscenza e trasparenza.

Considerata l'importanza delle attività del Gruppo per la qualità della vita dei cittadini e per il territorio, le principali categorie di stakeholder sono rappresentate nei Comitati Territoriali, lo strumento di dialogo, confronto e progettazione partecipata tra il Gruppo Iren e tutti i portatori di interesse.



Le attività di *stakeholder engagement* attraverso i Comitati Territoriali sono delegate al Vice Presidente che, per la loro gestione, si avvale della Direzione Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali, posta alle sue dirette dipendenze.



Comitati Territoriali Iren

La strategia di sviluppo sostenibile del Gruppo è gestita anche attraverso i Comitati Territoriali, organismi costituiti per rafforzare i rapporti con i territori, analizzarne e anticiparne i bisogni, stimolare iniziative innovative in ambito ambientale e sociale, accrescere la conoscenza diffusa delle strategie e dei servizi offerti, garantendo un'ampia rappresentatività alle diverse realtà della società civile e coinvolgendo direttamente i vertici del Gruppo Iren nell'*engagement* degli stakeholder.

I Comitati Territoriali Iren sono nati nel 2014 per rafforzare e rendere sistematico il dialogo con gli stakeholder, oltre che per garantire un più profondo radicamento nelle comunità locali, grazie ad azioni di progettazione partecipata e a momenti di consultazione sulla sostenibilità ambientale e sociale, l'innovazione e la qualità dei servizi forniti dal Gruppo.

I Comitati sono anche uno strumento per raccogliere, attraverso la piattaforma di progettazione partecipata Irencollabora.it, le idee e le proposte dei cittadini per progettare nuove soluzioni di sviluppo sostenibile, valorizzando le esperienze, i saperi e le competenze delle comunità locali per creare valore condiviso e generare sviluppo per il Gruppo e per i territori in cui è presente, con l'obiettivo di generare progetti concreti e tangibili (si veda p. 176). Il flusso informativo prodotto dalla piattaforma è anche una fonte cui Iren si ispira per adottare strategie innovative di servizio e per anticipare i bisogni del territorio.

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

Ogni Comitato, attraverso specifici gruppi di lavoro interni, presidia le attività per la miglior attuazione dei progetti, proposti dagli stessi componenti dei Comitati o dai cittadini attraverso Irencollabora.it. Nel 2021, nonostante la difficile situazione determinata dalla pandemia, si sono tenute 71 riunioni di Comitati e gruppi di lavoro, per la maggior parte in remoto, e a dicembre 2021 sulla piattaforma Irencollabora.it risultano 2.009 profili registrati e 110 progetti proposti.

Attraverso i Comitati Territoriali, gli stakeholder possono anche sottoporre all'attenzione del Gruppo tematiche in merito ai servizi erogati e ai temi della sostenibilità ambientale e sociale.

Il Vice Presidente Iren, che è membro dei Comitati Territoriali, riferisce periodicamente al Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità e al CdA sull'andamento delle attività e sulle azioni di confronto e progettazione svolte all'interno dei Comitati stessi.

Individuazione dei temi materiali

Iren ha consolidato un processo di coinvolgimento degli stakeholder presenti nei Comitati Territoriali nell'analisi di materialità (si veda p. 42) per condividere e valutare i temi prioritari per lo sviluppo strategico del Gruppo e per la rendicontazione delle proprie performance.



Gli stakeholder sono parte del processo di analisi di materialità ai fini strategici e della rendicontazione

Il processo mette a confronto la visione del Gruppo con quella delle diverse categorie di stakeholder, per accogliere il loro contributo nella definizione della strategia e per sviluppare una rendicontazione sempre più pertinente e focalizzata ai loro reali interessi, fornendo un quadro articolato delle politiche, delle azioni e dei risultati conseguiti.



L'analisi di materialità, condotta annualmente, tiene in considerazione le linee guida del Global Reporting Initiative (GRI), ed 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, degli standard e di altre pubblicazioni del GRI, degli obiettivi di sviluppo sostenibile nazionali e internazionali, dei principi del Global Compact delle Nazioni Unite, della mission, del memorandum e del Piano strategico del Gruppo e dei relativi obiettivi di sostenibilità, della rendicontazione finanziaria e di sostenibilità del Gruppo, delle precedenti analisi di materialità, delle indagini di *customer satisfaction*, dell'analisi dei rischi, dell'analisi dei media, delle tematiche di sostenibilità rilevanti per *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 prioritari per Iren;
- **engagement esterno:** incontri di condivisione e valutazione dei temi potenzialmente rilevanti da parte dei Comitati Territoriali Iren per focalizzare interessi e temi prioritari per gli stakeholder. Le 98 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, ong, mondo della ricerca e dell'università, generazioni future;
- elaborazione della **matrice di materialità** (si veda p. 43), che definisce i temi prioritari, e approvazione dei risultati dell'analisi di materialità da parte del Consiglio di Amministrazione, in data 20 gennaio 2022.

Iniziative di stakeholder engagement

Al fine di mantenere un continuativo confronto con gli stakeholder sui temi della sostenibilità, nel 2021 Iren ha proseguito nella gestione delle attività dei Comitati Territoriali, ha svolto incontri di approfondimento, ha partecipato a seminari e convegni, ha realizzato specifiche pubblicazioni.

Per garantire ampia e trasparente informazione, ogni anno il Bilancio di Sostenibilità viene presentato agli stakeholder e pubblicato sul sito internet di Gruppo. Anche nel 2021 Iren ha gestito attività di comunicazione interna ed esterna per approfondire l'impegno messo in campo per garantire sostenibilità ambientale, sociale ed economica nella pianificazione e nella gestione. Le attività di stakeholder engagement hanno generato anche progetti di miglioramento delle performance ambientali e sociali che vengono rendicontati nel presente Bilancio di Sostenibilità.

Stakeholder	Temi chiave	Iniziative di coinvolgimento	
Azionisti e Finanziatori	<ul style="list-style-type: none"> Corporate Governance Strategie di crescita sostenibile Comunicazione trasparente Andamento del titolo Emissioni obbligazionarie Operazioni di M&A Risultati economico finanziari Rating 	<ul style="list-style-type: none"> Presentazione Piano Industriale al 2030 Roadshow e webcasting Comunicazione di risultati e possibili rischi futuri Adozione di politiche di disclosure Inclusione negli indici etici Rating ESG 	<ul style="list-style-type: none"> Comitato Sustainable Finance Assemblea degli azionisti Calendario degli eventi societari Partecipazioni a tavole rotonde ed eventi Codice Etico Analisi di materialità Comitati Territoriali
Clienti (clienti retail e business, pubbliche amministrazioni e associazioni di consumatori)	<ul style="list-style-type: none"> Qualità e affidabilità dei servizi Servizi on-line e mobile Servizi Innovativi Comunicazione trasparente Tariffe Gestione del credito Sviluppo Sostenibile 	<ul style="list-style-type: none"> Sportelli operativi e call center Bollette trasparenti Sito internet, App, Canali social Indagini di customer satisfaction Iniziative per la sicurezza Servizi innovativi e per l'uso sostenibile delle risorse Incontri e accordi quadro con Associazioni Protocolli di gestione del credito 	<ul style="list-style-type: none"> Tariffe sociali Protocolli di conciliazione paritetica Sostituzione contatori elettrici con apparecchi smart meter 2G Guide alla lettura delle bollette Codice Etico Analisi di materialità Comitati Territoriali Iren
Ambiente	<ul style="list-style-type: none"> Perdite rete idrica Qualità ed efficienza dei sistemi di depurazione Efficienza rete di distribuzione gas Produzione di energia Emissioni Risparmio energetico Mobilità sostenibile Gestione dei rifiuti Sostenibilità ambientale, sociale ed economica 	<ul style="list-style-type: none"> Sviluppo di fonti rinnovabili Progetti/servizi di risparmio ed efficienza energetica Sviluppo teleriscaldamento Sistemi per incrementare la raccolta differenziata Valorizzazione dei rifiuti come materia Crescita della capacità di smaltimento dei rifiuti speciali Partecipazione ad iniziative di pulizia ambiente e attività di raccolta rifiuti pericolosi in collaborazione con realtà ed enti del territorio Riduzione delle perdite della rete idrica e gas 	<ul style="list-style-type: none"> Riduzione delle emissioni in atmosfera IrenGo, Iren Plus, Iren Smart Solutions Climate Change Risk Policy Sensibilizzazione sulle tematiche ambientali Politica sulla biodiversità Partecipazione a progetti di ricerca europei e nazionali Attività di ricerca interna autofinanziata (nuovi vettori, energetici, decarbonizzazione, recupero materia da rifiuti) Codice Etico Analisi di materialità Comitati Territoriali

Stakeholder	Temi chiave	Iniziative di coinvolgimento	
Personale (dipendenti, collaboratori e Organizzazioni Sindacali)	<ul style="list-style-type: none"> • Salute e Sicurezza • Valorizzazione delle competenze • Remunerazione • Formazione • Comunicazione interna • Welfare • Diversità e inclusione • Sviluppo sostenibile 	<ul style="list-style-type: none"> • Assessment di competenze tecniche e capacità trasversali, formazione e sviluppo • Reward & Performance Management • Progetto "Iren4Digital" • Mobilità interna • Portale "Irenfutura" • Work Life Balance • Programma di Welfare aziendale • Iniziative per i figli dei dipendenti • Iniziative per la salute e il benessere dei dipendenti "Al cuore della salute", "Gympass", "Telemedicina" • Iniziative a favore della diversità di genere e culturale • Programma di on boarding per neoassunti: "App pre-onboarding ReadyTolren", "Welcome Webinar", "Learning Meeting", "Induction" 	<ul style="list-style-type: none"> • Programma di sviluppo della leadership "Melagioco" • Smart working • Cessazione incentivata del rapporto di lavoro • Relazioni Industriali e accordi sindacali • Campagna aziendale di vaccinazione anti Covid-19 • Accessibilità al sistema "Gamma Sicurezza" • Informazione costante attraverso canali push e pull • Eventi per i dipendenti • Valorizzazione delle professionalità dei dipendenti attraverso video storytelling • Codice Etico • Analisi di materialità • Comitati Territoriali Iren
Fornitori (singoli, categorie di fornitori e associazioni di categoria)	<ul style="list-style-type: none"> • Gestione della catena di fornitura • Comunicazione trasparente • Condizioni contrattuali • Pagamenti • Sviluppo sostenibile 	<ul style="list-style-type: none"> • Portale acquisti e Albo fornitori • Formazione/informazione delle imprese terze • Survey di corporate social responsibility per i fornitori 	<ul style="list-style-type: none"> • Codice Etico • Analisi di materialità • Comitati Territoriali Iren
Comunità, Istituzioni e Territorio (cittadini, associazioni, Ong, Enti Locali e governativi, Authority e Enti regolatori)	<ul style="list-style-type: none"> • Attenzione al territorio • Smart city • Dialogo e coinvolgimento • Creazione di valore per il territorio • Comunicazione trasparente • Investimenti e sostegno a iniziative territoriali • Sviluppo sostenibile 	<ul style="list-style-type: none"> • Partecipazione a confronti istituzionali • Collaborazione a progetti delle istituzioni • Survey e questionari • Convegni, seminari e workshop • Piani di agevolazioni per le comunità colpite da emergenze 	<ul style="list-style-type: none"> • Visite a impianti (virtual tour) • Trasmissioni di pareri e documenti • Comitati Territoriali e piattaforma "Irencollabora.it" • Codice Etico • Analisi di materialità
Generazioni Future (scuola/università, centri di ricerca, incubatori)	<ul style="list-style-type: none"> • Smart City • Circular Economy • Decarbonizzazione dei processi produttivi • Servizi innovativi • Riduzione degli impatti • Cambiamento climatico • Sviluppo sostenibile 	<ul style="list-style-type: none"> • Programmi educativi in scuole (Eduiren) e Università • Visite guidate (virtual tour) • Partnership, progetti e investimenti in ricerca e innovazione • Iren Up • Accordi quadro con Università e centri di ricerca 	<ul style="list-style-type: none"> • Convenzioni con Università e Business School per formazione e recruitment • Attivazione di percorsi di tirocinio e recruitment con Istituti Tecnici • Analisi di materialità • Comitati Territoriali

Rapporti con gli azionisti e gli investitori

L'obiettivo del successo sostenibile, introdotto dal Codice di corporate governance delle Società quotate a cui Iren aderisce, si fonda anche su un solido e trasparente rapporto con gli azionisti e gli investitori. Per migliorare le interazioni con questi stakeholder, il CdA di Iren ha approvato nel 2021 la "Politica per la gestione del dialogo con la generalità degli azionisti e degli investitori" (pubblicata sul sito internet del Gruppo) che disciplina il dialogo extra-assembleare tra il CdA e i rappresentanti degli azionisti e degli investitori sulle tematiche di competenza consiliare e definisce principi, regole e modalità di svolgimento di tale dialogo, individuando i destinatari, gli interlocutori, gli argomenti oggetto di discussione, le tempistiche e i canali di interazione. La Politica è fondata sui principi di trasparenza, correttezza, puntualità e tempestività delle informazioni, parità di trattamento degli azionisti, efficacia, rispetto delle disposizioni normative – tra cui quelle in materia di *market abuse* –, delle regole interne di governance e delle procedure, assicurando sempre collaborazione e trasparenza ad autorità di vigilanza, regolatori e amministrazioni competenti.

La gestione dei rapporti con gli azionisti ed il mercato finanziario in genere è affidata alla funzione Investor Relations che, tra l'altro, divulga, attraverso il sito internet e secondo canoni di obiettività e trasparenza, le informazioni di rilievo afferenti al Gruppo. Il Direttore Amministrazione, Finanza e Controllo, cui fa capo, tra le altre, la funzione Investor Relations, è individuato come punto di contatto ai fini della Politica per la gestione del dialogo con la generalità degli azionisti e degli investitori. Inoltre, ai sensi del TUF, gli azionisti possono porre domande sulle materie all'ordine del giorno dell'Assemblea dei Soci (a mezzo e-mail, fax o mediante compilazione del modulo accessibile dal sito internet di Gruppo), anche prima dello svolgimento dell'Assemblea stessa.

Il Gruppo Iren svolge un'intensa attività per rafforzare il rapporto di fiducia con gli azionisti e far crescere l'interesse e la sua conoscenza presso analisti e investitori italiani ed esteri.

Il forte interesse del mercato nei confronti del Gruppo è confermato dall'intensificazione delle relazioni e delle occasioni di contatto con gli analisti, anche a seguito delle performance positive registrate, supportate dal Piano Industriale al 2030, primo piano decennale nella storia di Iren. A ciò si aggiunge il positivo effetto dovuto all'ottimizzazione del profilo finanziario attraverso il maggior ricorso al mercato obbligazionario, rispetto al canale bancario, confermato dall'emissione nel 2021 di un Green Bond per 200 milioni di euro che contribuisce a rafforzare la visione strategica orientata alla sostenibilità.

Nel 2021 sono stati sette i broker attivi sul titolo con ricerche periodiche: Equita, Exane (*sponsored research*), Intermonte, Intesa Sanpaolo, KeplerCheuvreux, Mediobanca, Stifel.

Il maggiore interesse dimostrato dagli investitori nei confronti del Gruppo ha richiesto una maggiore intensità di comunicazione. Come in passato, il roadshow, organizzato di volta in volta da un broker diverso, è rimasto lo strumento principe per far conoscere il Gruppo agli investitori istituzionali italiani ed esteri. Nel 2021 sono stati effettuati 16 eventi virtuali tra roadshow e partecipazioni a *conference* nelle principali piazze finanziarie europee (Londra, Parigi, Ginevra, Bruxelles, Lussemburgo e Francoforte). Sono più di 100 fondi di investimento incontrati nell'anno, per un totale di 140 gestori o analisti del fondo. Di rilievo anche il contatto diretto *day by day* sia con gestori di fondi istituzionali sia con analisti finanziari che coprono il titolo.

Oltre alle attività di roadshow, il Gruppo ha mantenuto una costante comunicazione con il mercato tramite diversi canali, tra cui le *conference call* trimestrali organizzate in occasione della presentazione dei risultati di periodo. L'evento di maggior rilievo, in corso d'anno, è stato la presentazione del Business Plan al 2030, tenutasi l'11 novembre, durante il quale il top management ha illustrato la nuova strategia ed il piano degli investimenti del Gruppo alla comunità finanziaria.

Gli investitori rivolgono sempre maggiore attenzione verso le tematiche ambientali, sociali e di governance (ESG) sia tramite contatto diretto con il Gruppo sia attraverso le valutazioni emesse dalle agenzie di rating specializzate. Iren ha instaurato un dialogo trasparente e tempestivo con gli investitori ESG, partecipando a roadshow e conferenze su tali temi, contribuendo attivamente alle analisi e survey delle società di rating ESG, rivedendo periodicamente la sezione investitori del sito internet per rendere le informazioni maggiormente accessibili e sviluppando, annualmente, proprie analisi specifiche volte a individuare le possibili aree di miglioramento.

Non si segnalano casi di multe e sanzioni per mancata rispondenza a leggi e regolamenti verso gli azionisti.

Andamento del titolo Iren

Nel 2021 i principali indici di borsa mondiali hanno evidenziato trend di crescita, grazie in particolare alle azioni di contrasto alla diffusione del Covid-19 ed alle conseguenti attese di ripresa economica sostenute, tra l'altro, dal piano europeo Next Generation e dal mantenimento di politiche monetarie espansive da parte delle maggiori banche centrali internazionali. L'anno è stato caratterizzato da un'estrema volatilità dello scenario energetico e da un tasso di inflazione superiore alle attese, fenomeni riconducibili all'evoluzione dell'emergenza pandemica, che hanno avuto un impatto negativo sui mercati, in particolare nell'ultimo trimestre. Ciononostante, il FTSE Italia All-Share (principale indice di Borsa Italiana) è cresciuto del 23,7% e anche le multiutility hanno registrato performance in crescita, beneficiando delle attese di un impatto positivo dei piani europei e nazionali di ripresa economica e di sviluppo infrastrutturale. Il prezzo del titolo Iren, al 30 dicembre 2021 (ultimo giorno di contrattazioni) si è attestato a 2,654 euro per azione, in aumento del 24,8% rispetto al prezzo di inizio anno, con volumi medi scambiati in corso d'anno pari a circa 1,88 milioni di pezzi giornalieri. Il prezzo medio è stato di 2,483 euro per azione e ha toccato il massimo dell'anno (2,884 euro per azione) il 10 novembre 2021 e il minimo (2,028 euro per azione) il 21 gennaio 2021.

Rapporti con i finanziatori

Il Gruppo intrattiene rapporti con i principali Istituti di credito italiani e internazionali, oltre ad accedere al mercato dei capitali, per ricercare le forme di finanziamento più adatte alle proprie esigenze e le migliori condizioni di mercato, adottando un modello di gestione accentrata delle risorse e del rischio finanziario nell'ottica di ottimizzazione finanziaria per tutte le società del Gruppo.

La sostenibilità del profilo finanziario è, da sempre, un elemento strategico per il Gruppo. Il 9 dicembre 2021, l'agenzia Standard&Poor's ha assegnato, per la prima volta al Gruppo Iren, il rating per il merito di credito a lungo termine al livello "BBB-" con outlook "positivo". Lo stesso rating è attribuito anche al debito senior non garantito. Il giudizio "Investment Grade" da una seconda agenzia, dopo Fitch, esprime il solido posizionamento del Gruppo in Italia,

con un'ampia diversificazione delle attività, soprattutto in settori regolati, e una significativa presenza territoriale. Gli investimenti previsti dal nuovo Piano Industriale, prevalentemente destinati alla crescita organica e alla transizione energetica, combinati con un continuo miglioramento atteso delle metriche di credito, supportano l'outlook "positivo". Dal punto di vista finanziario, il livello di rating assegnato esprime anche il buon profilo di liquidità del Gruppo. Sulla base di questi presupposti, e in particolare con riferimento agli investimenti previsti dal Piano Industriale in rapporto alla struttura finanziaria, il 22 dicembre l'agenzia Fitch ha confermato per Iren il suo giudizio "BBB" con outlook "stabile". Il portafoglio di business formato prevalentemente da attività regolate e semi regolate, la creazione di valore e la stabilità garantita dall'integrazione dei vari business sono, insieme al profilo di liquidità del Gruppo, elementi ritenuti positivi da Fitch.

Non si segnalano casi di multe e sanzioni per mancata rispondenza a leggi e regolamenti verso i finanziatori.

Rapporti con le Istituzioni

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

Il presidio dei rapporti con soggetti istituzionali è definito da un modello organizzativo che attribuisce competenze e responsabilità alle strutture aziendali di riferimento. In particolare, la Direzione Public Affairs presidia i rapporti apicali a livello istituzionale, in particolar modo con enti internazionali, nazionali e locali, al fine di rappresentare le esigenze e le proposte del Gruppo, d'intesa con le Direzioni e le Business Unit interessate. La Direzione Affari Regolatori gestisce i rapporti con le Autorità di Regolazione e con le associazioni a cui il Gruppo aderisce, in stretto coordinamento con le Business Unit. La Direzione Affari Societari cura le comunicazioni con le Autorità di vigilanza sul mercato (Borsa e Consob). Le Business Unit presidiano, con il supporto della Capogruppo, gli aspetti tecnico-specialistici dei servizi anche interagendo con organismi amministrativi, di regolazione e controllo.

Rapporti con Autorità ed Enti d'ambito

Il costante confronto con gli Enti Locali e con gli enti d'Ambito, nel 2021 si è sviluppato in particolare sulle seguenti tematiche:

- realizzazione degli interventi previsti dal Piano d'Ambito per il miglioramento del servizio idrico integrato in ambito ligure (Genova e La Spezia), emiliano (Parma, Piacenza e Reggio Emilia) e piemontese (Vercelli);
- distrettualizzazione della rete acquedottistica in territorio ligure, emiliano e piemontese, con monitoraggio e controllo delle perdite di rete ai fini della loro progressiva riduzione;
- adeguamento degli impianti di depurazione della Città Metropolitana di Genova (conclusione iter autorizzativo per il depuratore di Sestri Levante, prosecuzione dell'iter per il depuratore di Chiavari, costruzione dei depuratori di Arenzano-Cogoleto, Torrighia e Area Centrale di Genova) alla Direttiva 91/271 CEE sul trattamento dei reflui;
- inaugurazione di un nuovo impianto di depurazione a Villa Minozzo (RE) che dota la frazione di Gozzano di un'importante infrastruttura per la tutela della risorsa idrica;
- conclusione dell'iter autorizzativo per la realizzazione in provincia di Vercelli di un impianto di trasformazione del legno recuperato in nuovi prodotti finali o semilavorati;
- conclusione dell'iter autorizzativo per la realizzazione di un impianto di biodigestione dei rifiuti biodegradabili in provincia della Spezia;
- applicazione del metodo tariffario e della regolazione della qualità approvati da ARERA per il servizio idrico integrato e per il servizio di gestione dei rifiuti. L'attività di relazione costante con gli Enti di governo d'Ambito e – nel caso dei rifiuti – gli Enti Locali ha consentito di raggiungere un giusto equilibrio tra gli incrementi tariffari e le necessità di investimento sul territorio, rispettando i requisiti richiesti dalla normativa;
- piano pluriennale di sostituzione dei contatori elettrici, avviato a novembre 2021 nei Comuni di Parma e Torino. Il piano, che prevede la messa in servizio di oltre 700.000 nuovi contatori smart meter 2G, è stato condiviso ed approvato da ARERA;
- funzionamento delle 79 cassette che riforniscono di acqua a chilometro zero migliaia di cittadini nelle province di Parma, Piacenza e Reggio Emilia con un minor consumo di bottiglie di plastica e, di conseguenza, una minor produzione di rifiuti;
- visite istituzionali ai principali impianti del Gruppo che rappresentano – per dimensione e tecnologie adottate – un'eccellenza a livello nazionale nei settori energetico, idrico e rifiuti. In particolare, l'impianto di riutilizzo delle acque depurate di Mancasale (Reggio Emilia), che permette di recuperare milioni di metri cubi di risorsa idrica, è stato visitato anche in occasione del Festival della Green Economy tenutosi a Parma;
- progetti per l'uso efficiente della risorsa idrica, la prevenzione della produzione dei rifiuti, lo sviluppo della raccolta differenziata e in generale la sensibilizzazione delle comunità locali verso buone pratiche di sostenibilità ambientale.

Contributi a Istituzioni e partiti politici

Il Codice Etico del Gruppo stabilisce esplicitamente, al paragrafo 7.5, che: *"Iren non eroga contributi, diretti o indiretti e sotto qualsiasi forma, a partiti, movimenti, comitati e organizzazioni politiche e sindacali, a loro rappresentanti e candidati, tranne quelli dovuti in base a normative specifiche"*.

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

Associazioni e network a cui il Gruppo partecipa

Il Gruppo Iren ha scelto la strada della partecipazione associativa che ha lo scopo di mettere esperienze e conoscenze al servizio di imprese e organizzazioni che condividono un comune percorso di sostenibilità e di responsabilità. La partecipazione a network e associazioni è focalizzata sull'aggiornamento continuo, sulla diffusione di pubblicazioni, di studi e ricerche, su incontri di informazione e confronto, sul coinvolgimento delle istituzioni e delle forze sociali per promuovere temi strategici, stimolando proposte e politiche di intervento mirate e incisive.

Il monitoraggio, l'approfondimento ed il confronto su trend emergenti e tematiche normative hanno un grande rilievo per la più corretta ed aggiornata comprensione del quadro di riferimento in cui il Gruppo opera. In particolare, l'adesione ad associazioni e network in ambito nazionale, coerentemente con l'obiettivo 17 dell'Agenda 2030 delle Nazioni Unite "promuovere partnership per lo sviluppo sostenibile", assume grande rilevanza per il Gruppo, sia per l'attenzione alle politiche di sostenibilità sia per l'aggiornamento normativo e tecnologico.

Associazione/Network	Descrizione
UN Global Compact	patto mondiale delle Nazioni Unite, nato dalla volontà di promuovere un'economia globale sostenibile: rispettosa dei diritti umani e del lavoro, della salvaguardia dell'ambiente e della lotta alla corruzione. È un'iniziativa volontaria di adesione a un insieme di principi che promuovono i valori della sostenibilità nel lungo periodo e un impegno, siglato con le Nazioni Unite dai top manager delle aziende partecipanti, a contribuire a una nuova fase della globalizzazione caratterizzata da sostenibilità, cooperazione internazionale e partnership in una prospettiva multi-stakeholder.
Fondazione Global Compact Network Italia	nasce con lo scopo primario di contribuire allo sviluppo in Italia del Global Compact delle Nazioni Unite. Il Global Compact Network Italia opera per promuovere i 10 principi del Global Compact e gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs) delle Nazioni Unite, approfondire i temi della sostenibilità e i campi ad essi contigui nell'ambito del framework generale proposto dal Global Compact, affiancare e supportare aziende e organizzazioni nell'implementazione dei 10 principi del Global Compact e degli SDGs nel core business e nella rendicontazione di sostenibilità.
Utilitalia	federazione che riunisce le Aziende operanti nei servizi pubblici dell'acqua, dell'ambiente, dell'energia elettrica e del gas, rappresentandole presso le Istituzioni nazionali ed europee. Nasce dalla fusione di Federutility (servizi energetici e idrici) e di Federambiente (servizi ambientali). Offre servizi di assistenza, di aggiornamento e di formazione, oltre ad attività di consulenza su aspetti contrattuali, normativi, gestionali, tributari e legali.
Confservizi (a livello nazionale e regionale)	sindacato d'impresa che rappresenta, promuove e tutela aziende ed enti che gestiscono i servizi di pubblica utilità come acqua, gas, energia elettrica, igiene ambientale e trasporti locali.
Confindustria (GE, PR, PC, RE SP, TO e VC Valsesia)	principale organizzazione rappresentativa delle imprese manifatturiere e di servizi in Italia con il compito di contribuire, insieme alle istituzioni politiche e alle organizzazioni economiche, sociali e culturali, alla crescita economica e al progresso sociale del Paese.
Assonime	associazione fra le Società italiane per azioni. Opera per il miglioramento della legislazione industriale, commerciale, amministrativa e tributaria in Italia, e rappresenta il punto di vista delle imprese presso le istituzioni italiane, europee e internazionali.
Anfida	associazione nazionale fra acquadottisti privati aderenti a Confindustria che si propone di promuovere la solidarietà e la collaborazione tra le imprese associate, di organizzare studi su temi di interesse della categoria, ponendosi come interlocutore nei confronti di enti, organizzazioni, amministrazioni pubbliche e private.
AIRU	Associazione Italiana Riscaldamento Urbano, che rappresenta gli operatori del settore con le finalità di promuovere e divulgare l'applicazione e l'innovazione impiantistica.
EHP - EuroHeat and Power	associazione internazionale che rappresenta il settore del teleriscaldamento e teleraffrescamento e della cogenerazione in Europa.
Elettricità Futura	principale associazione del mondo elettrico italiano, nata dalla fusione tra AssoRinnovabili ed Assoelettrica. Rappresenta e tutela le aziende, piccole e grandi, che operano nel settore dell'energia elettrica in Italia e conta oltre 700 operatori con impianti su tutto il territorio nazionale.
Federazione Italiana per l'uso Razionale dell'Energia (FIRE)	associazione senza scopo di lucro attiva nel settore energetico e ambientale, in particolare per: la promozione di buone pratiche per l'efficienza energetica, l'impiego di fonti rinnovabili e la sostenibilità; lo studio delle tematiche legate all'impiego e alla generazione di energia; la partecipazione a progetti internazionali mirati a un uso efficiente delle risorse energetiche e ambientali; la qualificazione degli energy manager e delle ESCO; l'attività di informazione, formazione, studio e sviluppo di nuovi strumenti per l'energy management.

Associazione/Network	Descrizione
Comitato Italiano Gas (CIG)	associazione senza fine di lucro per lo studio dei problemi scientifici e tecnici e la redazione di documenti normativi tecnici per il settore dei gas combustibili. Tra le varie attività il CIG elabora progetti di norme, specifiche e rapporti tecnici, proponendoli all'UNI per la pubblicazione; partecipa, su delega dell'UNI, ai lavori presso Enti normativi (CEN e ISO); collabora con le Amministrazioni dello Stato, con Enti e Associazioni nazionali, europei e internazionali; realizza attività di formazione e informazione.
Fondazione per lo Sviluppo Sostenibile	punto di riferimento per i principali settori e protagonisti della green economy: l'economia di uno sviluppo sostenibile. Mette esperienze e conoscenze al servizio di imprese e organizzazioni che condividono un comune percorso di sostenibilità e di responsabilità. È focalizzata sull'aggiornamento continuo, sulla diffusione di pubblicazioni, di studi e ricerche, su incontri di informazione e confronto, sul coinvolgimento delle istituzioni e delle forze sociali, su reti per promuovere i temi strategici della green economy.
Sustainability Makers	riunisce le professionalità che si dedicano alla definizione e alla realizzazione di strategie e progetti di sostenibilità, nelle imprese e in altre organizzazioni: opera per qualificare e promuovere tali professionalità con l'obiettivo di accrescerne competenza e autorevolezza, attraverso attività di formazione e networking, studi e ricerche, convegni, workshop e webinar. Nata nel 2006 come CSR Manager Network, nel 2021 modifica la denominazione in Sustainability Makers.
Kyoto Club	organizzazione non profit costituita da imprese, enti, associazioni e amministrazioni locali, impegnati nel raggiungimento degli obiettivi di riduzione delle emissioni di gas-serra assunti con il Protocollo di Kyoto, con le decisioni a livello UE e con l'Accordo di Parigi 2015. In qualità di interlocutore di decisori pubblici, nazionali, europei e della Convenzione quadro delle Nazioni Unite sui cambiamenti climatici, Kyoto Club si impegna, a stimolare proposte e politiche di intervento mirate e incisive nel settore energetico-ambientale.
Corporate Forum for Sustainable Finance	network internazionale delle Società impegnate in prima linea a sostenere e sviluppare la finanza sostenibile come strumento per combattere i cambiamenti climatici e promuovere una società più sostenibile e responsabile.
Valore D	prima associazione di imprese in Italia – oltre 270 ad oggi, per un totale di più di due milioni di dipendenti e un giro d'affari aggregato di oltre 500 miliardi di euro – che da dieci anni si impegna per l'equilibrio di genere e per una cultura inclusiva nelle organizzazioni e nel nostro Paese.

Rapporti con i media

Nel 2021 il Gruppo ha registrato la crescita della propria presenza sui media, tradizionali ed innovativi, con un modello di relazione con gli organi di informazione di tipo proattivo e di puntuale sostegno ai valori e ai piani di crescita e sviluppo del Gruppo. Grande spazio è stato dedicato ai temi delle energie rinnovabili, della decarbonizzazione, dell'economia circolare e dello sviluppo impiantistico collegato, nonché alle attività di *diversity* e *inclusion* realizzate dal Gruppo. Questi risultati sono frutto anche del consolidamento dell'azione di riorganizzazione strutturale delle *media relations* di Iren e di riprogettazione delle sue attività con lo scopo di dare agli stakeholder maggiore conoscenza e visibilità sugli investimenti e sugli obiettivi del Gruppo.

Nel 2021 è proseguita l'attività di creazioni di contenuti (*content factory*) e l'opera di *news making* sia a sostegno delle strategie economiche, ambientali, sociali e industriali del Gruppo sia a rinforzo delle azioni commerciali intraprese verso i diversi target di clienti. L'attività di *media relations* è stata poi sviluppata in modo sinergico con la funzione Investor Relations per le numerose azioni di comunicazione finanziaria avviate nel corso dell'anno ed ha operato a sostegno delle politiche istituzionali del Gruppo e dei propri vertici in sintonia con la Direzione Public Affairs. È stato, inoltre, garantito il presidio della comunicazione mediatica su nuovi ambiti territoriali e di business, conseguente alla variazione di perimetro del Gruppo, a seguito di crescita strutturale e di operazioni di M&A.

L'ampio impegno nella gestione dei rapporti con i media è dimostrato anche dalla certificazione BIC - *Best in Media Communication*, ottenuta da Iren nel 2021, ideata da *Fortune Italia ed Eikon Strategic Consulting* con lo scopo di misurare in modo scientifico l'impatto della comunicazione aziendale attraverso il posizionamento nei media e la qualità delle relazioni con le differenti redazioni giornalistiche.

Creare valore

[GRI 201-1, 201-2, 201-4, 202-2, 203-1, 203-2, 207-1, 207-2, 207-3, G4-EU10]

I risultati economici del Gruppo Iren evidenziano, rispetto al 2020, un incremento dei ricavi del 33%, dovuto alla crescita della domanda energetica legata alla ripresa economica e all'aumento dei prezzi delle *commodities*, a fronte di una crescita significativa del margine operativo lordo (Ebitda) del 9,6% e dell'utile di pertinenza del Gruppo (+26,8%).

Indicatori economici	u.m.	2021	2020 ¹
Ricavi	€/mln	4.956	3.726
Margine Operativo Lordo	€/mln	1.016	927
Risultato Operativo	€/mln	454	415
Utile di pertinenza del Gruppo	€/mln	303	239
Capitalizzazione totale	€/mln	3.405	2.737
Dividendo per azione	€	0,105 ²	0,095

¹ I dati 2020 sono stati rideterminati in base ai principi IAS.

² Dividendo proposto dal Consiglio di Amministrazione.

L'indebitamento finanziario netto al 31/12/2021 ammonta a 2.906 milioni di euro, in riduzione rispetto ai 2.948 milioni di euro al 31/12/2020, nonostante il consolidamento delle nuove società acquisite dal Gruppo e il significativo incremento degli investimenti realizzati che, nel corso dell'anno, si sono attestati a circa 758 milioni di euro (+10,6% rispetto al 2020) destinati agli interventi di sviluppo nei diversi settori di attività, con prevalenza degli interventi con connotazione di sostenibilità ambientale ed economia circolare, garantendo un importante contributo alle comunità locali.

Investimenti

Investimenti tecnici (milioni di euro)	2021	2020
Generazione e teleriscaldamento	169,5	171,6
Reti (elettriche, gas, ciclo idrico)	307,7	293,9
Mercato	64,6	50,6
Servizi ambientali	164,3	116,3
Altri	51,7	52,8
Totale	757,8	685,2

Le performance economico finanziarie del 2021 confermano – attraverso un portafoglio di business con prevalenza di attività regolate e ad un significativo incremento degli investimenti – la forte connotazione allo sviluppo delle infrastrutture a servizio dello sviluppo dei sistemi economici dei territori serviti. Il profilo di

business multiutility e prevalentemente regolato ha garantito un'elevata resilienza del Gruppo all'emergenza Covid-19 e alla volatilità dello scenario energetico che ha caratterizzato la seconda parte dell'anno (per maggiori dettagli di business multiutility e prevalentemente regolato ha garantito un'elevata resilienza del Gruppo all'emergenza Covid-19 e alla volatilità dello scenario energetico che ha caratterizzato la seconda parte dell'anno (per maggiori dettagli si rimanda al Bilancio Consolidato). Si conferma inoltre, come definito anche in ottica prospettica nel Piano Industriale al 2030, particolare attenzione alla sostenibilità ambientale, al miglioramento della qualità del servizio, alla trasformazione digitale e all'innovazione in sinergia con le imprese e le istituzioni dei territori di riferimento. Il Gruppo ha proseguito, attraverso l'assunzione di 886 nuovi dipendenti (612 nel 2020), un importante processo di ricambio generazionale e di sviluppo focalizzato sulla acquisizione di competenze necessarie per la trasformazione digitale e per la crescita anche in nuove linee di business.

Gli orientamenti strategici, focalizzati su profili di sostenibilità, guidano la pianificazione degli investimenti pluriennali da realizzare. Questi stessi profili rientrano nei principi del Codice Etico che le società del Gruppo sono tenute a rispettare anche nella realizzazione degli investimenti: creare valore e accrescere i valori patrimoniali, gestionali e tecnologici del Gruppo, il rendimento per gli azionisti, il benessere economico e sociale per i dipendenti e per la collettività. 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, finanziarie e di sviluppo sostenibile**.

Per pianificare gli sviluppi della **capacità produttiva in ambito energetico**, il Gruppo considera gli scenari di medio periodo riferiti ai mercati dell'energia elettrica, del gas, alle evoluzioni del Capacity Market, del prezzo della CO₂ e dei Titoli di Efficienza Energetica. Si tengono, inoltre, in considerazione gli investimenti di sviluppo sulle reti di teleriscaldamento e gli scenari regolatori che favoriscono la crescita delle energie rinnovabili. I programmi di manutenzione mirano a mantenere l'efficienza e a prevenire i guasti e vengono pianificati per minimizzare l'impatto delle indisponibilità sui risultati del Gruppo.

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. La capacità produttiva pianificata al 2030, grazie agli investimenti previsti nel Piano industriale, sarà garantita per circa il 67% da impianti di produzione di energia da fonte rinnovabile (idroelettrico, fotovoltaico, eolico).

Al fine di garantire il mantenimento di adeguati standard produttivi e di affidabilità, il Gruppo adotta politiche gestionali e manutentive evolute (predittive e preventive) e punta sull'innovazione, sia incrementando l'efficienza e la flessibilità degli impianti, sia sviluppando progetti mirati all'efficienza energetica di sistema (flessibilizzazione degli impianti a ciclo combinato, gestione degli impianti di termovalorizzazione dei rifiuti per cogliere opportunità di sviluppo del teleriscaldamento, installazione di sistemi di accumulo di calore, progettazione di impianti mini hydro e realizzazione di impianti fotovoltaici). In questo ambito è stato realizzato un sistema di accumulo elettrico presso la centrale di Torino Nord e sono in fase di realizzazione i sistemi di accumulo elettrici presso le centrali di Moncalieri e Turbigo, che consentiranno di aumentare la potenza di riserva e l'energia producibile.

La **disponibilità di gas a medio e lungo termine** è pianificata e assicurata attraverso la gestione combinata di diverse fonti: 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 far 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, 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 degli impianti del Gruppo in relazione alle necessità e alle produzioni di ciascuna regione. La pianificazione

degli investimenti è volta ad ottimizzare la gestione dei rifiuti e la chiusura del ciclo, puntando alla massima valorizzazione del rifiuto in termini di materia ed energia.

Per garantire l'affidabilità della **distribuzione elettrica**, il Gruppo si è dotato di uno strumento di pianificazione (piano regolatore rete di distribuzione in media) 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 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. 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 in relazione all'andamento degli indicatori della qualità del servizio stabiliti dall'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (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 e la tutela dell'ambiente. 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.

In fase di pianificazione, il Gruppo analizza anche l'impatto degli scenari di **cambiamento climatico**: variazioni nelle distribuzioni delle temperature (rischi fisici cronici) – che impattano sulle dinamiche di consumo del gas e del calore del teleriscaldamento, dell'acqua e dell'energia elettrica – ed estremizzazioni dei fenomeni atmosferici (rischi fisici acuti) come ad esempio siccità, ondate di calore, bombe d'acqua, alluvioni, cicloni, frane. Questi



ultimi determinano, in particolare, ricadute sull'idrologia degli impianti idroelettrici ed acquedottistici con i connessi risvolti economici e costituiscono aspetti di attenzione per le conseguenze che possono produrre sugli asset del Gruppo (ad esempio guasti alla rete di teleriscaldamento), sulla marginalità (per effetto dei danni causati agli impianti di produzione), sulla programmazione della disponibilità e della manutenzione programmata degli impianti di produzione termoelettrica (per maggiori dettagli sulla gestione dei rischi climatici si veda p. 80).

Gli impatti finanziari o strategici sono analizzati principalmente nella *risk map* di Gruppo, oggetto di aggiornamento periodico, che identifica e quantifica tutti gli impatti significativi sul business (si veda p. 69).

Valore aggiunto

Il Gruppo Iren produce valore aggiunto rispetto alle risorse esterne impiegate, grazie all'efficace utilizzo dei fattori produttivi, e contribuisce alla crescita economica del contesto sociale e ambientale, producendo importanti ricadute sui territori in cui opera, in particolare, in considerazione degli investimenti realizzati, dell'occupazione generata e dell'indotto alimentato per lo svolgimento delle proprie attività.



Le ricadute prodotte dal Gruppo Iren sui territori di riferimento contribuiscono alla crescita del contesto economico, sociale e ambientale

Gli investimenti migliorano il contesto sociale ed ambientale intervenendo su infrastrutture di base (reti elettriche, gas, fognatura e acquedotto, impianti di depurazione) e su servizi essenziali (raccolta e smaltimento rifiuti). 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 un'elevata coincidenza tra le province di residenza dei dipendenti e la sede di lavoro loro assegnata: il 78% dei dirigenti risiede nella stessa regione in cui si trova la propria sede di lavoro.



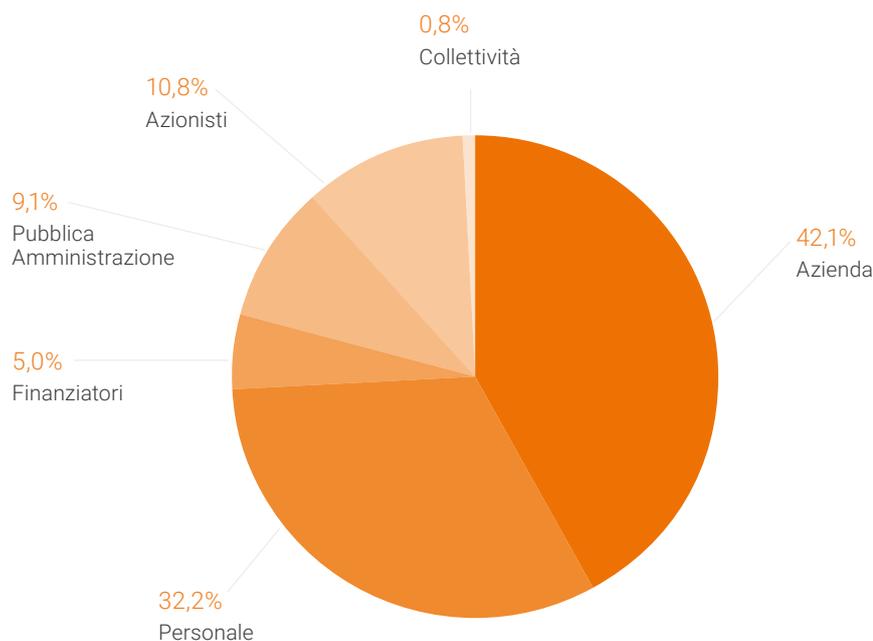
Il Gruppo Iren genera opportunità per lo sviluppo di tecnologie e processi innovativi e per la crescita del know how territoriale

L'indicatore che evidenzia la capacità del Gruppo di produrre valore e soddisfare, al tempo stesso, gli interessi economici dei propri principali interlocutori è il Valore Aggiunto che permette di misurare l'andamento economico della gestione e la capacità di creare le condizioni per distribuire ricchezza agli stakeholder.

Nel 2021 il Gruppo Iren ha generato un Valore Aggiunto globale lordo per oltre 1.534 milioni di euro, così distribuito:

- **42,1% all'Azienda** (circa 646 milioni di euro) come ricchezza mantenuta all'interno del Gruppo, inclusi ammortamenti e utili non distribuiti;
- **32,2% al Personale** (oltre 495 milioni di euro) in termini di salari e stipendi, oneri e altri costi del personale;
- **9,1% alla Pubblica Amministrazione** (circa 140 milioni di euro) sotto forma di imposte dirette e indirette, al netto delle sovvenzioni in conto esercizio ricevute;
- **5,0% ai Finanziatori** (circa 76 milioni di euro) in termini di oneri finanziari sostenuti nei confronti di tutti i creditori;
- **10,8% agli Azionisti** (circa 165 milioni di euro) sotto forma di dividendo;
- **0,8% alla Collettività** (quasi 12 milioni di euro) in termini di contributi alla realizzazione di eventi sociali, ambientali, culturali e sportivi.

Valore aggiunto globale lordo distribuito



Determinazione del Valore aggiunto (migliaia di euro)	2021	2020 ¹
Ricavi delle vendite e prestazioni	4.828.351	3.534.601
Variazione delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati, prodotti finiti e merci	45.698	-14.159
Altri ricavi	128.074	149.434
Valore della produzione	5.002.123	3.669.876
Costi per materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	-2.035.769	-1.007.514
Costi per servizi	-1.377.920	-1.254.346
Altri oneri	-39.468	-20.677
Costi per lavori interni capitalizzati	45.256	38.891
Accantonamenti per rischi	-83.841	-70.651
Costi intermedi di produzione	-3.491.742	-2.314.297
Valore aggiunto caratteristico lordo	1.510.381	1.355.579
Componenti accessori e straordinari	24.011	64.739
Risultato netto delle attività discontinue	0	0
Valore aggiunto globale lordo	1.534.392	1.420.318

¹ I dati 2020 sono stati rideterminati in base ai principi IAS.

Imposte e tasse

Nel rispetto e nell'autonomia delle proprie scelte gestionali ed in linea con la propria politica di sostenibilità, il Gruppo Iren persegue una strategia fiscale ispirata a principi di onestà, correttezza e osservanza della normativa, caratterizzata da comportamenti collaborativi e trasparenti nei confronti dell'Amministrazione Finanziaria e dei terzi, al fine di minimizzare ogni impatto sostanziale in termini di rischio fiscale o reputazionale.

A tal fine il Consiglio di Amministrazione ha emanato il documento **Strategia Fiscale**, richiamata anche nel Codice Etico, che definisce gli obiettivi e l'approccio adottati dal Gruppo nella gestione della variabile fiscale. Il documento è reso disponibile a tutti gli stakeholder sul sito internet gruppoiren.it/strategia-fiscale ed è aggiornato tempestivamente ogni qualvolta intervengano cambiamenti degli elementi essenziali disciplinati. La Strategia Fiscale stabilisce i principi di condotta in materia fiscale, al fine di contenere il rischio di incorrere nella violazione di norme tributarie o nell'abuso dei principi e delle finalità dell'ordinamento tributario, nonché di garantire nel tempo la corretta e tempestiva determinazione e liquidazione delle imposte. In coerenza con tali principi Iren si astiene dal porre in essere pratiche o strategie di natura fiscale finalizzate a erodere abusivamente la base imponibile e si impegna a non intraprendere operazioni e comportamenti e a non instaurare rapporti commerciali o costituire strutture societarie che risultino privi di sostanza economica e finalizzati a conseguire vantaggi fiscali indebiti e che non siano giustificati da valide ragioni economiche, anche di ordine organizzativo o gestionale, o comunque coerenti con gli obiettivi di carattere sociale e di etica aziendale. Iren si impegna inoltre a perseguire fattivamente la preventiva certezza sulle proprie posizioni fiscali e a prevenire l'avvio di liti fiscali improduttive o che, comunque, in base a una valutazione prognostica potrebbero risolversi con esito sfavorevole (principio del "more likely than not"). Laddove gli adempimenti ovvero le fattispecie fiscali siano ritenute, sulla base di una valutazione oggettiva da parte del management, non chiare o soggette a interpretazione o, comunque, presentino margini di incertezza, Iren agisce comunque in piena trasparenza nei confronti delle Autorità fiscali, secondo gli strumenti messi a disposizione dall'ordinamento, per pervenire all'applicazione del corretto livello di tassazione.

Il Consiglio di Amministrazione di Iren, supportato dal Comitato Controllo, Rischi e Sostenibilità, ha definito le linee di indirizzo del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, inclusi i rischi di natura fiscale, e ha individuato l'Amministratore Delegato quale responsabile per l'indirizzo della strategia fiscale, verificando il funzionamento del **Tax Control Framework**, vale a dire il sistema di gestione e controllo del rischio fiscale di cui Iren si è dotata al fine di assicurare la presentazione di dichiarazioni fiscali accurate, la corretta applicazione di tutte le norme fiscali e, quando ritenuto opportuno, il coinvolgimento dell'Autorità fiscale al cospetto di operazioni suscettibili di generare incertezze interpretative.

Il Consiglio di Amministrazione ha inoltre istituito la **Commissione Tax Risk Management**, composta da 4 membri permanenti: Direttore Risk Management, Tax Risk Manager, CFO e Responsabile Bilancio Consolidato e Fiscale. La Commissione sovrintende ai processi previsti dal Tax Control Framework con compiti di supervisione e controllo, nonché di indirizzo nell'ambito delle attività di monitoraggio, supportando con funzione consultiva e propositiva non vincolante, i diversi attori coinvolti, tra cui l'Amministratore Delegato e il Tax Risk Manager, nell'espletamento dei rispettivi compiti. Il **Tax Risk Manager** è responsabile dell'attività di monitoraggio, dell'efficacia e dell'effettività dei controlli a presidio dei rischi fiscali e relaziona periodicamente alla Commissione Tax sulle attività svolte, sui relativi esiti e sull'adeguatezza del Tax Control Framework. Attraverso il processo di identificazione e valutazione dei rischi e la predisposizione, in collaborazione con le funzioni coinvolte, di procedure operative di natura fiscale, il Tax Risk Manager assicura che ciascun *control owner* conosca e ponga in essere i presidi di controllo e confermi l'effettiva applicazione delle procedure.

Coerentemente con il più ampio sistema di controllo interno e di gestione del rischio, il Tax Control Framework prevede che il rischio fiscale sia gestito tramite l'assegnazione di responsabilità e ruoli secondo tre livelli di controllo. Il **controllo di primo livello** è rappresentato dalle singole linee operative che, quotidianamente nell'adempimento delle attività di loro pertinenza, mettono in atto i cosiddetti controlli di linea, come definiti da policy e procedure aziendali, finalizzati al corretto svolgimento delle attività operative, incluse quelle con riflessi sugli adempimenti fiscali. Il primo livello di controllo è perciò svolto dal management aziendale delle singole linee operative, ivi inclusa anche la funzione Fiscale e Compliance.

Il **secondo livello di controllo** è affidato al Tax Risk Manager che, secondo il criterio della separazione dei compiti rispetto alle funzioni di linea, predispose il piano di monitoraggio annuale sui controlli e rischi fiscali e ne garantisce l'esecuzione, individuando eventuali aree di miglioramento e supportando i **control owner** nell'identificazione delle relative azioni correttive. Flussi informativi adeguati, proporzionati e diversificati garantiscono la circolazione delle informazioni e assicurano la conoscibilità, ai livelli aziendali adeguati, delle risultanze derivanti dalle attività di monitoraggio condotte dal Tax Risk Manager.

Il **controllo di terzo livello**, affidato alla funzione Internal Audit, ha l'obiettivo di verificare l'operatività e l'idoneità del sistema di controllo interno e di gestione dei rischi, nonché di individuare andamenti anomali, violazioni delle procedure e della regolamentazione.

La gestione degli aspetti fiscali e tributari è stata individuata come attività sensibile con riferimento ai reati tributari richiamati dal D.Lgs. 231/01 che Iren ritiene potenzialmente applicabili nella conduzione delle attività aziendali. La Procedura per la gestione delle segnalazioni all'Organismo di Vigilanza, approvata dal Consiglio di Amministrazione, regola le modalità di comunicazione e di gestione delle segnalazioni riguardanti situazioni di violazioni, conclamate o presunte, di leggi, dei principi del Modello Organizzativo 231 e delle procedure che disciplinano le attività sensibili 231, nonché ogni strumento di attuazione del Modello stesso (per maggiori dettagli sul Modello 231 si veda p. 86).

Al fine di migliorare la comunicazione e collaborazione con l'Amministrazione Finanziaria, il Gruppo Iren ha deciso di aderire al "Regime di adempimento collaborativo" (D.Lgs. 128/2015) che prevede un nuovo schema di relazioni tra l'Agenzia delle Entrate e i contribuenti ispirato ai principi della *cooperative compliance* già adottati da amministrazioni fiscali estere. I principali benefici in termini di gestione del rischio fiscale derivano dalla possibilità di valutazione congiunta di eventuali rischi fiscali con l'Agenzia delle Entrate prima della dichiarazione fiscale e dall'accesso a forme di interpello preventivo con procedura abbreviata. Le società del Gruppo in possesso dei requisiti richiesti dall'Agenzia delle Entrate e ammesse, nel dicembre 2021, al "Regime di adempimento collaborativo" sono Iren e Iren Energia.

Iren ha, inoltre, consolidato un percorso di coinvolgimento degli stakeholder attraverso i Comitati Territoriali che rappresentano il principale strumento di dialogo e confronto tra il Gruppo Iren e tutti i portatori di interesse (consumatori/clienti, lavoratori, fornitori, istituzioni, azionisti, ambiente e comunità locali).

Si evidenzia infine che le informazioni di natura fiscale presenti nel bilancio consolidato e nel bilancio di sostenibilità sono sottoposte a un processo di *assurance* da parte di un soggetto terzo (società di revisione).

Le imposte sul reddito dell'esercizio 2021 sono pari a oltre 90 milioni (-9,7% rispetto al 2020). Il Tax rate effettivo è 21,32%.

Nel 2021 il Gruppo ha ricevuto sussidi e contributi dalla Pubblica Amministrazione per circa 30,4 milioni di euro, di cui 5,8 milioni in conto capitale.

Imposte e tasse versate (milioni di euro)	2021	2020 ¹
Stato e Regione	90,33	100,00
Totale imposte e tasse dirette	90,33	100,00
Canoni di concessione ATO	2,29	2,54
Altri canoni di concessione	23,88	23,87
Derivazione, tasse e licenze (canoni e sovracanonici di derivazione)	20,55	18,91
Imposte e tasse	21,78	25,16
Totale imposte e tasse indirette	68,50	70,48
TOTALE	158,83	170,48

¹ I dati 2020 sono stati rideterminati in base ai principi IAS.

Finanza sostenibile

Il mercato finanziario ha visto, negli ultimi anni, una forte crescita degli investimenti sostenibili e responsabili e di strumenti di finanziamento che considerano gli impatti di sostenibilità, anche offrendo tassi più convenienti in funzione del raggiungimento di obiettivi definiti e misurati.

L'Unione Europea ha dato un importante impulso in questa direzione con l'adozione, nel 2018, del Piano d'azione per la finanza sostenibile che delinea strategie e misure per la realizzazione di un sistema finanziario in grado di promuovere lo sviluppo sostenibile, contribuendo ad attuare l'Accordo di Parigi sui cambiamenti climatici e gli obiettivi l'Agenda 2030 delle Nazioni Unite. Il Piano raccomanda dieci azioni da intraprendere a livello europeo per favorire la canalizzazione degli investimenti finanziari verso un'economia maggiormente sostenibile, considerare la sostenibilità nelle procedure per la gestione dei rischi e rafforzare la trasparenza e gli investimenti di lungo periodo.

La finanza sostenibile rappresenta una leva molto significativa per supportare il piano di investimenti previsti nel piano strategico del Gruppo Iren per il raggiungimento degli obiettivi ESG pianificati.

Tassonomia Europea

Il Green Deal è la strategia che l'Europa si è data per diventare una società a impatto climatico zero entro il 2050, proteggere la salute e il benessere dei cittadini, conservare e migliorare il capitale naturale e la biodiversità. Questa sfida necessita non solo di fondi pubblici (come quelli del Next Generation EU), ma anche privati. Per questo, nell'ambito del Piano d'azione per la finanza sostenibile, la Commissione Europea ha definito la Tassonomia (Regolamento UE 2020/852), un sistema unico di classificazione delle attività economiche che definisce i criteri per valutarne la sostenibilità ambientale, incentivando le imprese a rendere i loro modelli più ecosostenibili, implementando investimenti in questa direzione, e a fornire *disclosure* delle informazioni legate all'ambiente e al clima.

La Tassonomia individua **sei obiettivi ambientali** per identificare le attività economiche sostenibili: mitigazione del cambiamento climatico, adattamento al cambiamento climatico, uso sostenibile e protezione dell'acqua e delle risorse marine, transizione verso l'economia circolare, prevenzione e controllo dell'inquinamento, protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi.

Un'attività economica è allineata alla Tassonomia, e quindi è considerata sostenibile, se rispetta tre principi fondamentali:

- contribuire in modo sostanziale ad almeno uno dei sei obiettivi ambientali, rispettando criteri di vaglio tecnico specifici per ogni attività (*substantially contribute*);
- non arrecare un danno significativo a nessuno degli obiettivi ambientali (*Do Not Significant Harm - DNSH*);
- essere conforme alle garanzie minime stabilite dall'OECD's Guidelines for Multinational Enterprises¹ e dagli United Nation Guiding Principles on Business and Human² (*comply with minimum safeguards*).

Le imprese obbligate alla pubblicazione della Dichiarazione di carattere non finanziario (DNF) devono comunicare tre indicatori (KPIs): fatturato, spese operative (OpEx) e spese in conto capitale (CapEx), relative ad attività allineate alla Tassonomia.

¹ OECD Guidelines for Multinational Enterprises – rivolti alle imprese multinazionali che operano in Paesi aderenti all'Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico (OECD) – forniscono principi e standard, non vincolanti, per una condotta commerciale responsabile in base alle leggi applicabili e agli standard riconosciuti a livello internazionale.

² United Nations Guiding Principles on Business and Human Rights (UNGPs) sono uno strumento, formato da 31 principi, che attuano il framework "Proteggere, rispetta e rimedia" delle Nazioni Unite per ciò che riguarda i diritti umani all'interno dei business.

Il 9 dicembre 2021, è stato pubblicato in Gazzetta ufficiale il Regolamento delegato UE (2021/2139) – cosiddetto Atto delegato Clima – che definisce i criteri tecnici per i primi due obiettivi (mitigazione e adattamento al cambiamento climatico) e nel corso del 2022 è prevista la pubblicazione degli Atti delegati relativi agli altri quattro obiettivi.

Il Gruppo Iren, condividendo le finalità della Tassonomia quale strumento di omogeneizzazione, sicurezza e trasparenza delle informazioni verso tutti gli stakeholder, ha partecipato attivamente ai vari processi di consultazione, fornendo input tramite le associazioni settoriali e il *Corporate Forum on Sustainable Finance* (CFSF) cui il Gruppo partecipa.

Adozione della Tassonomia Europea

La Tassonomia prevede che per il primo anno di applicazione (2022) venga comunicata, relativamente all'anno precedente (2021), solo la quota di attività economiche ammissibili e non ammissibili alla Tassonomia stessa in termini di fatturato, spese in conto capitale e spese operative (Regolamento Delegato UE 2021/2178), mentre a partire dal 2023 la comunicazione dovrà riguardare i KPIs relativi alle attività allineate alla Tassonomia. È definita **attività economica ammissibile** alla Tassonomia, un'attività descritta nell'Atto delegato Clima, indipendentemente dal fatto che soddisfi i criteri di vaglio tecnico per essa stabiliti. Le attività ammissibili costituiscono, quindi, l'universo di base delle attività che hanno il potenziale per allinearsi ai criteri di screening tecnico. Al contrario è **attività economica non ammissibile** quella non descritta nell'Atto delegato Clima.

Per implementare la Tassonomia Europea nel proprio sistema di monitoraggio e reporting, il Gruppo Iren ha avviato, a inizio 2021, un processo e un team di lavoro interfunzionale (Business Unit, Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali, Controllo di Gestione, Affari Regolatori, Affari Societari, Finanza e Sistemi Informativi) che ha effettuato l'analisi di tutte le attività economiche gestite, ne ha verificato la coerenza con la Tassonomia, nell'estensione ad oggi in vigore, e ha identificato le **attività ammissibili** e le **attività non ammissibili**. È importante rilevare che tra le attività non ammissibili di fatto risultano ricomprese due differenti tipologie:

- le attività che non sono incluse negli Atti Delegati ad oggi adottati, tenendo in considerazione che la prevista evoluzione e dinamicità della Tassonomia dovrebbe, in particolare includendo altri obiettivi ambientali, ampliare la portata delle attività ammissibili (es. produzione energetica da gas naturale, gestione dei rifiuti in ottica di economia circolare);
- le **attività escluse** perché ritenute non produttive di impatti significativi sugli obiettivi ambientali considerati dalla Tassonomia. Rientra, per esempio, tra le attività escluse la vendita di energia elettrica ai clienti finali che, nelle valutazioni del Gruppo Iren, potrebbe contribuire in modo consistente alla mitigazione dei cambiamenti climatici in una logica di progressiva elettrificazione dei consumi, orientata verso la commercializzazione di energia elettrica prodotta al 100% da fonti rinnovabili.

A valle dell'analisi delle attività, è stato definito un sistema di codifica dei conti, al fine di calcolare i KPIs richiesti dalla Tassonomia, ed è stata intrapresa la verifica dell'allineamento delle attività, in funzione dei criteri di vaglio tecnico e dei DNSH.

Nel processo di implementazione della Tassonomia, anche a fronte dell'esigenza di definire criteri interpretativi omogenei, è risultato fondamentale il confronto con altri player del settore sia direttamente sia attraverso tavoli di lavoro associativi (es. Utilitalia, Assonime).

Quote di attività ammissibili e non ammissibili alla Tassonomia

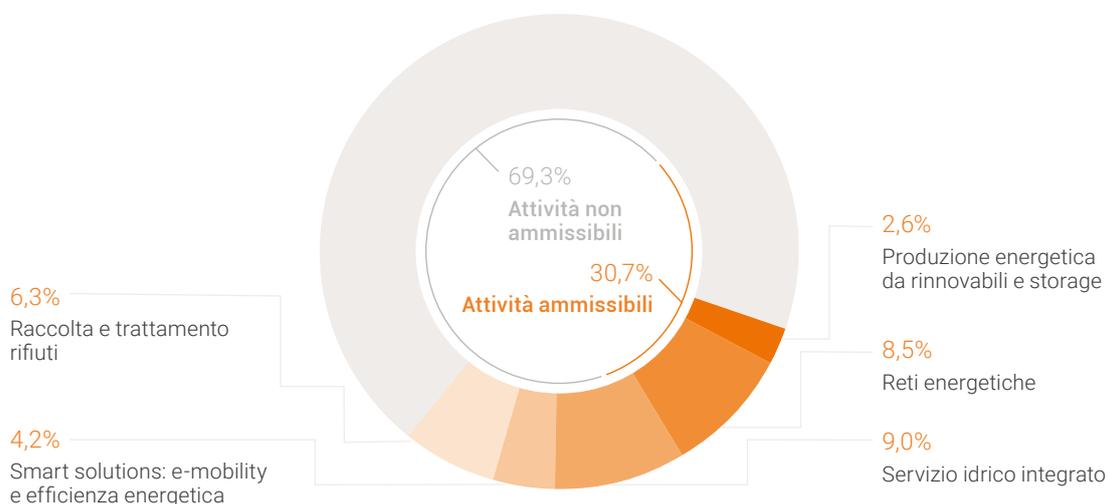
Di seguito sono rappresentate le quote di attività ammissibili e non ammissibili relative ai tre KPIs richiesti dalla Tassonomia.

È opportuno rilevare che l'elaborazione degli Atti Delegati per i quattro obiettivi ambientali relativi a uso sostenibile e protezione dell'acqua e delle risorse marine, transizione verso l'economia circolare, prevenzione e controllo dell'inquinamento, protezione e ripristino della biodiversità e degli ecosistemi, dovrebbero rafforzare l'aderenza del modello di business del Gruppo Iren alla Tassonomia, considerando che l'attuale analisi copre esclusivamente gli obiettivi mitigazione del cambiamento climatico e adattamento al cambiamento climatico.

Informazioni di maggior dettaglio sulle attività ammissibili e non ammissibili, oltre che sui criteri di calcolo della relativa quota di ricavi, spese operative e spese in conto capitale, si rinvia alla tabella di p. 296.

Ricavi

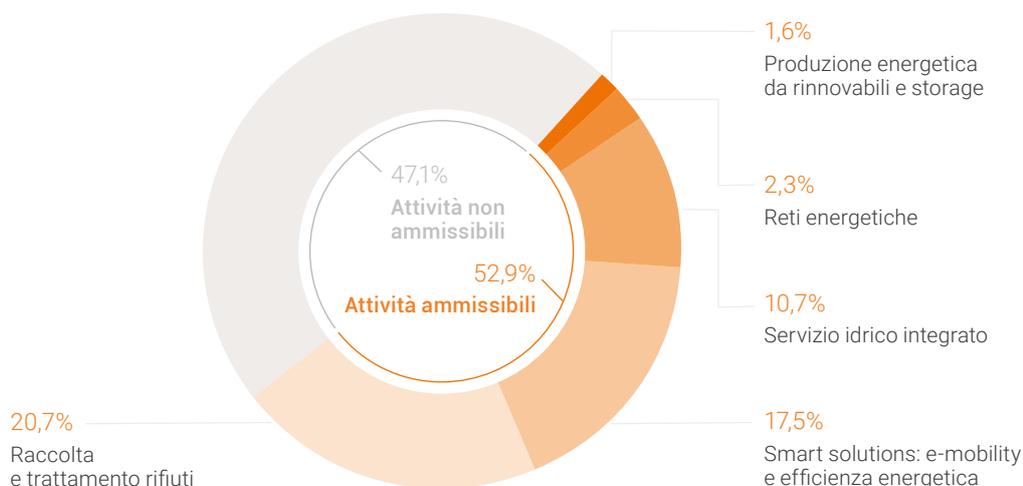
I ricavi totali assunti per la definizione dell'indicatore (denominatore) sono quelli rendicontati nel Bilancio consolidato, in conformità con i principi contabili internazionali, con la sterilizzazione degli effetti derivanti dai beni in concessione (IFRIC 12). Nel calcolo dell'indicatore sono stati considerati al numeratore solo i ricavi derivanti da vendite esterne. Adottando tali criteri, la quota di ricavi afferenti alle attività ammissibili alla Tassonomia, per gli obiettivi di mitigazione del cambiamento climatico e adattamento al cambiamento climatico, si attesta al **30,7% dei ricavi** 2021, pari a oltre 1.450 milioni di euro, prevalentemente riferita agli ambiti reti energetiche, servizio idrico integrato e raccolta e trattamento dei rifiuti in impianti di recupero di materia.



Si ritiene significativo evidenziare che la Tassonomia non contempla attività che hanno una considerevole rilevanza per il Gruppo, quali ad esempio la vendita di commodities (circa 38% dei ricavi consolidati) che potrebbe, in realtà, avere un impatto positivo sulla mitigazione del cambiamento climatico se orientata alla commercializzazione di energia elettrica da fonti rinnovabili o gas low carbon. Sterilizzando gli effetti di tale attività, la quota di ricavi connessi ad attività green si attesterebbe al 50%.

Spese operative (OpEx)

In linea con le interpretazioni fornite dalla Commissione Europea³, le spese operative considerate ai fini del calcolo dell'indicatore non includono le seguenti spese: generali, per materie prime, del personale per la gestione delle attività, di gestione dei progetti di ricerca e sviluppo, per elettricità, fluidi o reagenti necessari al funzionamento di proprietà, impianti e attrezzature.

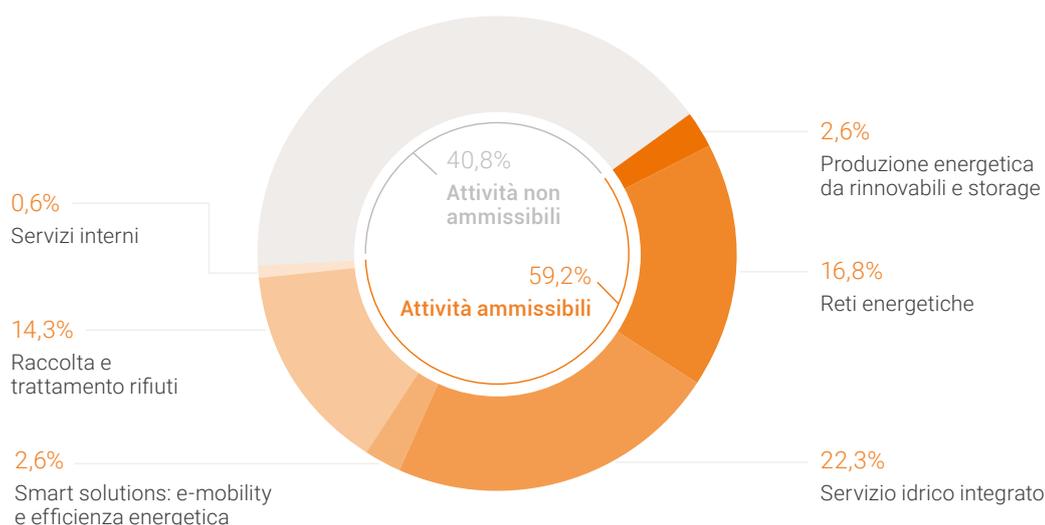


³ Draft Commission notice on the interpretation of certain legal provisions of the Disclosures Delegated Act under Article 8 of EU Taxonomy Regulation on the reporting of eligible economic activities and assets 2/2/2022.

Il **52,9% delle spese operative** 2021 (OpEx), pari a circa 472 milioni di euro, è riferito ad attività ammissibili per gli obiettivi di mitigazione del cambiamento climatico e adattamento al cambiamento climatico. Si tratta di spese prevalentemente riferite agli ambiti raccolta e trattamento rifiuti in impianti di recupero di materia, smart solution e servizio idrico integrato.

Spese in conto capitale (CapEx)

Nelle spese in conto capitale assunte per la definizione dell'indicatore sono inclusi, al denominatore, gli incrementi agli attivi materiali e immateriali prima dell'ammortamento, della svalutazione e di qualsiasi rivalutazione, inclusi anche gli incrementi derivanti da aggregazioni aziendali e i leasing di lungo periodo capitalizzati (IFRS 16).



Il **59,2% delle spese in conto capitale** 2021 (CapEx), pari a oltre 508 milioni di euro, è riferito alle attività ammissibili per gli obiettivi di mitigazione del cambiamento climatico e adattamento al cambiamento climatico. La quota maggiore di tale percentuale riguarda gli ambiti servizio idrico integrato, reti energetiche, distribuzione del teleriscaldamento, dell'energia elettrica e del gas e raccolta e trattamento dei rifiuti in impianti di recupero di materia.

Strumenti di finanza sostenibile

Nel 2021 il Gruppo ha ottenuto nuovi finanziamenti, in particolare a supporto dei piani d'investimento, che confermano la fiducia del sistema finanziario verso le iniziative di sviluppo pianificate e consentono di mantenere un adeguato equilibrio tra esposizione finanziaria a breve e lungo termine. L'attenzione del Gruppo è rivolta in modo crescente agli **strumenti di finanza sostenibile che rappresentano il 64% delle fonti** di finanziamento: Green Bond, finanziamenti BEI (Banca Europea Investimenti) e CEB (Council of Europe Development Bank) che supportano specifici progetti e rispondono a particolari requisiti di sostenibilità.

Nell'ambito del proprio Programma Euro Medium Term Notes (EMTN) di 4 miliardi, il 7 Ottobre 2021 Iren ha concluso con successo l'emissione di un nuovo Green Bond per **200 milioni di euro** (*Tap Issue*) che si colloca all'interno della riapertura del Green Bond di 300 milioni di euro emesso il 10 dicembre 2020, risultando la prima multiutility italiana per numero di strumenti emessi in questo formato: 4 Green Bond per complessivi 2 miliardi di euro. La nuova emissione, con rating Fitch BBB, è quotata presso il mercato regolamentato della Borsa Irlandese, e presso il mercato ExtraMOT di Borsa Italiana nel segmento dedicato agli strumenti di tipo green. Come per i precedenti Green Bond l'elenco dei progetti rifinanziati dal Green Bond è stato definito dal *Sustainable Financing Committee* di Iren e la sua corrispondenza a precisi criteri ambientali è assicurata da un ente esterno (DNV GL). L'emissione è stata destinata al finanziamento e rifinanziamento di progetti riconducibili alle categorie: efficienza energetica, fonti rinnovabili, efficientamento nella gestione del ciclo dei rifiuti e riciclo, depurazione delle acque reflue, efficientamento dei servizi idrici, e-mobility.

I titoli obbligazionari del nuovo Green Bond (Tap GB4), collocati ad un prezzo di emissione pari a 94,954%, riflettono le caratteristiche del Green Bond emesso a dicembre 2020: hanno un taglio minimo unitario di 100.000 euro, pagano una cedola lorda annua pari a 0,25% e scadono il 17 gennaio 2031. Il tasso di rendimento lordo effettivo a scadenza è pari a 0,818%, corrispondente a un rendimento di 67 punti base sopra il tasso *midswap*. Questa emissione ha ricevuto l'apprezzamento del mercato verso la strategia di sostenibilità del Gruppo, e la sua capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati, che delinea un'ambizione sempre crescente concretizzata nel Piano Industriale al 2030 e nell'adozione di procedure dedicate agli strumenti finanziari green per garantire la necessaria trasparenza agli investitori.

Il Gruppo Iren ha concentrato la propria attenzione anche sull'individuazione di ulteriori strumenti innovativi di finanza sostenibile, tramite le relazioni con BEI e CEB che finanziano progetti rispondenti a particolari requisiti di sostenibilità. In particolare, nel marzo 2021, si è conclusa l'istruttoria tecnica con CEB per un finanziamento di 80 milioni di euro ad integrazione di un finanziamento sottoscritto nel 2020 con BEI, relativo ai progetti di sviluppo della rete di teleriscaldamento nell'area di Torino per un importo complessivo di 197 milioni di euro. Si tratta di progetti classificabili per BEI "efficient district heating and cooling", secondo la direttiva 2012/27/EU, che rientrano, pertanto, nelle previsioni della *new energy lending policy* della banca UE.

Obbligazioni "green" Iren in circolazione al 31/12/2021

Obbligazione	Sigla Iren	Codice ISIN	Quantità emissione (€/000)	Cedola ann. (%)	Durata emissione (anni)	Scadenza	Prezzo Emissione (%)	Rating
Tap Issue Green Bond 2031	Tap GB4	XS2275029085	200.000	0,250%	10	17/01/2031	94,954	BBB
Green Bond 2031	GB4	XS2275029085	300.000	0,250%	10	17/01/2031	99,030	BBB
Green Bond 2029	GB3	XS2065601937	500.000	0,875%	10	14/10/2029	99,345	BBB
Green Bond 2025	GB2	XS1881533563	500.000	1,950%	7	19/09/2025	99,129	BBB
Green Bond 2027	GB1	XS1704789590	500.000	1,500%	10	24/10/2027	98,356	BBB
Totale			2.000.000					

Allocazione dei fondi Green Bond

I fondi del Green Bond emesso il 7 Ottobre 2021 (Tap GB4) sono stati allocati a 15 progetti, individuati da Iren, la cui corrispondenza a precisi criteri ambientali è stata assicurata da un ente di certificazione esterno. A partire dalla data di emissione e fino a completa allocazione dell'importo netto pari a 189.908.000 euro, entro il termine massimo dei 24 mesi, viene monitorato l'utilizzo dei fondi liquidi destinati al rifinanziamento/finanziamento dei progetti selezionati. Un importo pari al 76% dell'incasso netto (144.571.350 euro) è stato utilizzato per il rifinanziamento e/o finanziamento degli investimenti coperti da precedenti linee bancarie e prestiti obbligazionari, mentre la parte restante pari al 24% (45.336.650 euro) sarà allocata entro i 24 mesi dall'emissione ed è compresa nel saldo di liquidità al 31 dicembre 2021, con vincolo di destinazione al rifinanziamento/finanziamento degli Eligible Project.

Per i Green Bond emessi nel 2019 e nel 2020 (GB3 e GB4), nel corso del 2021 è avvenuta la completa destinazione dei fondi liquidi incassati entro i termini di allocazione previsti. Gli investimenti relativi a tutti i Green Bond emessi a fine 2021, riportati nella tabella seguente, sono tutti confermati e presenti nell'attivo patrimoniale del Gruppo al 31 dicembre 2021.

Destinazione dei proventi dei Green Bond al 31/12/2021¹

Categoria progetti	Tap Green Bond 2031 (Tap GB4)		Green Bond 2031 (GB4)		Green Bond 2029 (GB3)		Green Bond 2025 (GB2)		Green Bond 2027 (GB1)	
	Investimenti (€)	Prog. (n.)	Investimenti (€)	Prog. (n.)	Investimenti (€)	Prog. (n.)	Investimenti (€)	Prog. (n.)	Investimenti (€)	Prog. (n.)
Efficienza energetica	104.196.535	7	196.784.859	6	387.503.236	11	247.991.764	4	232.587.446	6
Fonti rinnovabili	9.075.639	1	33.360.992	5	4.263.000	1	134.658.410	5	161.002.995	7
Efficientamento nella gestione del ciclo dei rifiuti e riciclo	52.719.803	4	47.450.547	6	35.388.104	3	7.265.347	1	42.123.504	1
Depurazione acque reflue	18.817.532	2	8.393.602	3	61.594.858	4	100.438.533	1	56.066.055	4
Efficientamento servizi idrici	-	-	-	-	4.677.908	1	-	-	-	-
E-mobility	5.098.491	1	-	-	3.297.894	1	5.290.946	1	-	-
Totale allocato	189.908.000	15	285.990.000	20	496.725.000	21	495.645.000	12	491.780.000	18
Disaggio emissione	10.092.000		2.910.000		3.275.000		4.355.000		8.220.000	
Residuo da finanziare entro il 2022			11.100.000							
Totale emissione	200.000.000	15	300.000.000	20	500.000.000	21	500.000.000	12	500.000.000	18

¹ Gli 86 progetti indicati in tabella comprendono progetti comuni alle 5 emissioni di Green Bond per annualità diverse, escludendo detti progetti il totale è 46.

I positivi impatti ambientali prodotti dai progetti finanziati dai Green Bond, sono evidenziati dai principali indicatori riportati nella tabella seguente.

Maggiori informazioni sui Green Bond e sui progetti finanziati sono disponibili nella sezione Finanza Sostenibile del sito gruppoiren.it.

Categoria progetti e principali indicatori	u.m.	2021	2020	2019	2018	2017
Efficienza energetica						
Energia elettrica prodotta	MWh	3.847.662	3.486.789	3.833.955	3.887.199	3.884.511
Energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili ¹	MWh	878	0	657	46	25
Energia primaria risparmiata	MWh	1.838.393	1.532.645	1.808.508	2.200.496	2.281.239
Emissioni CO ₂ evitate da fonti non fossili	t	578.080	492.287	616.258	636.478	724.744
Energia termica prodotta ¹	MWh	1.996.062	1.660.701	1.592.436	1.684.507	1.770.005
Energia elettrica immessa in rete ¹	MWh	3.585.171	3.505.548	3.790.141	3.803.936	4.222.786
Perdite di rete (energia elettrica) ¹	MWh	87.791	94.613	154.570	166.866	158.921
Smart meter energia elettrica e gas installati	n.	1.418.954	1.385.339	1.330.716	1.188.480	966.569
Fonti rinnovabili						
Energia primaria risparmiata	MWh	2.497.041	2.101.596	2.827.848	3.254.066	3.663.699
Energia elettrica prodotta da fonti rinnovabili	MWh	713.362	765.174	777.269	904.438	761.335
Energia termica distribuita ²	MWh	3.144.036	2.856.932	2.779.773	2.816.307	2.956.143
Emissioni CO ₂ evitate da fonti non fossili	t	1.057.353	1.074.207	1.320.889	1.371.073	1.581.848
Efficientamento gestione ciclo dei rifiuti e riciclo						
Combustibile da rifiuti (CDR)	t	8.461	9.429	16.523	2.585	7.886
Rifiuti differenziati raccolti	t	856.682	825.674	813.804	788.313	711.910
Rifiuti non differenziati trattati	t	366.570	371.735	415.905	445.411	464.837
Sistemi di raccolta porta a porta - abitanti serviti	n.	1.817.913	1.656.415	1.590.536	1.473.268	1.391.087
Plastica avviata a recupero	t	221.783	59.635	-	-	-
Blupolymer prodotto	t	19.137	7.054	-	-	-
Bluair prodotto	t	8.538	6.648	-	-	-
Biometano prodotto	sm ³	1.778.145	-	-	-	-
Emissioni CO ₂ evitate	t	367.637	102.162	-	-	-
Depurazione delle acque reflue						
Abitanti equivalenti serviti (potenziali) ¹	n.	628.878	625.806	531.528	515.650	295.650
Volumi acqua a riutilizzo/Volumi acqua trattata	%	32	31	32	30	30
Impianti di depurazione	n.	1.291	1.310	1.293	1.278	1.122
Rete fognaria	km	10.842	10.739	10.662	10.606	9.924
Efficientamento						
Smart meter installati	n.	127.046	96.965	51.742	-	-
E-mobility						
Emissioni CO ₂ evitate da fonti non fossili ²	t	1.420	1.069	789	52	-

¹ Gli anni precedenti al 2021 hanno subito un restatement.

² L'anno 2020 ha subito un restatement.

Indici e rating ESG

La scelta del Gruppo Iren di porre la sostenibilità al centro del suo sviluppo è confermata nel Piano Industriale al 2030: economia circolare, risorse idriche, città resilienti, decarbonizzazione e persone saranno il fulcro dell'agenda del Gruppo per il prossimo decennio. L'80% degli investimenti organici totali, ovvero oltre 8,7 miliardi di euro, saranno destinati a progetti sostenibili per il raggiungimento degli impegni assunti in coerenza con gli obiettivi al 2030 delle Nazioni Unite. Un impegno tangibile che conferma la volontà di coniugare lo sviluppo del Gruppo a quello delle comunità, dei territori e dell'ambiente.

Gli **indici ESG** includono titoli di società che si distinguono per i profili di sostenibilità, con l'obiettivo di fornire elementi di valutazione agli investitori socialmente responsabili, partendo dalla considerazione che le società con una gestione sostenibile dal punto di vista ambientale, sociale e di governance ottengano, nel lungo periodo, risultati superiori rispetto ai competitor. Nel 2021 il titolo Iren è stato inserito nell'indice Euronext MIB ESG, il primo indice ESG pensato da Euronext per individuare i grandi emittenti italiani quotati che presentano le migliori pratiche ESG. Iren è inoltre inclusa in diversi indici ESG emessi da FTSE Russell, Euronext, Bloomberg e STOXX.

I **rating ESG** sono considerati uno strumento strategico per supportare gli investitori e identificare rischi e opportunità in termini di sostenibilità nel loro portafoglio di investimento, contribuendo allo sviluppo di strategie di investimento sostenibile attive e passive. Iren è stata oggetto di valutazione da parte di diverse agenzie di rating.

CDP

CDP Climate Change 2021 valuta trasparenza e rendicontazione di strategie, governance, obiettivi legati alle performance ambientali e gestione dei rischi e opportunità associati agli effetti del cambiamento climatico. Iren ottiene il livello A-, a cui si aggiunge il riconoscimento Supplier Engagement Leader (SER) ottenuto per il coinvolgimento dei propri fornitori nel contrasto al cambiamento climatico.

MSCI

L'MSCI valuta l'esposizione e la capacità di gestione di rischi e opportunità legati ai fattori ESG, su diversi temi: emissioni di CO₂, stress idrico, opportunità nelle rinnovabili, altre emissioni inquinanti e rifiuti, capitale umano, corporate governance e corporate behavior. Iren in questo rating ottiene una valutazione pari ad A su un massimo di AAA.

Sustainalytics

Nel Sustainalytics ESG Risk Rating – che analizza la rilevanza delle tematiche ambientali, sociali e di governance e come l'azienda gestisce i rischi derivante da tali temi – il Gruppo ottiene una valutazione pari a 29,6.

ISS ESG

ISS ESG – che valuta le performance ESG sulla base di circa 100 indicatori suddivisi in 6 macro-aree – attribuisce ad Iren una valutazione pari a B-.

Vigeo Eiris

Nell'ESG Rating di Vigeo Eiris, primaria agenzia di rating sociale, ambientale e di governance in Europa il Gruppo ottiene una valutazione pari a 56 (robust) su un totale di 100.

Bloomberg Gender Profile

Il Gender-Equality Index (GEI) di Bloomberg che valuta la disclosure e le performance aziendali su: leadership femminile, parità di retribuzione e parità di genere, cultura inclusiva, politiche contro le molestie sessuali e marchio inclusivo, attribuisce ad Iren una valutazione pari a 72,63 su un totale di 100.

Altri rating

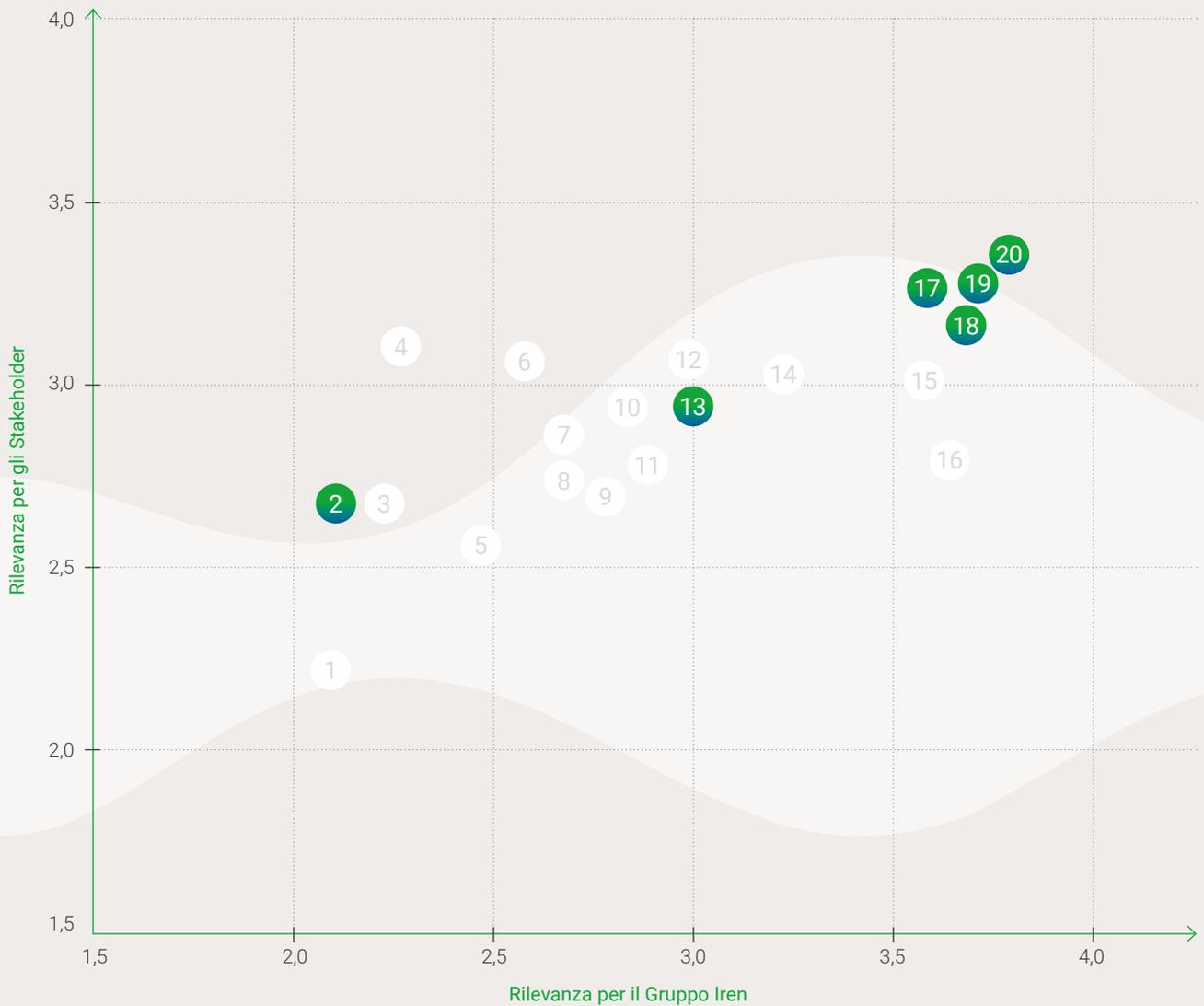
Inoltre, Iren è valutata in altri rating come IGI (70,3/100, quinta posizione) e Corporate Knights (88/200 clean economy revenues).



Transizione ecologica



Temi prioritari



19 Decarbonizzazione e riduzione delle emissioni



17 Efficienza energetica, rinnovabili e teleriscaldamento



18 Gestione circolare dei rifiuti



2 Tutela della biodiversità



20 Uso sostenibile delle risorse idriche



13 Innovazione, smart city e mobilità sostenibile



Politiche per l'ambiente

[GRI 102-15]

Lo sviluppo sostenibile, anche nella sua connotazione di tutela della qualità dell'ambiente e di uso razionale delle risorse naturali, è al centro dell'attenzione del Gruppo Iren e si concretizza nel modello di business, nella mission e nella propria strategia di crescita.

Un impegno esplicitato anche nella Politica del Sistema Integrato (Qualità, Ambiente e Sicurezza) di Gruppo che si declina nel pieno rispetto di tutte le normative ambientali vigenti, nell'ottimizzazione dei processi aziendali e negli investimenti in ricerca e innovazione, nell'attività di sensibilizzazione e creazione di consapevolezza sui temi ambientali tra i propri stakeholder. In particolare, il coinvolgimento e la partecipazione consapevole dei dipendenti, attraverso attività di informazione e formazione, è una condizione necessaria per l'attuazione di ogni programma di prevenzione e di diffusione della cultura della sostenibilità e della tutela dell'ambiente.

Per garantire il minor impatto ambientale dei processi e attuare un adeguato controllo operativo, Iren ha adottato un Sistema di Gestione Ambientale strutturato (certificazioni ISO 14001, ISO 50001, UNI CEI 11352, F-GAS e registrazioni EMAS) (si veda p. 94).

L'impegno alla tutela dell'ambiente è reso ancora più concreto dagli obiettivi del Piano Industriale al 2030 che pone la **transizione ecologica** tra i suoi tre pilastri di crescita futura, da attuare attraverso:

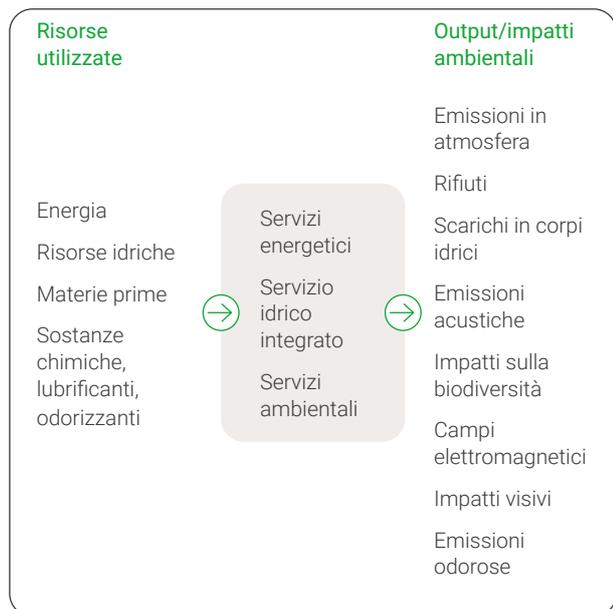
- la progressiva **decarbonizzazione di tutte le attività** grazie alla crescita della produzione di energia da fonti rinnovabili, all'innovazione delle tecnologie e dei processi nella gestione del teleriscaldamento, alla preparazione delle reti gas al trasporto di idrogeno e alla riduzione dell'intensità carbonica degli impianti di produzione per conseguire gli obiettivi validati da *Science Based Target initiative (SBTi)* e la *carbon neutrality* al 2040;
- il rafforzamento della **leadership nell'economia circolare** attraverso il continuo incremento della raccolta differenziata dei rifiuti, il trasferimento delle *best practice* del Gruppo nelle aree di nuova acquisizione, l'investimento in automazione e digitalizzazione e lo sviluppo di nuovi impianti nella filiera del recupero di materia che consentiranno anche la produzione di biometano dalla frazione organica dei rifiuti;
- l'**efficientamento del servizio idrico integrato**, riducendo in maniera significativa le perdite di rete, con la conseguente riduzione dei consumi di risorse idriche ed energetiche, incrementando la capacità depurativa e il riutilizzo dell'acqua depurata.

Processi produttivi e impatti ambientali

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

- **produzione di energia** idroelettrica e termoelettrica (impianti cogenerativi e tradizionali, di integrazione e riserva);
- gestione delle reti di **distribuzione dell'energia elettrica** (linee alta, media e bassa tensione e stazioni di trasformazione) e di distribuzione del **gas metano**;
- gestione del **ciclo idrico integrato**;
- servizi di **raccolta, recupero e smaltimento dei rifiuti**;
- **altri servizi** al cliente (tra cui prodotti e servizi per l'efficienza energetica, mobilità elettrica);
- **comportamenti ambientali** degli appaltatori e degli altri fornitori del Gruppo.

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

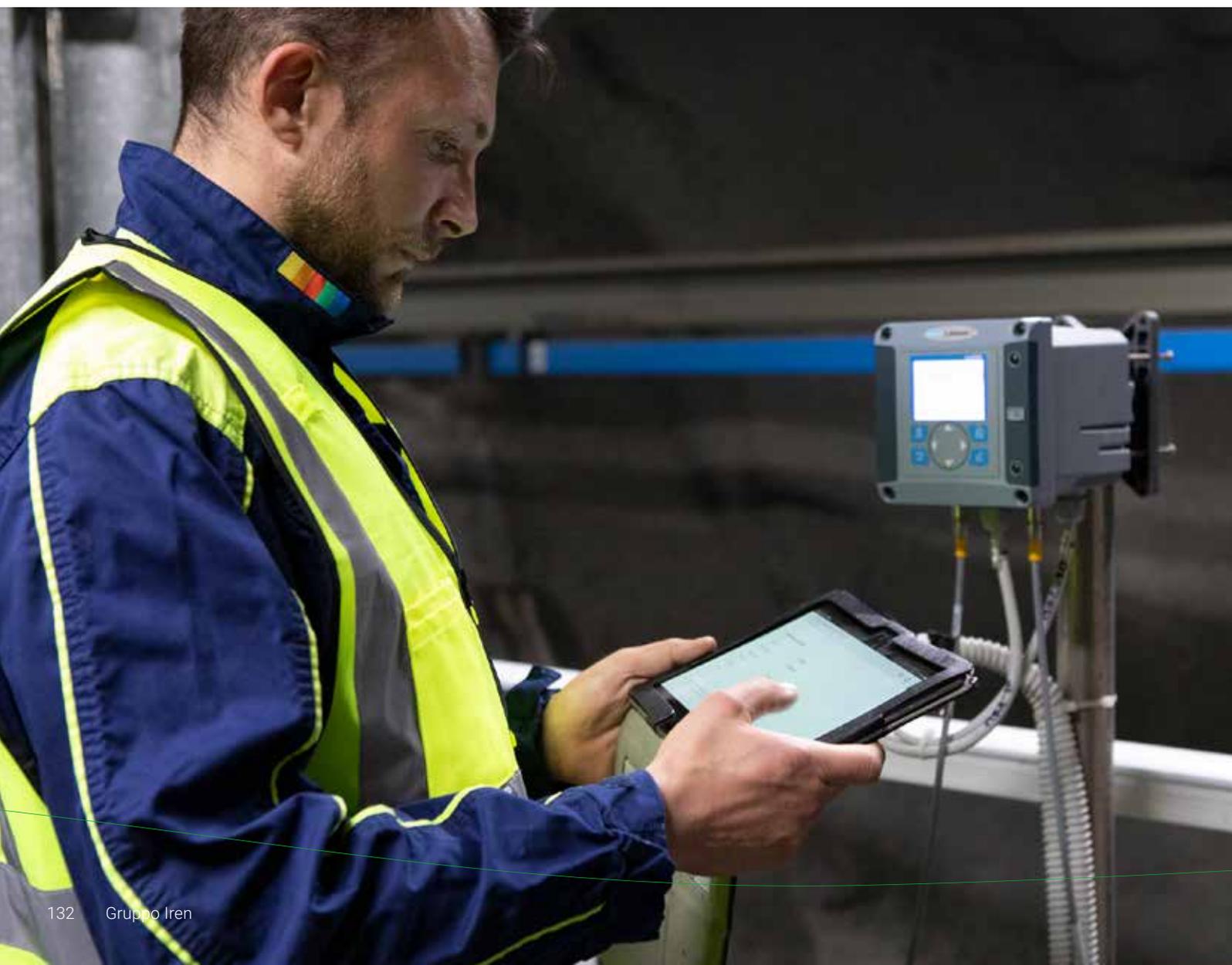


Investimenti per l'ambiente

[GRI 203-1]

Le spese e gli investimenti sostenuti nel 2021 per la tutela ambientale ammontano a circa 600 milioni di euro così destinati:

- 53% alla costruzione di nuovi depuratori, all'efficientamento delle reti acquedottistiche, alla protezione catodica delle reti gas, allo *smart metering* e al potenziamento di cabine e impianti delle reti di distribuzione energia elettrica;
- 33% all'ottimizzazione dei sistemi di raccolta differenziata dei rifiuti per perseguire gli obiettivi di recupero definiti dai piani d'ambito territoriali;
- 10% allo sviluppo della produzione di energia da fonti rinnovabili, di storage elettrici e termici, delle reti di teleriscaldamento, all'efficientamento degli impianti di produzione attraverso interventi di flessibilizzazione;
- 4% all'implementazione di servizi e prodotti con impatti positivi sull'ambiente rivolti ai clienti.



Decarbonizzazione ed efficientamento dei processi

[GRI 302-1, 302-2, 302-4, 302-5, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5, 305-6, 305-7, G4-EU1, EU2]

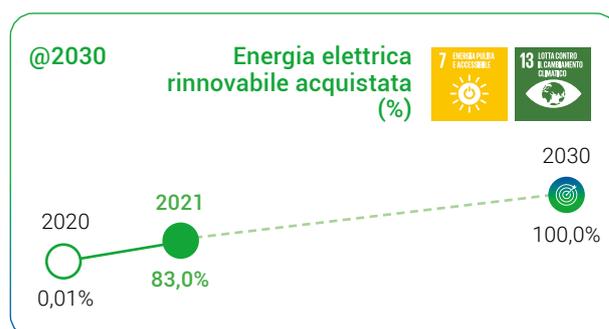
Consumi energetici diretti e indiretti

I **consumi energetici diretti** del Gruppo riguardano gli impieghi di combustibile per la produzione di energia elettrica e termica (impianti cogenerativi, centrali termiche, caldaie, termovalorizzatori e discariche) e i flussi di energia primaria non rinnovabile non direttamente connessi alla produzione energetica (ad es. riscaldamento delle sedi, carburanti utilizzati dai veicoli della flotta ecc.), impiegati nello svolgimento delle attività. I consumi energetici hanno registrato una lieve riduzione rispetto al 2021, nonostante l'ampliamento del perimetro di consolidamento.

I **consumi energetici indiretti** si riferiscono all'energia elettrica acquistata e consumata dal Gruppo, sia per le sedi sia per gli impianti di produzione. L'elettricità impiegata dagli impianti di produzione energetica è autoprodotta e può essere in parte acquistata da terzi, qualora il fabbisogno ecceda l'autoproduzione. Nel 2021 i consumi energetici indiretti sono pari

a 402 GWh, pari a 75.250 tep (3.149.964 GJ), con un incremento del 19% rispetto al 2020 dovuto principalmente all'ampliamento del perimetro societario.

Il Gruppo ha fissato nel Piano Industriale l'obiettivo al 2030 del 100% di energia elettrica certificata da fonti rinnovabili acquistata, con target intermedi al 2024 (90%) e al 2026 (95%). A tal fine, a inizio 2021, sono stati rinegoziati i contratti in essere e si è proceduto all'acquisto di energia elettrica da fonti rinnovabili, certificata mediante Garanzia di Origine (GO), coprendo l'83% del totale acquistato.



Consumi energetici diretti per fonte energetica	u.m.	2021	2020	2019
Gas naturale	sm ³ /000	1.689.348	1.723.470	1.779.273
	tep	1.412.295	1.440.821	1.487.472
Gasolio ¹	t	62	44	36
	tep	63	45	37
Biogas da discariche, depuratori e biodigestori	m ³ /000	32.152	30.443	28.399
	tep	11.984	11.497	10.475
Carburante per automezzi	t	11.849	10.643	11.481
	tep	12.137	10.900	11.759
Totale	tep	1.436.479	1.463.262	1.509.743
	GJ²	60.142.518	61.252.146	63.197.819

¹ Il dato 2021 mostra un incremento dovuto a manutenzioni straordinarie nei termovalorizzatori.

² La conversione in GJ viene fatta utilizzando il fattore di conversione 1 tep = 41,868 GJ.

Emissioni in atmosfera

Le emissioni di gas ad effetto serra ("GHG", Greenhouse Gases) sono prodotte dal Gruppo Iren direttamente nei processi produttivi (scope 1) e indirettamente sia attraverso l'eventuale approvvigionamento da terzi di energia elettrica (scope 2) sia lungo la catena del valore (scope 3).

In questa sede vengono considerate e computate come emissioni di CO₂ equivalenti:

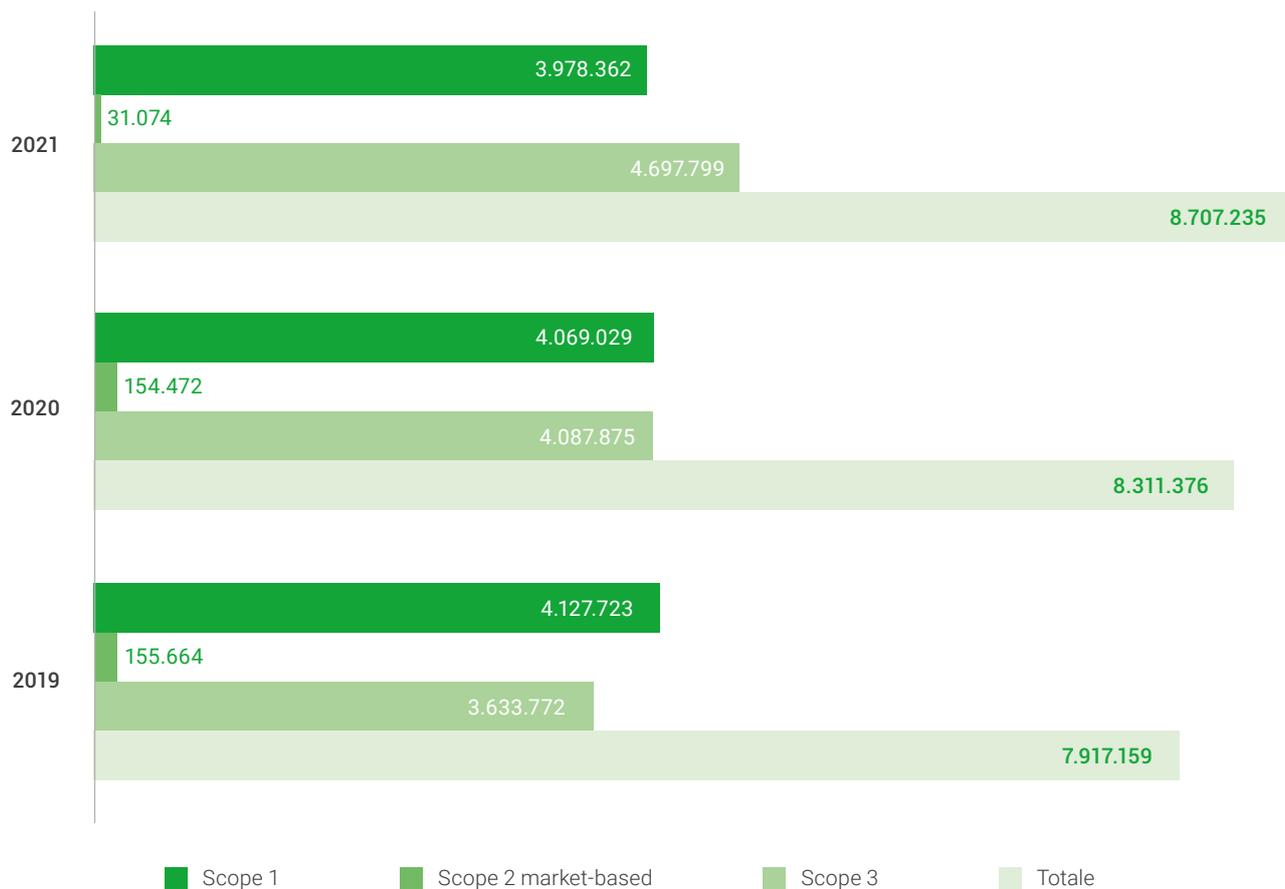
- **scope 1**: tutte le emissioni dirette prodotte da fonti di proprietà del Gruppo, vale a dire le emissioni di CO₂ generate dalla combustione di combustibili e rifiuti per la produzione di energia e calore, quelle originate dalla flotta dei veicoli aziendali, le emissioni di metano fuggitive dalle reti di distribuzione del gas e dalle discariche, quelle legate ai gas fluorurati e quelle derivanti dal consumo di combustibili per il riscaldamento degli edifici delle varie sedi e per altre attività a supporto della produzione;
- **scope 2**: le emissioni di CO₂ derivanti dai consumi indiretti del Gruppo, ovvero le emissioni generate dall'energia elettrica acquistata da fornitori terzi e consumata sia negli impianti sia nelle sedi del Gruppo;
- **scope 3**: tutte le emissioni che, seppur collegate all'attività caratteristica e di business, non vengono controllate direttamente dal Gruppo ma sono prodotte nella catena del valore di Iren, sia a monte (*upstream*) sia a valle (*downstream*).

Nel 2021 è stata effettuata un'ulteriore puntuale ed approfondita revisione dell'inventario delle emissioni GHG al fine di consolidare la mappatura delle fonti emissive del Gruppo, anche con l'obiettivo di sottoporre target di riduzione delle emissioni alla validazione di *Science Based Target initiative* (SBTi). In forza di tale revisione sono state integrate nell'inventario:

- le **emissioni fuggitive** correlate alla dispersione del gas metano in atmosfera nel servizio di distribuzione gas. Per ridurre questa tipologia di emissioni e garantire la sicurezza del servizio, il Gruppo adotta sistemi di monitoraggio distribuito (telecontrolli), sistemi antintrusione, la continua ricerca programmata delle perdite e la manutenzione ordinaria e straordinaria delle reti e delle cabine;
- le emissioni legate alle **dispersioni di metano** in atmosfera prodotte dai processi di decomposizione dei rifiuti organici smaltiti in discarica;
- le **emissioni di gas fluorurati**, rendicontate tra le altre emissioni dirette, che comprendono l'SF₆ (esafluoruro di zolfo), un gas isolante utilizzato nelle infrastrutture di distribuzione di energia elettrica, e i gas refrigeranti, normalmente contenuti negli impianti di condizionamento/refrigerazione a servizio delle sedi aziendali.



Emissioni totali di GHG (tCO_{2eq})



La strategia di decarbonizzazione adottata dal Gruppo ha condotto alla definizione, nel Piano Strategico al 2030, di significativi obiettivi di riduzione delle emissioni GHG che interessano i processi produttivi, le politiche di approvvigionamento e quelle commerciali:

- la riduzione dell'intensità carbonica della produzione energetica (scope 1);
- l'azzeramento delle emissioni di scope 2, calcolate secondo la metodologia *market-based* del GHG Protocol, che tiene conto della tipologia di energia elettrica acquistata dal Gruppo (es. certificata da fonti rinnovabili mediante Garanzia di Origine);
- la riduzione delle emissioni di scope 3 relative all'utilizzo dei prodotti venduti (categoria 11 del GHG Protocol) e delle emissioni di scope 3 correlate all'acquisto di energia (categoria 3 del GHG Protocol).



Emissioni scope 1

Emissioni dirette di GHG – scope 1 (tCO _{2eq})	2021	2020	2019
Impianti di produzione¹	3.764.218	3.856.284	3.917.267
<i>di cui cogenerazione, centrali termiche, impianti termoelettrici</i>	<i>3.333.617</i>	<i>3.418.020</i>	<i>3.484.516</i>
<i>di cui termovalorizzatori (quota non biogenica)</i>	<i>430.573</i>	<i>438.232</i>	<i>432.720</i>
<i>di cui reazioni di combustione per usi di processo o servizi</i>	<i>28</i>	<i>32</i>	<i>31</i>
Veicoli aziendali^{2,3}	19.978	18.555	20.517
Rete distribuzione gas⁴	22.699	21.039	21.438
Discariche⁵	163.106	166.025	161.367
Altre emissioni (riscaldamento, condizionamento e altre attività a supporto della produzione) ^{2,6,7,8}	8.361	7.126	7.134
Totale	3.978.362	4.069.029	4.127.723

¹ Sono stati utilizzati i coefficienti emissivi dei combustibili pubblicati nella Tabella Parametri Standard Nazionali 2021 del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare.

² Il dato 2020 ha subito un restatement.

³ Sono stati utilizzati i coefficienti emissivi INEMAR - ARPA Lombardia (2018).

⁴ È stato ipotizzato un valore di gas leakage rate pari a 0,1% e GWP del metano pari a 28.

⁵ È stato utilizzato il GWP del metano pari a 28.

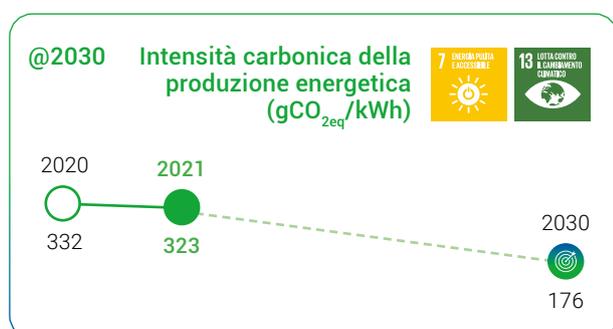
⁶ Il dato 2019 ha subito un restatement.

⁷ Sono stati usati i coefficienti emissivi dei combustibili pubblicati nella Tabella Parametri Standard Nazionali 2021 e GWP specifici per i singoli gas fluorurati.

⁸ Sono incluse le emissioni di sostanze lesive per lo strato di ozono, espresse in tCO_{2eq}.

Emissioni dirette di CO ₂ biogenica (tCO _{2eq})	2021	2020	2019
Termovalorizzatori	448.147	456.119	450.383
Discariche e depuratori	32.796	24.915	21.444
Totale	480.943	481.034	471.827

L'intensità carbonica della produzione energetica si attesta, nel 2021, a 323 gCO_{2eq}/kWh (l'indice è calcolato secondo le modalità previste da SBTi considerando tutte le emissioni scope 1 degli impianti di produzione energetica, rapportate alla totalità di elettricità e calore prodotti), in miglioramento del 3% rispetto al 2020, principalmente in forza della minor produzione termoelettrica che nel 2020 aveva registrato un aumento eccezionale e dell'incremento di energia generata dagli impianti di cogenerazione e dai termovalorizzatori.



L'obiettivo definito nel Piano Industriale del Gruppo prevede di ridurre l'intensità carbonica della produzione energetica a 176 gCO_{2eq}/kWh nel 2030. Il percorso, definito per il raggiungimento di tale obiettivo, include diverse variabili: di tipo industriale, come lo sviluppo o l'acquisizione di fonti rinnovabili per la produzione di energia, di scenario, come la disponibilità di idrogeno e gas rinnovabili che permettano l'impiego di miscele di combustibili in sostituzione del solo gas naturale, e di tipo tecnologico, ad esempio nell'ambito della cattura e stoccaggio della CO₂ emessa dagli impianti.

Emissioni scope 2

Emissioni di GHG – scope 2 (tCO _{2eq})	2021	2020	2019
Metodologia location-based ¹	111.869	99.720	105.583
Metodologia market-based ²	31.074	154.472	155.664

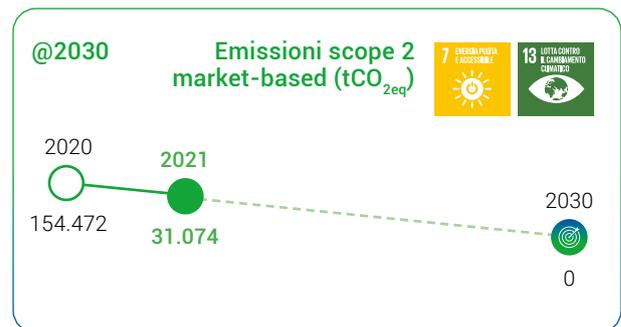
¹ La metodologia location-based considera l'intensità media delle emissioni delle reti in cui si verifica il consumo di energia (utilizzando principalmente i dati del fattore di emissione medio della rete). Le emissioni sono, quindi, ottenute moltiplicando l'energia elettrica acquistata da terzi per il fattore emissivo del mix elettrico nazionale, che per il 2021 è pari a 278 kgCO₂/MWh, per il 2020 è pari a 296 kgCO₂/MWh e per il 2019 è 316 kgCO₂/MWh (Fonte Italian National Inventory Report 2021, ISPRA). Tale fattore considera il mix delle varie fonti di produzione dell'energia elettrica acquistata.

² La metodologia market-based considera le emissioni del tipo di elettricità che l'azienda ha scelto di acquistare. Le emissioni sono, quindi, ottenute ponendo a zero emissioni la quota di energia elettrica acquistata da fonti rinnovabili certificata da Garanzia di Origine e moltiplicando la quota parte di energia elettrica acquistata da fonti non rinnovabili per il fattore emissivo che fa riferimento al mix residuale nazionale che per il 2021 è considerato pari al valore del 2020 (in attesa della pubblicazione del valore aggiornato) ovvero 458,57 kgCO₂/MWh, e per il 2019 è 465,89 kgCO₂/MWh (Fonte: European Residual Mixes, AIB). Tale fattore considera il mix residuale delle varie fonti di produzione dell'energia elettrica acquistata, al netto della quota parte certificata da Garanzia di Origine.

Rispetto all'anno precedente, nel 2021 si evidenzia un aumento del 12% delle emissioni di scope 2 location-based correlato all'aumento di energia elettrica acquistata dal Gruppo in forza dell'allargamento del perimetro. La forte riduzione delle emissioni di scope 2 market-based riflette, invece, la strategia del Gruppo di incrementare l'acquisto di energia elettrica da fonti rinnovabili certificata dalle Garanzie di Origine (GO), con l'obiettivo di raggiungere il 100% entro il 2030, azzerando così il valore delle emissioni di scope 2 market-based.



Il Gruppo ha fissato l'obiettivo di azzerare le emissioni scope 2 market-based al 2030 grazie all'acquisto del 100% di energia green



Emissioni scope 3

Il Gruppo è indirettamente responsabile delle emissioni generate dai propri fornitori e clienti e da tutta la catena del valore. Per questo si impegna ad affinare costantemente il perimetro di rendicontazione delle emissioni di scope 3.

Complessivamente, nel 2021, le emissioni scope 3 risultano in aumento rispetto al 2020 per effetto dell'incremento dell'ordinato totale di circa il 23%, dovuto anche all'ampliamento del perimetro di Gruppo, e dell'affinamento delle metodologie di calcolo nella revisione dell'inventario GHG.

Emissioni di GHG – Scope 3 (tCO _{2eq})	2021	2020	2019
Beni e servizi acquistati ^{1,2}	993.814	765.777	549.970
Beni strumentali (impianti e macchinari) ¹	7.190	3.256	38
Uso di combustibile ed energia (non incluse in emissioni scope 1 o 2) ³	629.999	480.459	499.719
Servizi di trasporto e distribuzione a monte ^{1,2}	107.164	35.389	636
Trasporto dei rifiuti prodotti ^{2,4}	57.759	75.379	1.492
Trasferte aziendali ⁵	220	137	52
Trasferimenti casa-lavoro dei dipendenti ⁶	12.750	12.750	12.750
Uso dei prodotti venduti ⁷	2.673.920	2.464.655	2.519.909
Beni in leasing a valle ⁸	9.268	8.602	7.806
Investimenti ^{2,9}	205.715	241.472	41.400
Totale	4.697.799	4.087.876	3.633.772

¹ È analizzato tutto l'ordinato a fornitori nell'anno e sono stimate le emissioni correlate a ciascuna tipologia di beni, servizi e beni strumentali acquistati mediante il tool "Quantis Scope 3 Evaluator" del GHG Protocol.

² Il dato 2020 ha subito un restatement.

³ Le emissioni sono calcolate utilizzando i fattori emissivi "UK Government GHG Conversion Factors for Company Reporting" di tipo Well-to-Tank (WTT) che permettono di quantificare le emissioni associate all'estrazione, lavorazione e trasporto dei combustibili e dell'energia elettrica acquistati.

⁴ Sono state stimate le emissioni generate dallo smaltimento dei rifiuti prodotti dal Gruppo, utilizzando i fattori emissivi dal database Ecoinvent 3.7.1 rielaborati mediante il software Simapro.

⁵ Le emissioni dei viaggi di lavoro sono calcolate attraverso l'agenzia viaggi del Gruppo (che gestisce tutte le trasferte dei dipendenti) che effettua l'analisi degli impatti ambientali. Per il calcolo delle emissioni di CO_{2eq} sono considerati tutti i servizi prenotati tramite il portale dell'agenzia di viaggio (aereo, treno, noleggi, hotel).

⁶ Dato stimato sulla base del numero medio di dipendenti (fascia tra 5.000 e 10.000) mediante il tool "Quantis Scope 3 Evaluator" del GHG Protocol.

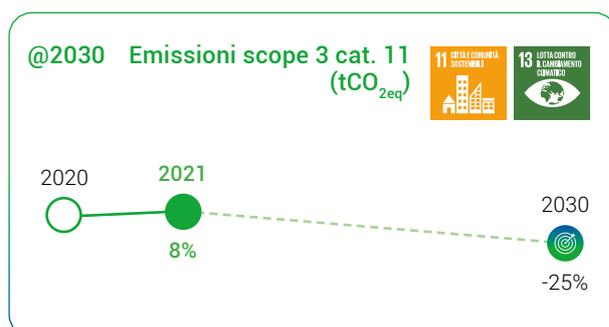
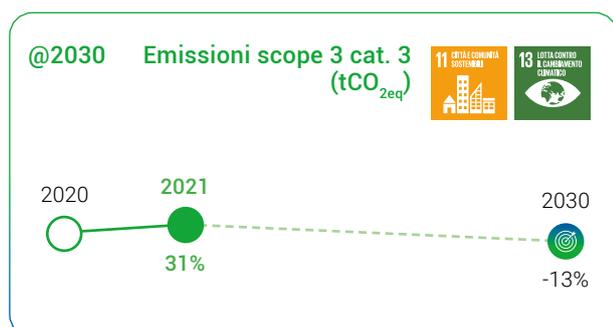
⁷ Sono considerati i volumi di gas fornito a clienti finali moltiplicati per il fattore emissivo correlato alla combustione del gas.

⁸ Dato calcolato sulla base del valore dei proventi da affitti e noleggi attivi mediante il tool "Quantis Scope 3 Evaluator" del GHG Protocol.

⁹ Dato stimato per le società partecipate non consolidate con metodo integrale mediante il tool "Quantis Scope 3 Evaluator" del GHG Protocol. La stima è basata sui ricavi annui delle società e sulla quota proporzionale della partecipazione del Gruppo Iren in ciascuna società.

Gli obiettivi del Piano Industriale prevedono la riduzione del 25% delle emissioni di scope 3 relative all'utilizzo dei prodotti venduti (categoria 11) e del 13% delle emissioni di scope 3 correlate all'uso di combustibile ed energia (categoria 3), non incluse in emissioni scope 1 o 2.

Le emissioni correlate all'uso dei prodotti venduti si riferiscono a quelle dovute alla combustione, da parte dell'utente finale, del gas naturale distribuito nelle reti del Gruppo.



La riduzione, prevista al 2030 tiene conto di analisi di scenario che considerano aspetti quali: la progressiva elettrificazione dei consumi, la riduzione della domanda di gas naturale per il riscaldamento dovuta all'innalzamento delle temperature medie, la penetrazione nel mercato di idrogeno e gas rinnovabili. La voce correlata all'acquisto di combustibili ed energia elettrica quantifica le emissioni prodotte per estrarre, lavorare e trasportare i combustibili e l'energia elettrica acquistati dal Gruppo. Anche per questa tipologia di emissioni è prevista una riduzione correlata sia alla contrazione dei consumi del Gruppo, grazie alle attività pianificate per minimizzare l'intensità carbonica della produzione energetica, sia alla variazione dei fattori emissivi.

Altre emissioni in atmosfera derivanti dagli impianti di produzione riguardano gli ossidi di zolfo (SO_x), gli ossidi di azoto (NO_x) e le polveri.

Emissioni in atmosfera (t)	2021	2020	2019
SO _x ¹	43	63	25
NO _x	969	1.030	996
Polveri	10	11	10

¹ Il dato è calcolato in base al volume di fumi al camino e alla concentrazione misurata mediante l'analisi delle emissioni eseguita da un laboratorio esterno accreditato. Il parametro determinato, che descrive la condizione di un breve periodo di tempo, viene poi esteso a tutto l'anno. Tale modalità di calcolo può comportare differenze rilevanti da un anno all'altro.



Quasi 2,8 milioni di tonnellate di CO_{2eq} evitate da produzione di energia eco-compatibile, raccolta differenziata, recupero di materia e altre numerose iniziative

Emissioni evitate dai processi

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) del parco termoelettrico

del Gruppo contribuisce significativamente a contenere le emissioni specifiche di gas serra.

Tutti gli impianti di produzione energetica sono alimentati da fonti rinnovabili, rifiuti o gas naturale, adottano tecnologie di combustione a basse emissioni e di riduzione degli inquinanti (catalizzatori per la riduzione di CO ed NO_x). 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, inoltre, sono 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 I.P.P.C. e 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.

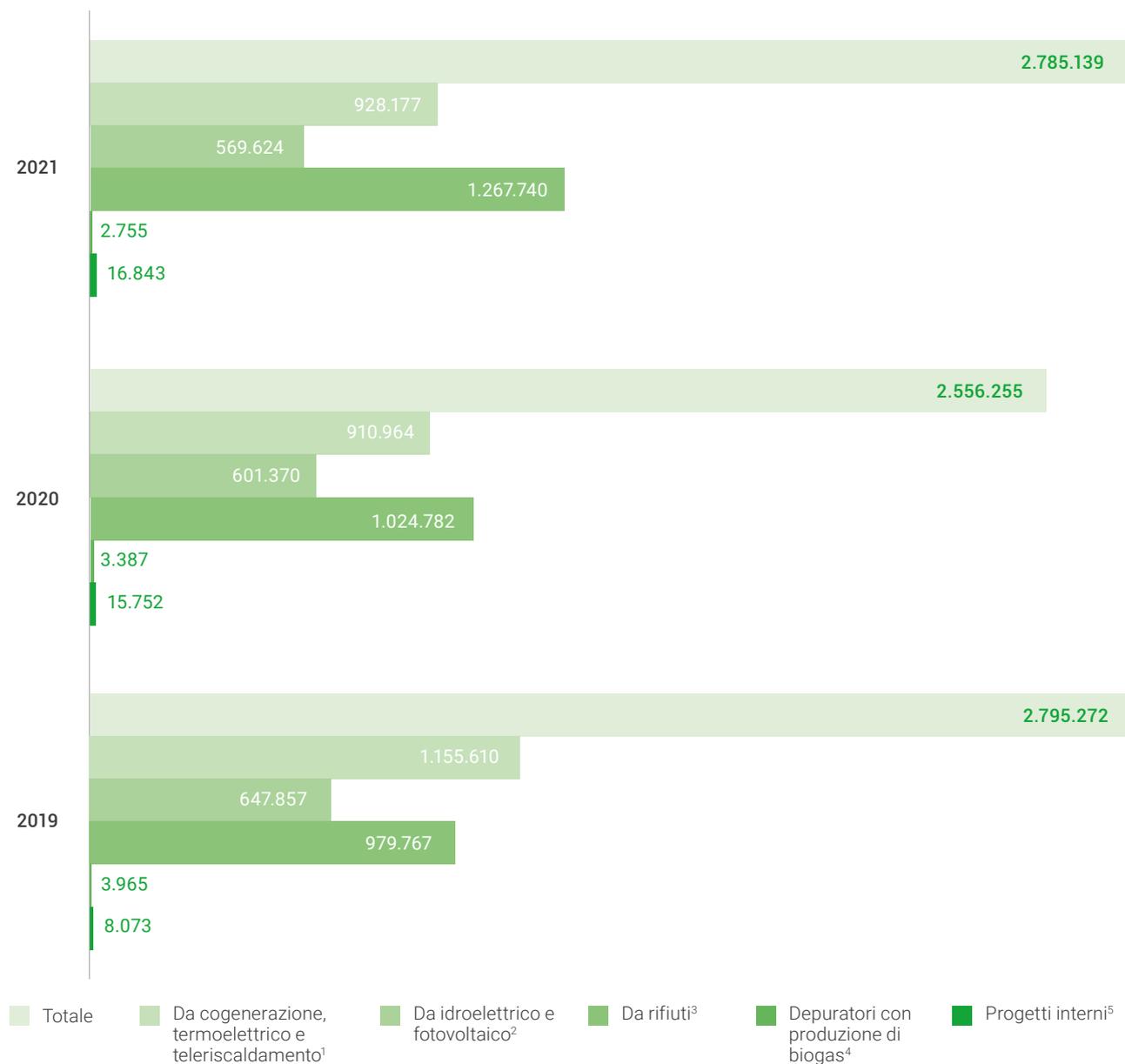
La combustione del biogas prodotto in discarica produce la massima riduzione delle emissioni di metano e di eventuali altri gas serra, seppure con trasformazione in CO₂ che ha un potenziale effetto serra di 28 volte inferiore a quello del metano.

Oltre al monitoraggio e al contenimento delle emissioni degli impianti di produzione energetica, il Gruppo Iren contribuisce sempre di più alla riduzione delle emissioni di CO₂ attraverso specifici investimenti e progetti, quali ad esempio:

- gli **accumulatori di calore** che assorbono la capacità produttiva degli impianti nei periodi in cui la richiesta è bassa e la riutilizzano per gestire in modo efficiente i picchi di domanda;
- il **teleriscaldamento** che sfrutta il calore prodotto in cogenerazione, sostituendo le tradizionali caldaie condominiali e riducendo il consumo di gas naturale;
- la **raccolta differenziata** e il **recupero di materia da rifiuti** che consentono di evitare le emissioni che i materiali avrebbero prodotto se avviati a smaltimento e producono un impatto positivo sull'ambiente, per esempio, attraverso il riutilizzo della plastica, anche in sostituzione ai combustibili fossili, e la produzione di compost e biometano da rifiuti organici;
- la **mobilità sostenibile** e la riduzione degli spostamenti dei dipendenti tramite smart working e forme di lavoro agili.

Le emissioni evitate complessivamente nel 2021, grazie all'adozione delle iniziative elencate, sono sintetizzate nel grafico che segue.

Emissioni di CO₂ evitate (tCO_{2eq})



¹ Il calcolo considera come parametro di riferimento le emissioni del sistema termoelettrico nazionale pari a 452,268 kgCO₂/MWh nel 2021, 457,059 kgCO₂/MWh nel 2020 e 479,01 kgCO₂/MWh nel 2019 (dati Terna e PNA). I dati comprendono anche la riduzione di emissioni dagli accumulatori di calore.

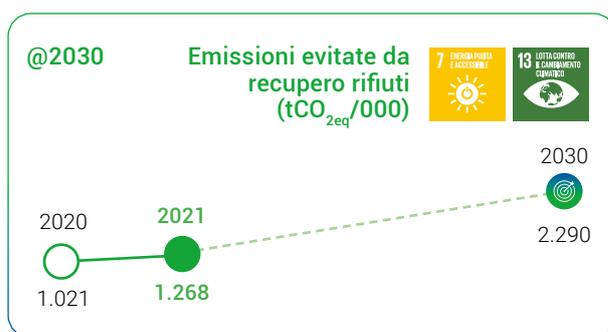
² Il calcolo considera la riduzione di emissioni dalla produzione di energia elettrica da impianti idroelettrici e fotovoltaici, confrontata con il mix termoelettrico tradizionale.

³ La CO₂ evitata da rifiuti tiene conto di: - produzione da fonti biogeniche: energia elettrica prodotta da biogas (discariche e biodigestori), elettricità e calore prodotti da WTE, assumendo il 51% della produzione complessiva dei WTE come fonte rinnovabile (fonte GSE) e, nel caso in cui vi sia anche produzione di energia termica, convertendo in energia elettrica l'energia termica secondo fattori specifici (per PAI=1/6,88, per TRM=1/4,5, per Piacenza=1/6) e applicando il parametro di riferimento nazionale (v. nota 1); - raccolta differenziata: correlazione tra le tonnellate di rifiuti riciclati più rilevanti (carta e cartone, plastica, organico e verde, legno, ferro, vetro) e le tonnellate di CO₂ equivalenti risparmiate (Fonte: Waste management options and climate change EC-AEA 2001); - recupero materia: emissioni evitate dai principali materiali recuperati in impianti del Gruppo che sono stati sottratti ad incenerimento (plastica, beni durevoli, altri materiali) o dalla materia prima seconda prodotta dal loro recupero (compost, *bluair*).

⁴ Il calcolo considera la quantità di biogas dei depuratori da cui è stata prodotta energia elettrica.

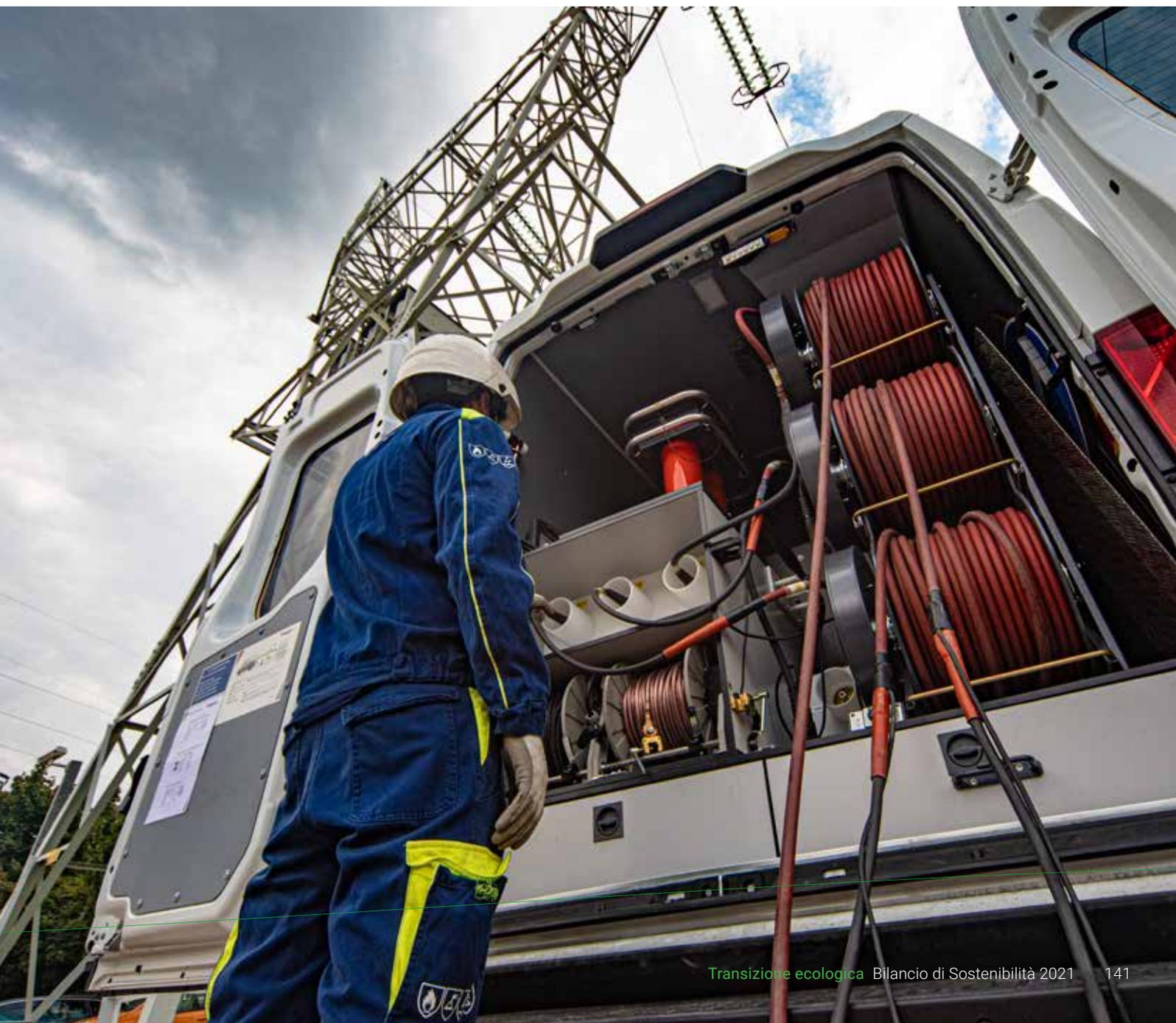
⁵ Sono state considerate le iniziative interne al Gruppo (es. efficientamento energetico di impianti/processi, mobilità elettrica).

Nel Piano Industriale al 2030 il Gruppo prevede di evitare quasi 2,3 milioni di tonnellate di emissioni di CO_{2eq} grazie alla raccolta differenziata e al recupero di materia ed energia dai rifiuti.



Emissioni di NO _x e SO _x evitate ¹ (t)	2021	2020	2019
Ossidi di azoto (NO _x)	546	467	690
Ossidi di zolfo (SO _x)	229	271	435

¹ Il calcolo considera le emissioni che, a parità di quantitativi di energia prodotti, sarebbero state generate da caldaie condominiali e dal parco elettrico nazionale, sottraendo le emissioni effettivamente prodotte dagli impianti del Gruppo.



Produzione energetica

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 a ciclo combinato, tra le tecnologie a più alto rendimento ad oggi disponibili sul mercato. Inoltre, la cogenerazione è collegata al servizio di teleriscaldamento urbano che, rispetto ai sistemi di riscaldamento tradizionali, consente di ridurre i consumi energetici e di migliorare le performance ambientali.

Nel 2021 il Gruppo Iren ha prodotto 9.823 GWh di energia elettrica, di cui più del 76% da fonte rinnovabile (idrica, solare, biomasse o rifiuti) e da cogenerazione ad alto rendimento.

La variazione significativa in termini di produzione di energia elettrica rispetto al 2020 si registra nella contrazione della produzione da termoelettrico, ovvero dall'impianto di Turbigo che aveva registrato una produzione eccezionale nel 2020. Dal punto di vista dell'energia termica, la crescita complessiva pari a 13% rispetto al 2021 è dovuta all'incremento della produzione degli impianti di cogenerazione e dei termovalorizzatori.



Produrre energia da idroelettrico, fotovoltaico e cogenerazione riduce l'impatto ambientale

Gli obiettivi del Piano Strategico al 2030 prevedono un incremento della potenza installata da fonti rinnovabili al fine di raggiungere la potenza complessiva di 2,8 GW. Per incrementare la potenza installata degli impianti idroelettrici, proseguono i progetti per la riattivazione degli impianti di Noasca (TO) e di Giffoni (SA) e di installazione del gruppo generatore della traversa di San Mauro (TO).



Produzione energetica	Potenza installata (MW)	Produzione di energia elettrica (GWh)		
		2021	2020	2019
Impianti idroelettrici	604	1.239	1.295	1.331
Impianti fotovoltaici	20	21	21	21
Impianti termoelettrici	855	2.337	2.706	2.471
Impianti di cogenerazione ¹	1.263	5.611	5.454	5.919
Termovalorizzatori ¹	95	578	598	601
Discariche	7	31	29	32
Impianti a biogas	1	5	7	4
Altre rinnovabili	1	1	0	1
Totale	2.846	9.823	10.110	10.380
		Produzione di energia termica (GWht)		
Impianti di cogenerazione	874	2.564	2.230	2.381
Caldaie	1.516	480	533	472
Termovalorizzatori	191	285	180	142
Biomasse	0,4	0,3	0,3	0,0
Totale	2.581	3.329	2.943	2.995

¹ La potenza degli impianti di cogenerazione e dei termovalorizzatori si riferisce all'assetto elettrico; la potenza di tali impianti in assetto cogenerativo è rispettivamente pari a 1.092 MWe e 62 MWe.

Risparmio energetico nei processi

L'uso efficiente e il risparmio delle risorse energetiche sono tra i principali obiettivi del Piano Industriale di medio e lungo termine del Gruppo Iren, perseguiti in tutte le Business Unit con una sempre maggiore efficienza dei processi e dei servizi, attraverso soluzioni per garantire agli stakeholder una riduzione dei consumi energetici, l'impiego di sistemi tecnologici, il monitoraggio e l'indirizzo di corretti comportamenti.

Il risparmio energetico complessivo generato dal Gruppo nel 2021 si attesta a circa 740.000 tep (pari a circa 31 milioni di GJ), con contributi che derivano da diverse aree di intervento.

Risparmio energetico nei processi ¹ (tep/000)	2021	2020	2019
Impianti di produzione di energia			
Cogeneratori ²	233	213	225
Idroelettrici ³	215	225	231
Termovalorizzatori ⁴	60	60	59
Termoelettrici ²	31	30	29
Discariche ⁴	6	5	6
Fotovoltaici ³	4	4	4
Caldaie ²	5	10	1
Impianti a biogas ⁵	2	3	2
Raccolta differenziata⁶	97	92	93
Recupero materia⁶	69	17	1
Accumulatori di calore⁷	9	5	7
Altri progetti interni⁸	9	8	5
Totale	740	672	663

¹ I valori sono calcolati secondo i criteri indicati nelle note relative a ciascuna voce di tabella. In alcuni casi l'energia risparmiata può aumentare/diminuire in modo non direttamente proporzionale alla crescita/diminuzione della produzione, in forza di una variazione nei consumi specifici utilizzati per il calcolo;

² 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 nazione" di produzione avrebbero registrato per produrre le stesse quantità di energia elettrica e termica;

³ Assunzione nulla dei consumi di combustibile e confronto con i consumi registrati dal sistema elettrico nazionale per produrre le stesse quantità di energia elettrica;

⁴ Somma della produzione di energia elettrica e termica convertita in elettrica, secondo fattori specifici (PAI6,88, Piacenza6, TRM4,5), moltiplicata per il coefficiente per l'energia elettrica (187 tep/GWh);

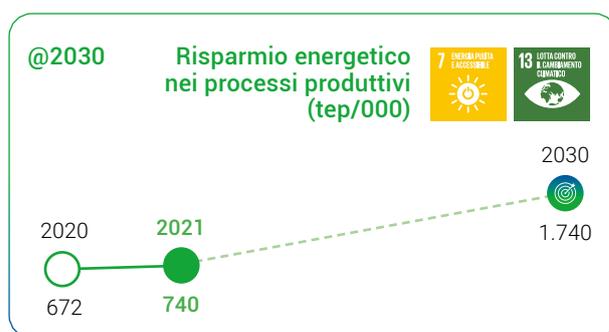
⁵ Metri cubi di metano prodotto (60% del biogas) moltiplicati per il fattore di conversione smc/tep 0,836;

⁶ Consumo energetico evitato per la produzione primaria dei principali materiali raccolti differenziati e recuperati negli impianti del Gruppo;

⁷ Combustibile non consumato per la produzione del calore stoccato;

⁸ Sono inclusi i risparmi ottenuti da attività di efficientamento energetico dei processi produttivi, dalla distrettualizzazione delle reti, dalle cassette dell'acqua, dai progetti di riduzione degli impatti legati alla mobilità dei dipendenti (IrenGo, Ecoviaggio, smart working e telelavoro).

Gli obiettivi del Piano Strategico al 2030 prevedono di incrementare il risparmio energetico dei processi produttivi a 1.740.000 tep in arco piano. Per questo il Gruppo Iren investe in progetti e iniziative interne che, nel 2021, hanno riguardato i termovalorizzatori di Parma e Piacenza, con un risparmio di circa 2.500 tep, e gli interventi previsti nell'ambito della Certificazione ISO 50001 per gli impianti di produzione energetica, con un risparmio di circa 2.300 tep.



Titoli di efficienza energetica (TEE) e incentivi

Grazie alla cogenerazione ad alto rendimento dell'impianto Torino Nord, nel 2021 si sono ottenuti 107.817 Titoli di Efficienza Energetica (TEE), equivalenti ad altrettante tep.

L'obbligo di produrre (o acquistare sul mercato) e fornire al GSE Titoli di Efficienza Energetica è in capo solamente a Ireti (in qualità di distributore) e vale per il 2021 (con scadenza 31 maggio 2022).

Sono stati, quindi, acquistati circa 86 TEE al prezzo medio di 256 euro/TEE per adempiere all'obbligo di annullamento previsto annualmente per il distributore.

Nell'anno sono state acquistate circa 3.205.000 quote di CO₂ (EU Allowances) per adempiere agli obblighi previsti dalla normativa Emissions Trading System (ETS) relativamente alle emissioni generate dagli impianti del Gruppo Iren.

I Certificati Verdi sono stati sostituiti da incentivi equivalenti che, nel 2021, sono stati maturati dal Gruppo nei seguenti volumi:

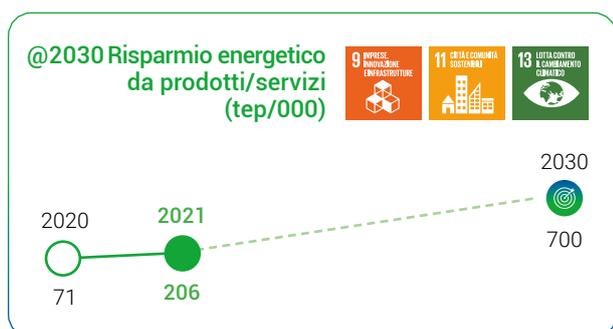
Incentivi per impianti (n.)	2021
Idroelettrici	226.247
Bardonetto	14.725
Valsoera, Telessio, Eugio, Ceresole, Rosone	165.078
Tanagro	24.341
Canate	22.103
Termovalorizzatori (TRM)	264.874
Totale	491.121



Efficienza energetica, rinnovabili e teleriscaldamento

[GRI 102-7, 302-5]

Il Piano Strategico fissa, per l'ambito città resilienti, un obiettivo al 2030 di 700.000 tep di energia risparmiata, grazie all'offerta rivolta alle comunità e ai cittadini di prodotti e servizi che permettono di ridurre gli impatti ambientali. Per il 2021, il risparmio derivante da questo segmento di business è pari a 206.000 tep ed è riconducibile agli interventi di efficientamento energetico e *rebuilding* realizzati da Iren Smart Solutions, all'offerta di prodotti e servizi "low-carbon" del portafoglio Iren Plus, nonché alla vendita di energia elettrica green.



Rebuilding e interventi di efficientamento energetico

Il Gruppo Iren contribuisce alla riduzione degli impatti ambientali da parte dei clienti, attraverso interventi di efficienza energetica e di *rebuilding* che nel 2021 hanno riguardato:

- **riqualificazione energetica degli edifici** con l'avvio di numerosi interventi di riqualificazione e recupero delle facciate degli edifici, tra cui diversi edifici di edilizia popolare principalmente a Genova, Reggio Emilia e Savona;
- **illuminazione pubblica cittadina efficiente**, grazie alla sostituzione di lampade tradizionali con apparecchi a led che garantiscono una riduzione dei consumi energetici superiore al 50%. Il progetto principale riguarda la città di Torino a cui si sono aggiunti gli interventi realizzati nei comuni di Alba, Asti, Biella, Fidenza, Vercelli e altri comuni di piccole

dimensioni. Nel 2022 è prevista l'estensione della gestione alla città di Cuneo e di Tizzano Val Parma;

- **riqualificazione delle centrali termiche di edifici comunali**, con la prosecuzione degli interventi (revamping 2 e 3) sugli impianti termici di numerosi edifici del Comune di Torino;
- **installazione di 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;
- **gestione calore per edifici privati** con la sostituzione di caldaie a gasolio e tradizionali con caldaie a condensazione ad alto rendimento energetico. Il risparmio è calcolato dal confronto tra i dati di targa della caldaia sostituita e quella ad alto rendimento, oltre a misurazioni realizzate prima o dopo l'installazione, a parità di condizioni d'uso e meteorologiche.

A fine 2021, il Gruppo Iren ha acquisito Bosch Energy and Building Solutions Italy, ampliando i servizi erogati nel settore dell'efficientamento energetico, anche in qualità di ESCo (Energy Service Company), nella progettazione, realizzazione e gestione di impianti integrati di riscaldamento, climatizzazione e cogenerazione per clienti pubblici e privati.

Comunità energetiche

Nel 2021 si è consolidato il filone di attività per lo sviluppo di comunità energetiche e di sistemi di autoconsumo collettivo, con l'obiettivo di promuovere la diffusione di impianti a fonte rinnovabile verso condomini, Pubbliche Amministrazioni e piccole e medie imprese. Attraverso le comunità energetiche più utilizzatori possono condividere l'energia elettrica prodotta da uno o più impianti fotovoltaici. L'obiettivo, dunque, è quello di favorire l'installazione di impianti fotovoltaici in contesti in cui la condivisione dell'energia tra più soggetti possa generare benefici economici e ambientali, garantendo al contempo

un contributo importante alla competitività delle imprese coinvolte e, a livello più ampio, lo sviluppo della generazione distribuita quale strumento abilitante la transizione energetica. Il primo progetto pilota è stato avviato a Parma, adottando un sistema di gestione che, sulla base del consumo istantaneo delle utenze condominiali, gestisce automaticamente l'energia prodotta dall'impianto fotovoltaico massimizzando l'autoconsumo energetico.

Nuove opportunità di sviluppo che si stanno delineando in questo ambito, sono i progetti di rigenerazione urbana che permettono di restituire alla collettività vaste aree dismesse riqualificate e pensate per essere a ridotto impatto ambientale o a bilancio energetico positivo.

Prodotti e servizi green

Il Gruppo Iren offre una gamma di prodotti e servizi "low-carbon" (portafoglio Iren Plus) che consentono ai clienti di ottenere importanti risultati dal punto di vista della razionalizzazione dei consumi energetici:

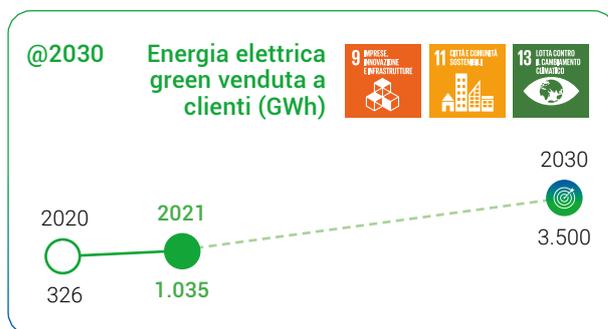
- **impianti fotovoltaici chiavi in mano**, dalla progettazione all'installazione, per la produzione di energia pulita e sostenibile che può essere conservata grazie al sistema di accumulo e utilizzata soltanto quando serve. Il risparmio energetico è calcolato stimando i kWh prodotti dagli impianti fotovoltaici venduti;
- **pompe di calore** di ultima generazione che permettono di gestire al meglio l'utilizzo del gas e di risparmiare fino al 40% rispetto ai consumi attuali;
- **infissi e serramenti** ad elevata performance per migliorare l'efficienza energetica delle abitazioni. L'energia risparmiata è calcolata considerando la differenza di trasmittanza tra gli infissi/serramenti sostituiti con i nuovi;
- **termostati intelligenti** per l'efficienza energetica 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 una riduzione del 25% dei consumi derivanti dall'utilizzo del termostato;

- **caldaie a condensazione** di ultima generazione che permettono di risparmiare fino al 25% dei consumi. Grazie al recupero di parte del calore latente dei fumi e, di conseguenza, al minor utilizzo di combustibile, le caldaie producono, oltre al risparmio, minor inquinamento ambientale.

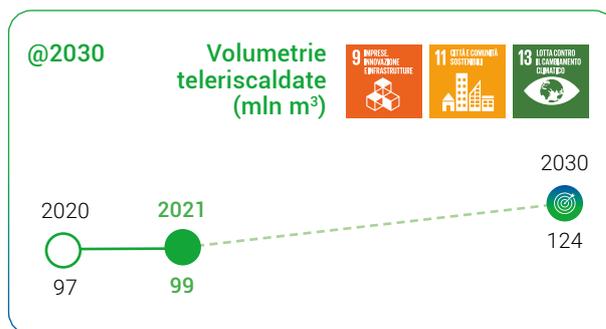
In aggiunta a questi prodotti e servizi, il Gruppo ha consolidato il proprio portafoglio con la promozione di **offerte verdi** sia per la fornitura di **energia elettrica** prodotta interamente da fonti rinnovabili, sia attraverso i primi progetti pilota volti a compensare le emissioni di CO₂ relative alle **forniture di gas** naturale. La soluzione prevista per questi ultimi è rappresentata dai crediti di carbonio certificati che attestano l'avvenuta compensazione o assorbimento della CO₂ emessa in atmosfera dalla combustione del gas. I crediti di carbonio sono generati dallo sviluppo di progetti di tutela ambientale, accreditati dai principali standard internazionali.

Tra gli obiettivi del Piano Strategico è previsto il costante incremento di vendita di energia elettrica green, per arrivare a 3.500 GWh nel 2030.



Teleriscaldamento

Il piano di ampliamento delle volumetrie teleriscaldate consentirà, anche nei prossimi anni, di offrire ai cittadini l'opportunità di contribuire al miglioramento della qualità dell'aria in ambito urbano. Il progresso di tale ampliamento è collegato all'obiettivo previsto al 2030 previsto nel Piano Industriale del Gruppo.



Nel 2021 è proseguita l'attività di sviluppo commerciale nell'area di Torino e cintura, sia nelle nuove zone di estensione della rete sia nelle zone già servite, mentre nell'area emiliana è proseguita l'attività di consolidamento e incremento delle volumetrie allacciate e la campagna di commercializzazione a Piacenza.

Progetto	Obiettivi del progetto	Avanzamento nel 2021
Saturazione rete di Torino	estensione degli allacciamenti per portare l'area torinese ad una volumetria di 67 milioni di metri cubi e alla saturazione della capacità del sistema di teleriscaldamento, senza la realizzazione di nuovi siti produttivi	nuove volumetrie allacciate per circa 0,9 milioni di metri cubi e posa di 8,3 km di rete, raggiungendo il valore progressivo di circa 66 milioni di metri cubi
Estensione Torino Nord fase 1	circa 5 milioni di metri cubi di nuove volumetrie teleriscaldate a saturazione della capacità residua del sistema, mediante l'ottimizzazione dei sistemi di accumulo	nuove volumetrie allacciate per 570.000 metri cubi (valore progressivo raggiunto di 1,9 milioni) e posa di 7,8 km di rete
Torino San Salvario	estensione delle volumetrie teleriscaldate (circa 2,5 milioni di metri cubi) e realizzazione di un nuovo sistema di accumulo interamente mascherato da un sistema di superfici verdi e alberi (<i>Giardino del Calore</i>)	nuove volumetrie allacciate per circa 620.000 metri cubi (valore progressivo raggiunto di 0,7 milioni) e posa di circa 5,7 km di rete
Termovalorizzatore di Torino	collegamento del termovalorizzatore di Torino con le reti di teleriscaldamento di Beinasco e Grugliasco per aumentare le volumetrie servite senza la realizzazione di nuovi impianti	collegamento della rete di Beinasco e di Torino con connessione al sistema di accumulo di Mirafiori Nord che verrà completato nel 2022, posa di 1,6 km di rete a Grugliasco
Termovalorizzatore di Piacenza	collegamento della rete di teleriscaldamento con il termovalorizzatore di Piacenza con incremento della volumetria teleriscaldata per circa 1 milione di metri cubi	nuove volumetrie allacciate per circa 125.000 metri cubi e posa di 230 metri di rete

Uso sostenibile delle risorse idriche

[GRI 102-7, 303-1, 303-2, 303-3, 303-4, 303-5]

Prelievi idrici

L'impegno nella riduzione degli impatti ambientali si riflette anche nell'utilizzo consapevole e sostenibile delle risorse idriche in tutti i processi e servizi del Gruppo, in termini sia di prelievi e consumi sia di rilasci e scarichi.

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

Nel 2021, i prelievi idrici del Gruppo si sono ridotti di circa il 7% rispetto all'anno precedente, nonostante gli incrementi derivanti dalla variazione di perimetro, più che compensati dalla minore produzione energetica. Si segnala un aumento dei prelievi di acqua di mare, utilizzati unicamente presso la centrale cogenerativa di Genova Sampierdarena, che nel 2021 ha più che raddoppiato la sua produzione energetica rispetto al 2020.

Prelievi idrici per fonte (m³/000)¹

Fonti	2021	2020	2019
Acquedotto	2.787	2.450	2.843
Acque di superficie	493.418	535.074	557.655
Acque di mare	13.810	9.751	10.872
Acque sotterranee	6.737	7.417	6.485
Totale	516.752	554.692	577.855

¹ Tutte le fonti di prelievo, ad eccezione dell'acqua di mare, sono costituite da acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali). Non sono compresi i prelievi di acqua per la produzione di energia idroelettrica, in quanto si tratta di acqua passante, prelevata dai corpi idrici superficiali (fiumi, torrenti) e restituita agli stessi a valle degli impianti, senza che ne vengano modificate le caratteristiche chimico-fisiche. Per il servizio idrico integrato sono considerati i prelievi per uso industriale nelle attività di potabilizzazione e depurazione dell'acqua e sono esclusi i volumi passanti che alimentano gli acquedotti a servizio delle comunità locali.

La maggior parte delle società del Gruppo adottano un sistema di gestione ambientale certificato (ISO 14001) e i principali siti produttivi sono in possesso di registrazioni EMAS: sono, pertanto, dotati di procedure per la gestione delle risorse idriche, che rappresentano uno strumento operativo nella gestione dei prelievi e degli scarichi. Le procedure si applicano a:

- diverse tipologie di processi di produzione e/o prestazione di servizi che richiedono l'utilizzo della risorsa acqua, anche a scopo secondario;
- prelievi idrici di qualsiasi natura e scopo;
- trattamenti e modificazioni qualitative della risorsa acqua effettuati a qualsiasi scopo;
- scarichi idrici di qualsiasi natura, scopo e provenienza, recapitanti su suolo, sottosuolo, in corpi idrici superficiali e fognatura.

Il Gruppo Iren pone particolare attenzione all'attuazione di iniziative per ridurre i prelievi idrici per uso industriale e civile in tutte le sue attività.

Nella **produzione energetica**, ogni attività riguardante l'utilizzo di risorse idriche è regolamentata da disposizioni normative o atti autorizzativi con responsabilità direttamente in capo al Legale Rappresentante dell'azienda o a 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 di analisi ambientale che permette di identificare gli aspetti ambientali relativi alle risorse idriche e gli adempimenti legati alla normativa ambientale, alla sua applicabilità agli impianti del Gruppo, nonché alla conformità rispetto alle norme. L'impianto di cogenerazione di Torino Nord, per esempio, è dotato di sistemi di recupero delle acque meteoriche e delle condense dal sistema di refrigerazione dell'aria in ingresso alla turbina. L'acqua industriale prodotta è stoccata all'interno di un serbatoio e viene utilizzata ai fini antincendio, per alimentare l'impianto di produzione di acqua demineralizzata e per i servizi di centrale.

Negli impianti di **termovalorizzazione dei rifiuti** viene privilegiato il recupero e il riciclo delle acque per lo spegnimento delle scorie di combustione e per il raffreddamento dell'impianto.

Scarichi idrici

Le attività svolte dal Gruppo generano scarichi idrici la cui gestione è regolamentata dalle Autorizzazioni Integrate Ambientali, Autorizzazioni Uniche Ambientali e dalla normativa vigente:

- scarichi industriali (inclusa l'acqua utilizzata per il raffreddamento degli impianti);
- servizio idrico integrato (acque di processo dei sistemi di depurazione 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.

La maggior parte degli scarichi idrici sono rappresentati dalle acque utilizzate nel processo di raffreddamento degli impianti termoelettrici, destinate alle acque di superficie (fiumi).

Anche per gli scarichi, come per i prelievi, si registra una riduzione del 7% rispetto al 2020.

Scarichi idrici (m³/000)¹

Destinazioni	2021	2020	2019
Acque di superficie	494.744	536.634	558.470
Acque sotterranee	231	151	188
Acque di mare	13.810	9.768	10.889
Fognatura	6.500	6.481	6.838
Totale	515.285	553.034	576.385

¹ Tutti gli scarichi, ad eccezione dell'acqua di mare, sono costituiti da acqua dolce (≤ 1.000 mg/l di solidi disciolti totali). Per i depuratori è considerata solo l'acqua di processo e non le acque reflue trattate a servizio delle comunità (si veda p. 151).

L'acqua prelevata è quasi totalmente restituita all'ambiente: circa lo 0,3% dei prelievi, pari a 1,5 milioni di metri cubi, viene consumato nei processi industriali. Si tratta prevalentemente di acqua evaporata nei processi produttivi (WTE e impianti termoelettrici) e utilizzata per le reti di teleriscaldamento.

Gestione del servizio idrico integrato

Produzione e distribuzione dell'acqua

L'approvvigionamento di acqua per la distribuzione alle comunità per 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.

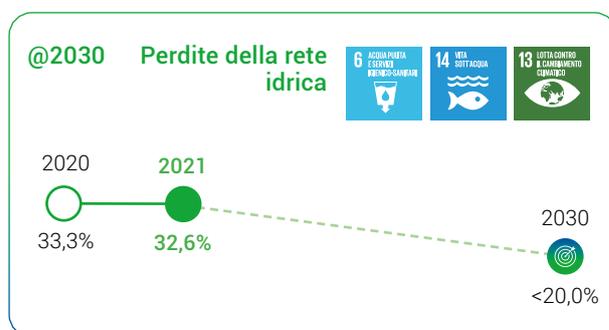
Moderne apparecchiature di automazione e telecontrollo garantiscono il miglior funzionamento degli impianti di captazione, potabilizzazione e sollevamento dell'acqua.

Il volume totale di acqua immessa in rete nel 2021 risulta in riduzione rispetto allo scorso anno.

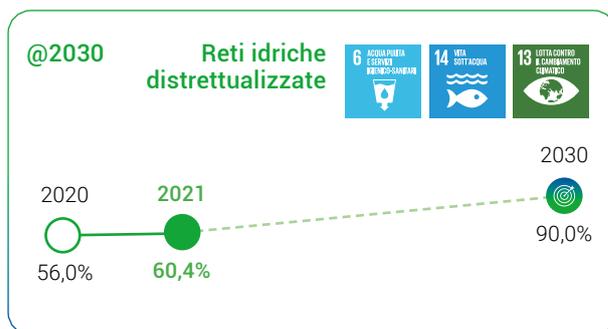
Acqua immessa in rete (m ³ /000)	2021	2020	2019
Piacenza	32.608	31.041	32.239
Parma	37.645	38.095	38.156
Reggio Emilia	44.936	45.818	46.159
Vercelli	8.614	8.916	8.744
Genova	87.725	90.605	95.719
Savona	19.540	19.093	19.057
Imperia	3.108	3.080	3.462
La Spezia	39.800	38.002	40.296
Altre province	3.941	4.956	6.638
Totale	277.917	279.606	290.470

L'impegno del Gruppo Iren nella valorizzazione e protezione della risorsa idrica si esplica nell'attività costante di ricerca e riduzione delle perdite di rete e nella sensibilizzazione di clienti e cittadini alla riduzione degli sprechi. Il Gruppo, infatti, nel Piano Industriale al 2030, ha previsto importanti investimenti per rendere sempre più efficiente il servizio di distribuzione dell'acqua, con l'obiettivo di diminuire i prelievi idrici dall'ambiente e di ridurre in maniera significativa le perdite di rete.

La percentuale di perdite di rete si attesta al 32,6%, in riduzione rispetto al 2020 (33,3%) e significativamente inferiore alla media nazionale del 42% (dato ISTAT).



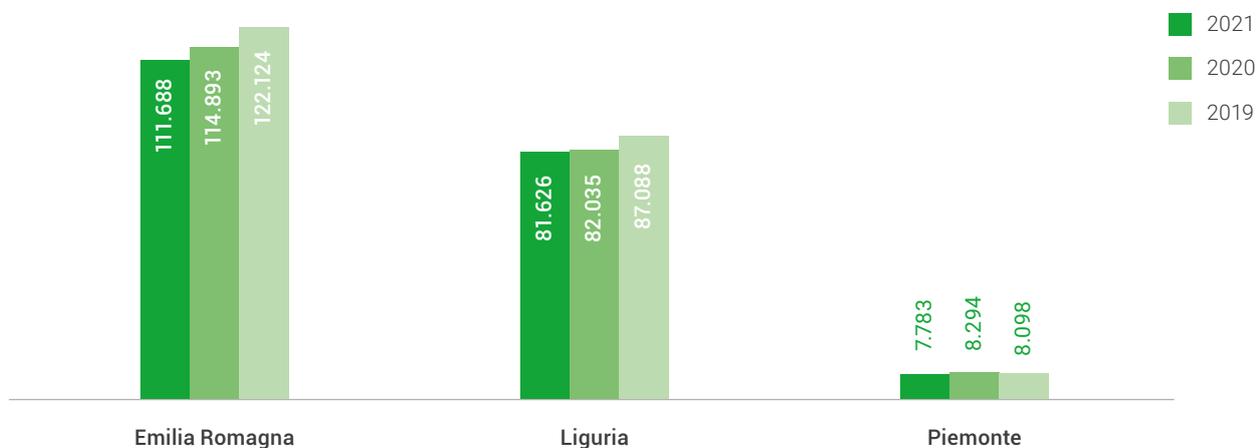
Tra le iniziative per la riduzione delle dispersioni nelle reti acquedottistiche, si segnala la distrettualizzazione: una tecnica che prevede di suddividere le reti in piccole aree omogenee, i cosiddetti distretti, che consentono il monitoraggio quotidiano e l'analisi costante dei parametri idraulici. In tal modo, le campagne strumentali di ricerca perdite sono puntuali e mirate ai soli distretti su cui il monitoraggio ha rilevato dispersioni occulte. Attualmente il 60% del totale della rete gestita è distrettualizzata, in linea con l'obiettivo al 2030, che mira a raggiungere il 90% delle reti gestite. La distrettualizzazione produce anche un beneficio in termini di riduzione dei consumi energetici che, nel 2021, si è attestato a circa 140 tep.



Fognatura e qualità della depurazione

Le acque reflue urbane derivanti da pubblica fognatura vengono trattate presso 1.337 impianti di depurazione di varia potenzialità e tipologia. Negli impianti principali vengono effettuati 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 e con sistemi di defosfatazione chimica e biologica. 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 (m³/000)¹



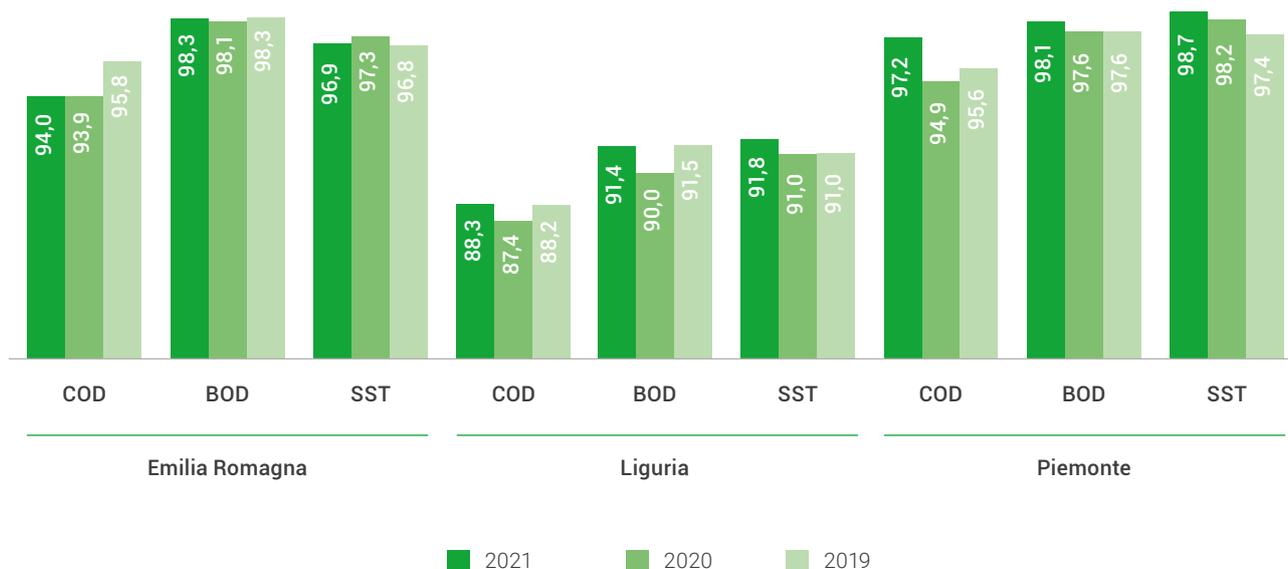
¹ Per i volumi di acqua trattata vengono considerati tutti i depuratori del Gruppo con una portata superiore a 2.000 abitanti equivalenti. In Liguria il Gruppo non gestisce il servizio fognatura e depurazione nel territorio savonese e imperiese.

La qualità dell'acqua depurata viene misurata sulla base della percentuale di abbattimento dei principali inquinanti in uscita dagli impianti rispetto ai quantitativi in ingresso: BOD (Biochemical Oxyge Demand), COD (Chemical Oxyge Demand), SST (Solidi sospesi totali).

L'obiettivo del Gruppo è quello di avere nell'acqua depurata le seguenti percentuali di abbattimento: COD superiore al 90%, BOD superiore al 94% e SST superiore al 93%.

Complessivamente, nel 2021, si sono ottenuti i seguenti risultati medi: 90,8% per COD, 94,4% per BOD e 93,7% per SST. Nel grafico si illustra in dettaglio l'abbattimento per area geografica.

Abbattimento inquinanti - area geografica (%)¹



¹ Per il calcolo dell'abbattimento degli inquinanti vengono considerati tutti i depuratori del Gruppo con una portata superiore a 2.000 abitanti equivalenti. In Liguria il Gruppo non gestisce il servizio fognatura e depurazione nel territorio savonese e imperiese.

Tra gli obiettivi di lungo termine del Gruppo vi è anche l'aumento della capacità degli impianti di depurazione, al fine di garantire un servizio sempre più esteso ed efficiente e di migliorare l'impatto ambientale della gestione delle acque reflue.

Nel 2021, il Gruppo ha registrato complessivamente una lieve riduzione rispetto al 2020, dovuta alla dismissione di alcuni impianti di piccole dimensioni, collettando le reti fognarie verso impianti esistenti con capacità residua disponibile, parzialmente compensata da nuove acquisizioni e da incrementi di potenzialità su impianti esistenti. Il progresso verso l'obiettivo fissato nel Piano Industriale sarà recuperato a partire dal 2022, anno in cui è atteso un incremento di capacità di circa 27.000 abitanti equivalenti.



Il riuso dell'acqua

Le acque reflue trattate dai depuratori possono essere riutilizzate per scopi irrigui (irrigazione agricola, di spazi verdi e di impianti sportivi) e industriali (raffreddamento impianti, pulizia delle strade). Il riuso dell'acqua permette di ridurre la pressione significativa sulle risorse idriche naturali e di combattere la scarsità idrica, promuovendo la transizione verso modelli produttivi incentrati sul concetto di economia circolare.

Il Gruppo, che attualmente recupera circa 6 milioni di metri cubi di acqua grazie all'impianto di depurazione di Mancasale, si è posto l'obiettivo di raggiungere i 20 milioni di metri cubi di risorsa recuperata al 2030.



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 nelle aree servite in Liguria avviene nelle acque marine costiere del Mar Ligure (principalmente Golfo di Genova, Golfo del Tigullio e Golfo della Spezia).

L'adozione dei Water Safety Plan

Il *Water Safety Plan* (WSP) o Piano di Sicurezza dell'Acqua (PSA) è un modello, introdotto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità, che si basa sulla valutazione e gestione dei rischi legati alle fasi del servizio idrico integrato, dalla captazione fino all'utilizzo finale dell'acqua, con l'obiettivo di proteggere la risorsa idrica e ridurre i pericoli potenziali per la salute.

Il Gruppo Iren ha avviato nel 2019 l'implementazione dei primi quattro WSP, procedendo all'individuazione delle aree di fornitura con il maggior numero di abitanti per ciascuna delle zone servite. Il primo WSP avviato è stato quello del Brugneto (Genova), a servizio di 170.000 abitanti, a cui sono seguiti altri tre delle principali province emiliane (Parma, Piacenza, Reggio Emilia).

Sono stati creati team multidisciplinari provinciali, che coinvolgono sia strutture interne al Gruppo sia enti di controllo esterni (AUSL, ARPA, Regioni, ATO e Comuni), i quali hanno avviato il processo di valutazione dei rischi della zona in esame e delle misure di controllo esistenti, ipotizzando eventuali azioni migliorative e individuando strumenti di monitoraggio operativo.

Nella valutazione del rischio idrico, relativa ai primi WSP avviati, un focus particolare ha riguardato i rischi climatici intesi sia come fenomeni meteorologici eccezionali (alluvioni, gravi periodi di siccità) sia come modifiche della qualità/quantità di risorsa idrica dovuta ai cambiamenti climatici.

Ai primi WSP, terminati a dicembre 2021, seguirà l'avvio dei restanti piani secondo un programma cronologico definito e mirato a dare la precedenza alle zone a servizio delle popolazioni più numerose, considerando anche il maggior numero di utenze sensibili servite (ospedali, case di cura, scuole).

Gestione circolare dei rifiuti

[GRI 102-7, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5]

Rifiuti prodotti dal Gruppo

L'attenzione all'ambiente si concretizza anche nella gestione corretta dei rifiuti prodotti nello svolgimento delle attività del Gruppo, secondo il **principio della gerarchia dei rifiuti** teso a prevenire la produzione e a valorizzare i rifiuti prodotti prima come materia, attraverso il riutilizzo e il riciclaggio, poi come energia e, solo in fase residuale, ricorrendo allo smaltimento (art. 179 D.Lgs. n. 152/2006).

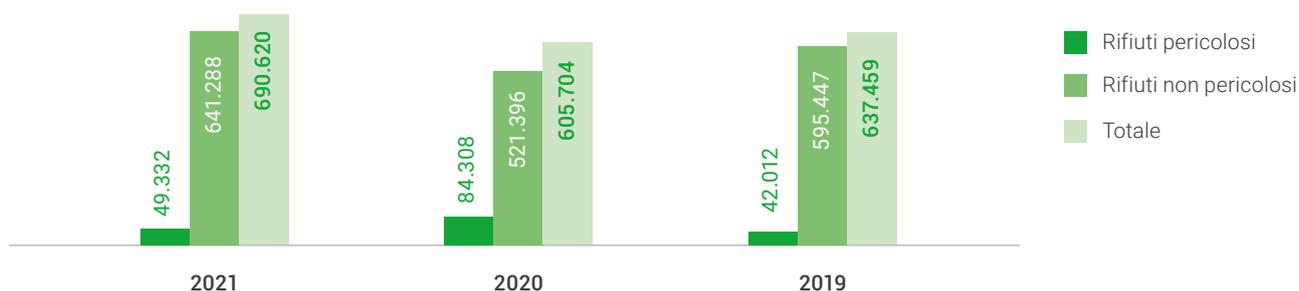
La gestione dei rifiuti speciali, pericolosi e non pericolosi, prodotti presso i principali siti produttivi, avviene nel rispetto delle procedure previste dalla norma ISO 14001 o dalle registrazioni EMAS, per i siti in possesso di tali certificazioni, e conformemente alle norme in materia ambientale (Parte IV D.Lgs. 152/2006). L'attività di trasporto e recupero/smaltimento dei rifiuti prodotti dai processi aziendali è svolta, quando possibile, internamente dalla Business Unit Ambiente e, laddove sia necessario ricorrere a terze parti, viene affidata sempre ad enti iscritti all'Albo Gestori Ambientali. I quantitativi di rifiuti prodotti sono monitorati periodicamente e comunicati annualmente alle Camere di Commercio attraverso la dichiarazione MUD.

Le principali attività del Gruppo che generano rifiuti sono:

- i processi di **trattamento e lavorazione dei rifiuti** urbani e speciali che il Gruppo gestisce per le comunità e per soggetti privati (es. percolati generati nelle discariche, ceneri e scorie della termovalorizzazione ecc.);
- la **depurazione e potabilizzazione delle acque** nella gestione del servizio idrico integrato per i comuni serviti dal Gruppo (es. fanghi, sabbie);
- la gestione e manutenzione degli **impianti di produzione di energia** e calore e delle **reti di distribuzione di energia e gas**.

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 la dematerializzazione e l'informatizzazione dei processi.

Rifiuti prodotti dai processi del Gruppo (t)



Nel 2021, il Gruppo ha prodotto 690.620 tonnellate di rifiuti, di cui 641.288 non pericolosi. L'aumento rispetto all'anno precedente (circa 14%) è dovuto prevalentemente al consolidamento delle società ex Divisione Ambiente Unieco acquisite a fine 2020. I rifiuti di queste società costituiscono circa il 18% del totale dei rifiuti prodotti dal Gruppo nel 2021.

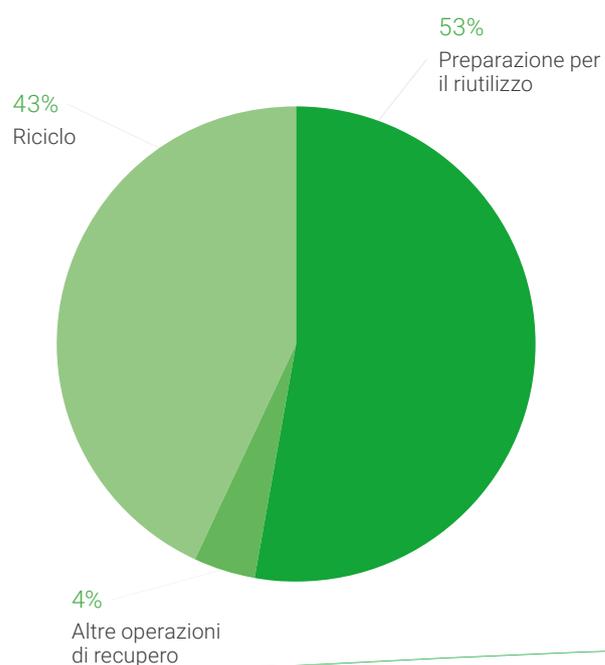
La chiusura del ciclo dei rifiuti prodotti viene effettuata, oltre che nel rispetto del quadro normativo, con una particolare attenzione alla valorizzazione della risorsa rifiuto (riciclo, recupero di materia e preparazione per il riutilizzo) e privilegiando il recupero energetico dei rifiuti non utilmente recuperabili per ricorrere, solo in ultima istanza, allo smaltimento.

Rifiuti prodotti per business e principali materiali (t) ¹	2021	2020
Servizi ambientali	532.610	437.406
<i>di cui non pericolosi</i>	483.653	353.433
<i>scorie</i>	169.701	173.558
<i>percolati</i>	84.756	71.536
<i>fanghi</i>	15.647	7.534
<i>sabbie</i>	4.826	4.548
<i>metalli</i>	8.898	8.238
<i>altri rifiuti</i>	199.825	88.019
<i>di cui pericolosi</i>	48.957	83.973
Servizio idrico integrato	156.508	167.185
<i>di cui non pericolosi</i>	156.315	167.072
<i>fanghi</i>	131.752	143.727
<i>sabbie</i>	7.679	5.762
<i>vaglio/mondiglia</i>	5.394	5.637
<i>altri rifiuti</i>	11.490	11.946
<i>di cui pericolosi</i>	193	113
Produzione energetica	1.027	892
<i>di cui pericolosi</i>	163	188
Altri rifiuti non pericolosi	456	187
Altri rifiuti pericolosi	19	34
Totale	690.620	605.704

¹ La differenza tra rifiuti prodotti e la loro destinazione (tabelle successive) è dovuta principalmente al quantitativo di rifiuti liquidi impiegati come fluidificanti nel processo di inertizzazione dei rifiuti solidi. I dati sono disponibili solo per il biennio perché la suddivisione dei rifiuti prodotti richiesta dal nuovo standard GRI 306 è stata adottata dal 2020. Si evidenzia che le attività del Gruppo non producono alcun rifiuto di tipo radioattivo.

Rifiuti sottratti allo smaltimento

Nel 2021, circa il 60% dei rifiuti prodotti dal Gruppo è stato sottratto allo smaltimento e avviato alla filiera del recupero di materia tramite riciclo, preparazione per il riutilizzo o altre operazioni di recupero, in impianti di proprietà del Gruppo o di terzi.



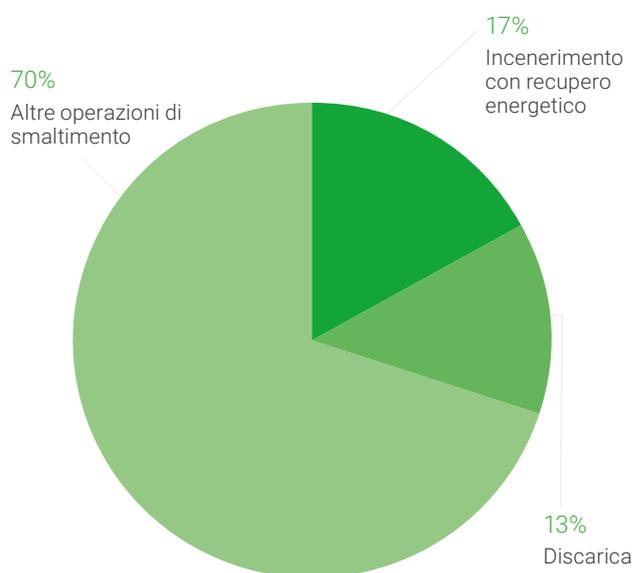
Il dettaglio dei rifiuti sottratti allo smaltimento è riportato nella tabella seguente.

Rifiuti sottratti allo smaltimento (t) ¹	2021		2020	
	Impianti Gruppo	Impianti terzi	Impianti Gruppo	Impianti terzi
Preparazione per il riutilizzo	41.221	180.446	46.311	128.108
<i>di cui pericolosi</i>	29	8.855	48	23.708
Riciclo	4.085	172.995	192	168.792
<i>di cui pericolosi</i>	-	11.148	-	24.543
Altre operazioni di recupero	2.515	14.425	47	13.123
<i>di cui pericolosi</i>	35	1.143	13	275
Totale	47.821	367.866	46.550	310.023

¹ Dal 2020 è stata adottata la suddivisione dei rifiuti prodotti richiesta dal nuovo standard GRI 306: non è pertanto possibile fornire un confronto con il triennio.

Rifiuti avviati a smaltimento

La restante parte dei rifiuti prodotti dal Gruppo (circa 40% del totale) è stato destinato a incenerimento con recupero energetico (17%), discarica (13%) e ad altre operazioni di smaltimento (70%), in impianti di proprietà del Gruppo e di terzi, nei quantitativi indicati nella tabella seguente.



Rifiuti avviati a smaltimento (t) ¹	2021		2020	
	Impianti Gruppo	Impianti terzi	Impianti Gruppo	Impianti terzi
Incenerimento con recupero energetico	46.254	195	36.301	828
<i>di cui pericolosi</i>	64	-	4	-
Discarica	14.784	20.814	7.725	4.864
<i>di cui pericolosi</i>	7.267	105	-	-
Altre operazioni di smaltimento ²	120.319	70.788	124.832	74.692
<i>di cui pericolosi</i>	15.440	5.711	8.616	27.112
Totale	181.357	91.797	168.858	80.384

¹ Dal 2020 è stata adottata la suddivisione dei rifiuti prodotti richiesta dal nuovo standard GRI 306: non è pertanto possibile fornire un confronto con il triennio.

² Sono incluse 19 tonnellate di rifiuti avviati a incenerimento senza recupero energetico in impianti di terzi.

Servizi ambientali per le comunità

Raccolta rifiuti

Il Gruppo Iren opera nel settore della raccolta dei rifiuti con diversi approcci, a seconda dei rapporti in essere con i soggetti affidatari del servizio:

- in qualità di gestore, sulla base di affidamenti di lungo periodo, in 171 Comuni nelle province di Parma, Piacenza, Reggio Emilia (Iren Ambiente), La Spezia (Acam Ambiente), Vercelli (ASM Vercelli) e nella città di Torino (Amiat). In questi ambiti il Gruppo collabora con gli Enti di regolazione alla definizione degli obiettivi e alla progettazione dei sistemi di raccolta;
- in qualità di appaltatore, nel caso della società San Germano, come supporto operativo di Enti locali o di altri gestori, in altri 129 Comuni.

Nel 2021 il Gruppo ha effettuato il servizio di raccolta rifiuti urbani in un bacino di circa 3 milioni di abitanti, in cui sono state gestite circa 2,7 milioni di tonnellate di rifiuti urbani (circa 358.000 tonnellate raccolte da San Germano).

Anche per il 2021, per affrontare l'emergenza Covid-19 il Gruppo ha organizzato il servizio di raccolta adottando specifiche modalità, in linea con le previsioni delle Autorità territoriali: in Liguria è proseguita la raccolta dedicata dei rifiuti prodotti dalle famiglie con situazioni di contagio o quarantena; in Piemonte e in Emilia-Romagna, invece, in presenza di casi di contagio o quarantena, è stata disposta la sospensione della differenziazione dei rifiuti, in modo da avviarli a smaltimento tramite termovalorizzazione, ritenuta la modalità più idonea per garantire salute e sicurezza. Inoltre, nel territorio emiliano, è proseguito il servizio di raccolta al piano nei casi di necessità.

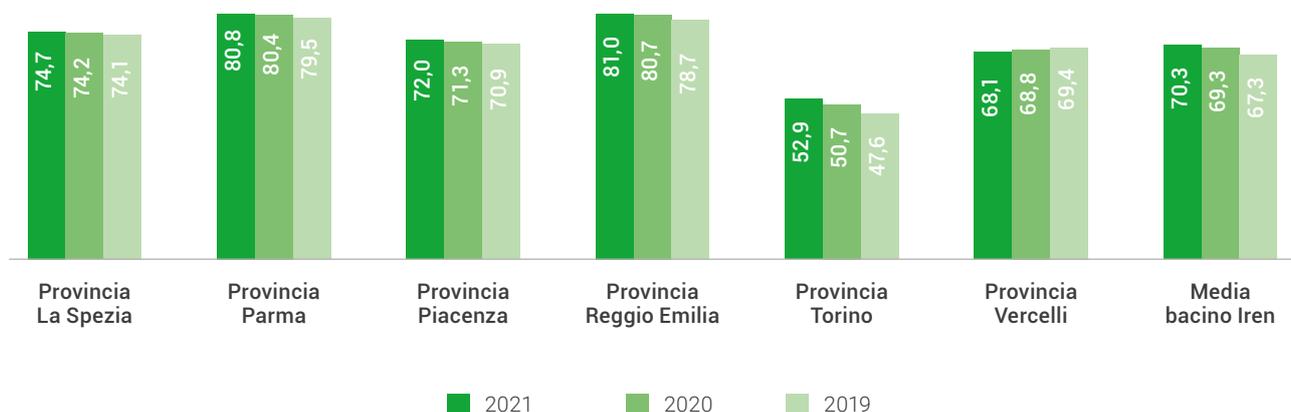


Prevenire la produzione di rifiuti, aumentare i livelli di raccolta differenziata e riciclare i rifiuti sono obiettivi fondamentali delle politiche di gestione, perché consentono di ridurre i fabbisogni di smaltimento e quindi l'impatto ambientale complessivo. Oltre a specifiche campagne di comunicazione e informazione che mirano a sensibilizzare i cittadini a ridurre la produzione di rifiuti, il Gruppo Iren adotta sistemi di raccolta avanzati (porta a porta, isole ecologiche con riconoscimento d'utenza, tariffazione puntuale) che contribuiscono a conseguire **livelli di raccolta differenziata eccellenti**: nel 2021 il Gruppo ha raggiunto il 70,3% (69,3% nel 2020), rispetto a una media nazionale del 63%.

Nel sistema offerto ai cittadini per accrescere i risultati dalla raccolta differenziata, risulta particolarmente rilevante la presenza di 317 Centri di Raccolta (151 nelle aree di operatività di San Germano), dove è possibile conferire liberamente le differenti tipologie di 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 per la gestione dei rifiuti assimilati agli urbani.

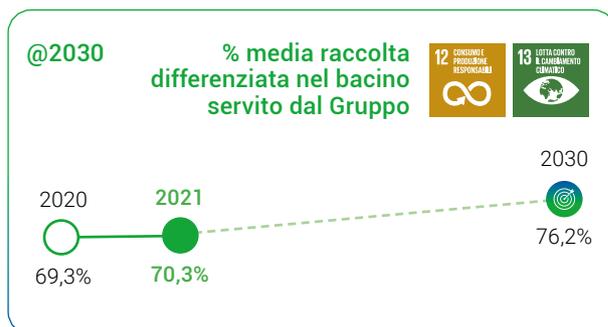
Delle 1.370.384 tonnellate di rifiuti urbani raccolti nei territori in cui il Gruppo opera come gestore, 960.162 tonnellate sono rifiuti differenziati. Anche nei comuni serviti da San Germano si sono ottenuti risultati positivi con 244.969 tonnellate di urbani differenziati raccolti (in crescita del 13% rispetto al 2020).

Raccolta differenziata per territorio (%)



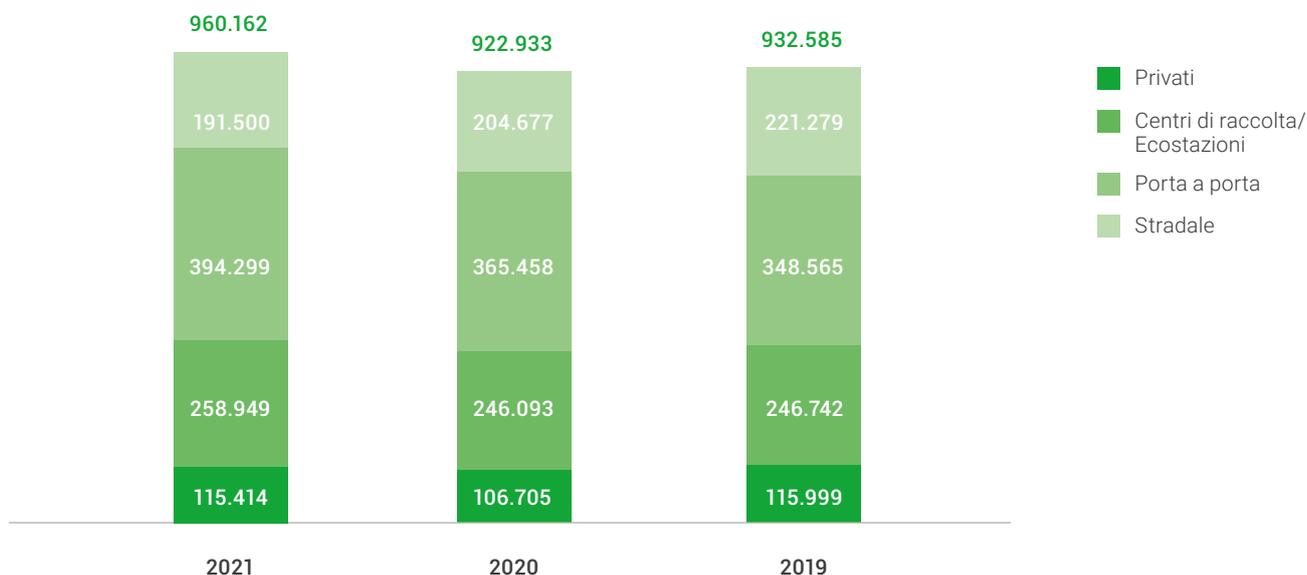
Nel 2021 la percentuale di raccolta differenziata è ancora una volta migliorata, arrivando all'81% nelle aree di Parma e Reggio Emilia e migliorando sensibilmente anche nella città di Torino (52,9% rispetto al 50,7% del 2020).

In coerenza con le direttive di settore e le programmazioni territoriali, il Gruppo ha confermato nel Piano Industriale al 2030 l'impegno a conseguire un'ulteriore crescita della raccolta differenziata per raggiungere a livello di bacino servito il 76,2% al 2030, attraverso il continuo sviluppo dei servizi di raccolta di prossimità e domiciliari e dei sistemi di tariffazione puntuale.



A fine 2021, gli abitanti dei territori storici serviti da sistemi di misurazione puntuale sono il 26% del totale, in crescita rispetto al 18% del 2020 e in linea con l'obiettivo del 64% previsto nel Piano industriale al 2030.

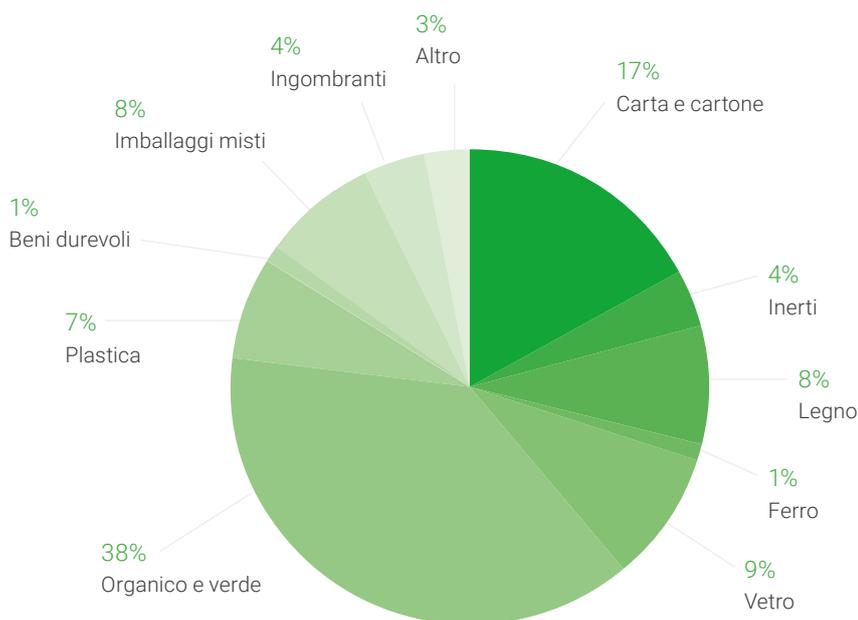
Raccolta differenziata per modalità (t)



Per lo sviluppo e la gestione sempre più efficiente della raccolta, si evidenzia l'importanza del progetto di informatizzazione dei processi (Justtren) avviato nel 2020 a Torino ed esteso progressivamente nel 2021 negli altri territori (Emilia, La Spezia e Vercelli). Una volta a regime, Justtren consentirà di ottenere importanti benefici ambientali, grazie all'ottimizzazione dei servizi di raccolta, della logistica di conferimento dei rifiuti, del monitoraggio dei servizi resi sul territorio e dell'estensione della modalità di tariffazione puntuale.

I rifiuti differenziati, in crescita del 4% rispetto al 2020, vengono avviati a recupero attraverso le piattaforme specializzate e le filiere di settore, grazie alle convenzioni in essere con i Consorzi aderenti al Conai (Consorzio Nazionale Imballaggi), o attraverso operatori privati.

Rifiuti differenziati a recupero per tipologia (%)



Recupero, trattamento e smaltimento rifiuti

Per garantire un'efficace gestione dell'intero ciclo dei rifiuti, il Gruppo è impegnato anche nel trattamento e nello smaltimento, nel recupero di materia e nella valorizzazione della risorsa rifiuto per la produzione di energia elettrica, calore e biogas, attraverso un articolato sistema impiantistico. Nel 2021 il parco impianti del Gruppo si è ampliato, grazie sia alla realizzazione di nuovi impianti sia alle nuove società acquisite. Nell'autunno del 2021 è entrato in funzione il nuovo impianto di recupero plastica e produzione Bluair® di San Giorgio di Nogaro e, nello stesso periodo, sono stati assegnati i lavori per il nuovo impianto di valorizzazione del legno di Vercelli. Per quanto riguarda le nuove acquisizioni, il Gruppo si è arricchito di un impianto di valorizzazione della raccolta differenziata (A.M.A.) e di una linea di compostaggio (Futura), oltre che di diversi altri impianti di stoccaggio e trasferimento, trattamento liquidi, trattamento meccanico-biologico (TMB).

Gli impianti di proprietà del Gruppo Iren, al 31/12/2021 sono i seguenti:

Impianti	Numero
Termovalorizzatori	3
Discariche attive	4
Stoccaggio e trasferimento	22
Trattamento rifiuti liquidi	6
Recupero di materia	15
Trattamento e valorizzazione dei rifiuti organici	4
Trattamento meccanico-biologico	5

Come già evidenziato in precedenza, nel Piano Industriale al 2030, il Gruppo ha dimostrato un impegno significativo nella chiusura del ciclo dell'economia circolare, prevedendo ingenti investimenti in numerosi nuovi impianti per il recupero della frazione organica, con produzione di compost e biometano, per il recupero di carta, plastica e legno, con la produzione di materiali che vengono reintrodotti sul mercato: l'obiettivo è arrivare a 2,3 milioni di tonnellate di capacità di recupero materia dai rifiuti in impianti di proprietà.



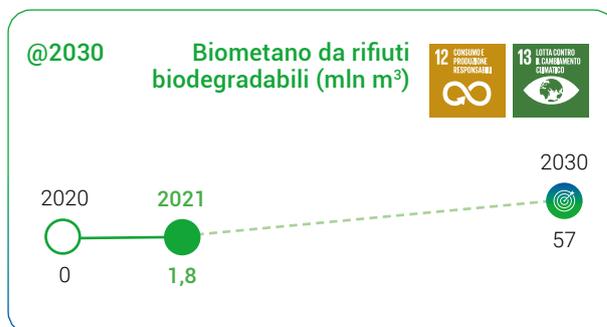
La produzione del biometano

Gli impianti di Cairo Montenotte e Santhià sono due impianti di valorizzazione dei rifiuti organici, che dal 2021 producono, oltre a compost di qualità, biometano, un gas naturale che deriva dalla raffinazione e purificazione del biogas prodotto durante la fase di digestione anaerobica dei rifiuti organici e della frazione verde. Si tratta del prodotto virtuoso della gestione sostenibile dei rifiuti, in questo caso derivante dalla trasformazione della frazione organica che costituisce oggi circa il 40% del totale dei rifiuti prodotti.

Il processo, definito *upgrading*, permette di aumentare le percentuali di metano contenute nel biogas, fino a raggiungere circa il 99% all'interno della miscela. In questo modo, le caratteristiche energetiche e gli utilizzi del biometano corrispondono a tutti gli effetti a quelle del metano naturale, con due sostanziali differenze: non viene estratto dalle viscere della terra, eliminando pericoli di estrazione e trasporto, e viene ottenuto da materie prime rinnovabili e reperibili vicino all'impianto di produzione.

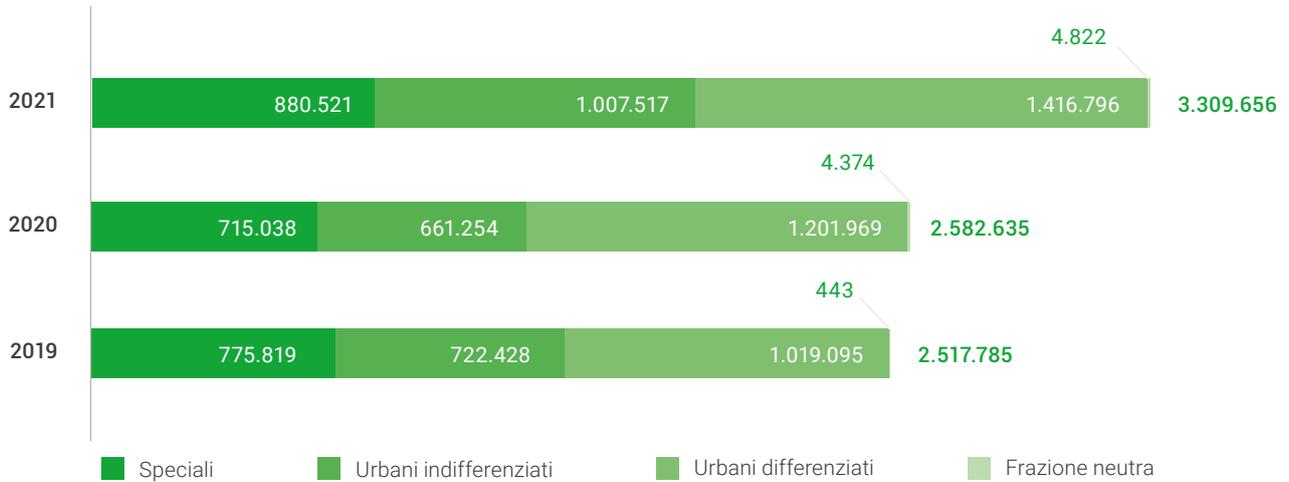
Il biometano è a tutti gli effetti una fonte rinnovabile di energia, esempio di economia circolare e supporto indispensabile per la decarbonizzazione, per esempio del settore della mobilità, che concorre alla riduzione dell'uso dei combustibili fossili, principale fonte di emissione dei gas climalteranti.

Nel Piano Industriale, il Gruppo Iren ha posto tra gli obiettivi legati all'economia circolare, la produzione di circa 57 milioni di metri cubi di biometano al 2030.

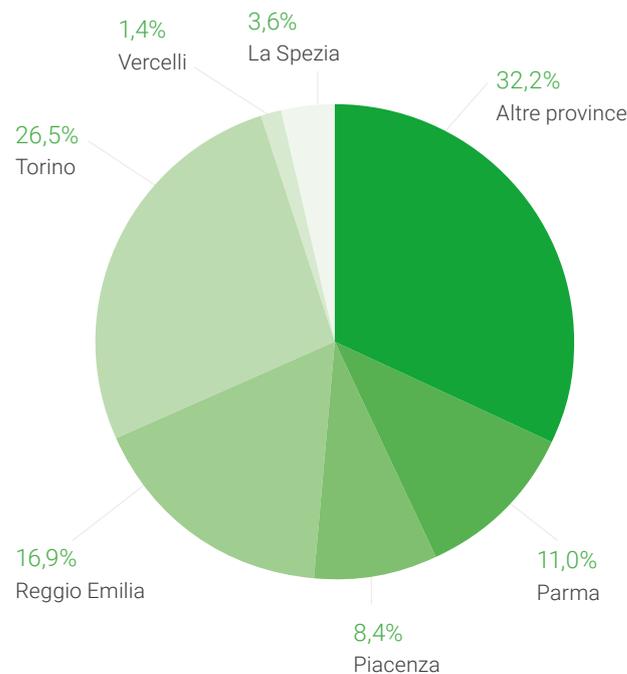


Nel 2021 sono state gestite complessivamente 3,6 milioni di tonnellate di rifiuti, di cui 385.744 t raccolte da San Germano (tali quantità non sono comprese nelle ripartizioni che seguono).

Rifiuti gestiti per tipologia (t)



Rifiuti gestiti per territorio (%)

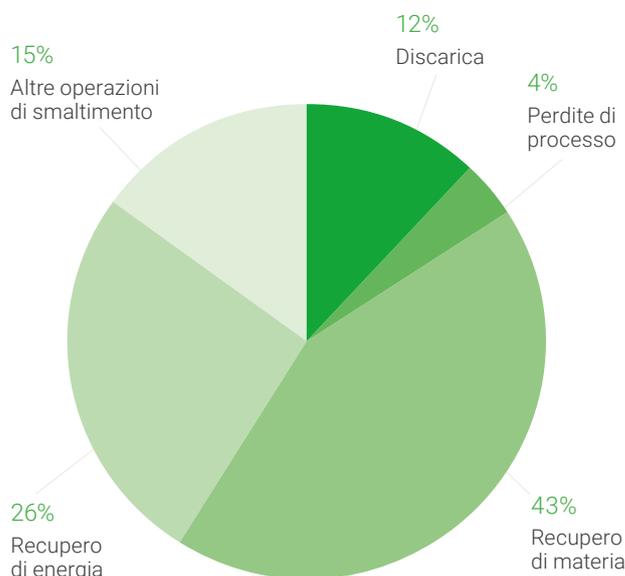


La **componente differenziata** dei rifiuti è in crescita rispetto al 2020, grazie sia all'incremento della raccolta differenziata nei territori storici sia ai nuovi impianti di recupero materia e di compostaggio. Questa frazione dei rifiuti può essere avviata direttamente a recupero oppure può transitare da impianti o piazzole di stoccaggio del Gruppo, dove viene selezionata e/o trattata prima della sua destinazione finale.

La **componente indifferenziata** dei rifiuti 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. L'incremento significativo registrato nel 2021 nei quantitativi dei rifiuti speciali e indifferenziati gestiti è dovuto all'ingresso nel perimetro del Gruppo delle società della ex Divisione Ambiente Unieco che, come descritto in precedenza, svolgono attività di intermediazione e gestiscono diversi impianti per il trattamento dei rifiuti, discariche e trattamento meccanico-biologico (TMB). Quest'ultima

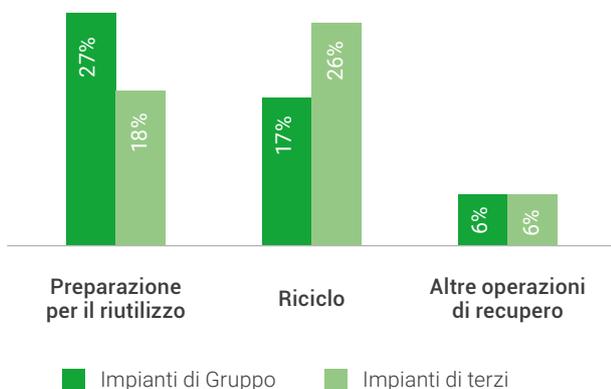
tipologia di impianti consente di selezionare meccanicamente i rifiuti indifferenziati, intercettando la frazione organica in essi presente che, una volta stabilizzata biologicamente, può essere avviata a recupero. Nel 2021, circa 275.000 tonnellate di rifiuti sono state trattate nei TMB di proprietà del Gruppo.

Destinazione dei rifiuti gestiti (%)

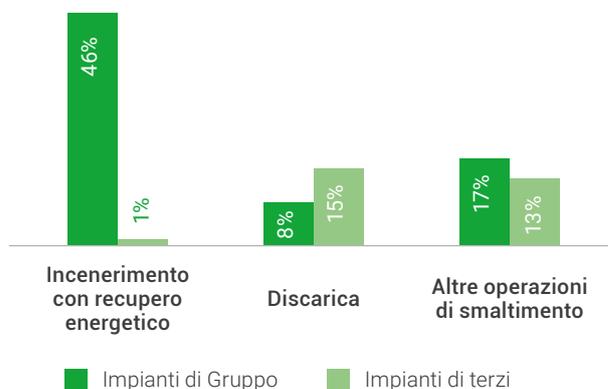


Il 43% dei rifiuti gestiti nel 2021 è stato destinato alla filiera del recupero di materia, in impianti del Gruppo e di terzi. I rifiuti avviati a discarica rappresentano circa il 12% del totale, in aumento rispetto al 5% del 2020 a causa della variazione di perimetro.

Rifiuti avviati a recupero materia (%)¹



Rifiuti avviati a smaltimento (%)¹



¹ Il Gruppo non tratta rifiuti di tipo radioattivo. Negli impianti sono presenti specifiche procedure di gestione e controllo che prevedono che eventuali rifiuti con carico radioattivo intercettati prima dell'ingresso agli impianti (es. rifiuti domestici/sanitari di origine medica) siano ispezionati da esperti qualificati, stoccati in apposite aree di quarantena e avviati a smaltimento soltanto quando la carica radioattiva sia decaduta.

La quota di rifiuti non recuperabile come materia è stata avviata per il 47% a recupero energetico e per la parte restante ad altre operazioni di smaltimento o in discarica.

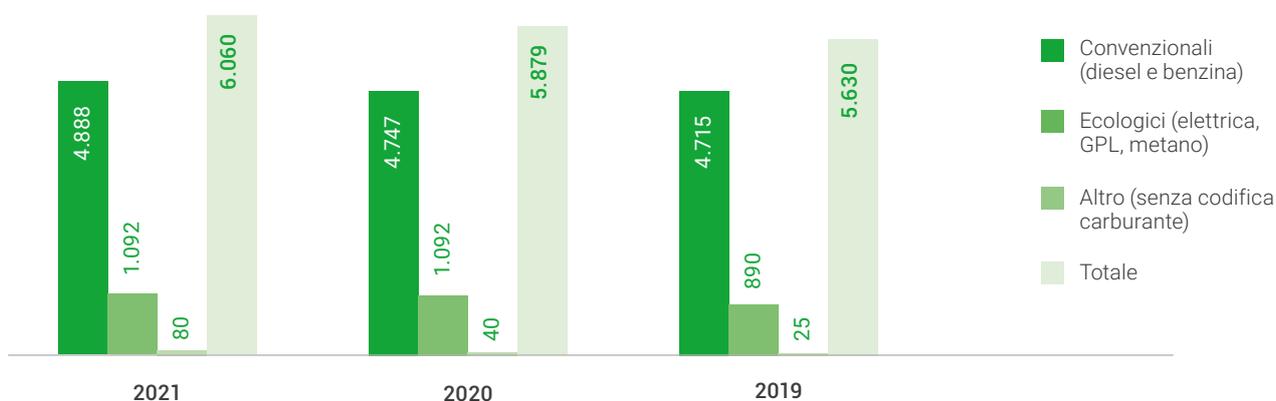
Anche nel 2021, nessun rifiuto è stato inviato a incenerimento senza recupero energetico. Rispetto al totale dei rifiuti gestiti dal Gruppo nel 2021, soltanto il 3% risulta di tipo pericoloso¹ (circa 14.300 tonnellate a recupero di materia e circa 89.000 tonnellate a smaltimento).

Mobility management

[GRI 302-1, 302-2, 305-1, 305-5, 305-7]

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

Veicoli di proprietà e a noleggio al 31/12/2021 (n.)



Emissioni in atmosfera dei veicoli aziendali (t)

Tipo emissioni (t) ¹	2021	2020	2019
NO _x	53	55	92
COV	2	3	5
CO	20	25	33
PM10	4	4	5
CO ₂ ²	19.978	18.555	20.517

¹ Le emissioni sono calcolate moltiplicando i km percorsi dai veicoli (distinti nelle diverse categorie Euro, tipologia di carburante e di veicolo) per i più recenti coefficienti di emissione (fonte INEMAR - ARPA Lombardia 2018). Le percorrenze sono ricavate dal software gestionale di Gruppo e attraverso i dati delle compagnie erogatrici di carburante su cui vengono effettuati controlli di merito.

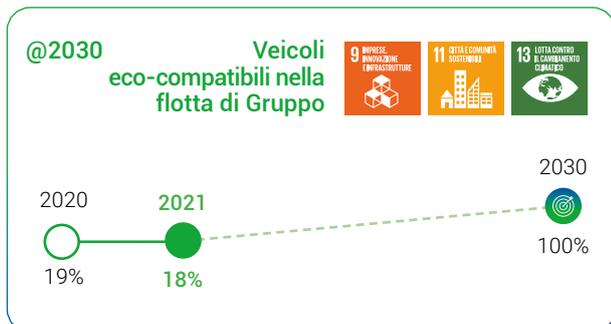
² Il dato 2020 ha subito un restatement.

La gestione degli autoveicoli è realizzata nel rispetto delle linee guida aziendali che definiscono livelli di sicurezza, percorrenze massime e criteri di sostituzione in relazione alle percorrenze complessive, all'età e all'usura del veicolo e alla variazione delle esigenze operative. I veicoli in obsolescenza vengono sostituiti con altri elettrici o di categoria euro 6.

Il Piano Industriale conferma la spinta alla mobilità sostenibile e la volontà di rendere, entro il 2030, il 100% della flotta aziendale eco-compatibile. L'obiettivo si potrà realizzare principalmente grazie al progetto **IrenGo** che prevede l'acquisto di veicoli *full electric* – autovetture, furgoni, mezzi per la raccolta differenziata e mezzi pesanti – e l'installazione di infrastrutture di ricarica (colonnine e *wall box*) presso le sedi aziendali.

A fine 2021 sono circa 830 i mezzi elettrici già in circolazione (tra autovetture, furgoni e quadricicli per la raccolta rifiuti), mentre i punti di ricarica operativi risultano circa 880. Si tratta di veicoli che contribuiscono al miglioramento della qualità dell'aria nei contesti urbani in cui operano quotidianamente. Nel 2021, il progetto IrenGo ha consentito di evitare l'emissione di circa 1.400 tonnellate di CO_{2eq} e di risparmiare oltre 300 tep.

Il Gruppo promuove anche iniziative per incentivare i dipendenti ad utilizzare i mezzi pubblici (acquisti di abbonamenti a prezzo scontato, rateizzato o con addebito sullo stipendio) e metodi di trasporto alternativo per raggiungere il luogo di lavoro, come l'applicativo "Ecoviaggio Smart" che offre la possibilità di organizzare i viaggi di lavoro in *car sharing*.



Il lavoro da casa nel 2021 ha avuto un impatto ambientale positivo: circa 1.800 t di CO_{2eq} evitate e 820 tep risparmiate

Il progresso verso l'obiettivo al 2030 è stato influenzato dall'incremento dei veicoli della flotta di Gruppo, dovuto all'ingresso nel perimetro delle nuove società acquisite in corso d'anno, e dalla sostituzione di mezzi ecologici obsoleti, dedicati alla raccolta differenziata, con nuovi mezzi elettrici.

Inoltre, il Gruppo ha attivato già da diversi anni modalità di lavoro da remoto (telelavoro e smart working) che, nel 2021, hanno coinvolto oltre 3.500 dipendenti. Questo ha generato un impatto ambientale positivo: grazie alla riduzione degli spostamenti, stimata in quasi 12 milioni di km, sono state evitate circa 1.800 tonnellate di CO_{2eq} e risparmiate circa 820 tep.



Tutela della biodiversità

[GRI 304-1, 304-2, 304-3, 304-4, G4-EU13]

Proteggere la biodiversità, a fronte del continuo degrado degli habitat naturali e delle minacce che gravano su talune specie, è uno dei principali aspetti della politica ambientale dell'Unione Europea, orientata alla 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 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. 357/1997 "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 debbano tenere conto della valenza naturalistico-ambientale di Siti di Importanza Comunitaria (SIC) e Zone di Protezione Speciale (ZPS). Inoltre, stabilisce che ogni piano o progetto, interno o esterno a tali aree, il quale possa in qualche modo influire sulla conservazione degli habitat o delle specie tutelate, debba essere sottoposto ad un'opportuna valutazione dell'incidenza che può avere sui siti interessati. Preliminarmente alla realizzazione di nuovi interventi, allo sviluppo di nuove reti e all'esecuzione 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 e attrezzature oggetto dell'intervento, nonché la valutazione dei potenziali impatti conseguenti all'utilizzo di sostanze pericolose e l'adozione di adeguate modalità gestionali. In particolare, la **valutazione di incidenza** (art. 5 D.P.R. 357/1997) 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.

La realizzazione e la gestione di impianti, attività e progetti deve avvenire secondo quanto previsto dalle norme italiane in materia ambientale (D.Lgs. 152/2006) che prevedono **l'integrazione di aspetti ambientali nello sviluppo di piani e programmi e la Valutazione di Impatto Ambientale (VIA)**, allo scopo di individuare e valutare in via preventiva gli effetti sull'ambiente di determinati progetti pubblici o privati – nella loro fase di avvio o in caso di variazioni significative di progetti già esistenti – e di identificare le misure atte a prevenire, eliminare o rendere minimi gli impatti negativi sull'ambiente, prima che questi si verifichino effettivamente, analizzando l'impatto in termini di emissioni in atmosfera, prelievi e scarichi idrici, rifiuti, rumore, odori.

Politica del Gruppo e principi

Il Gruppo Iren ha formalizzato, nella Politica sulla Biodiversità, il proprio impegno alla conservazione della biodiversità che si fonda sull'adozione di un modello di gestione efficace, coerente con la Strategia Nazionale per la Biodiversità, con gli obiettivi strategici dell'Unione Europea (*European Green Deal* e *EU Biodiversity Strategy to 2030*) e con quelli di sviluppo sostenibile delle Nazioni Unite (*SDGs*). I principi su cui si fonda la Politica del Gruppo sono:

- **conservazione** della biodiversità degli ecosistemi, in particolare per le attività svolte nelle aree naturali sensibili o protette;
- **monitoraggio e mitigazione** degli impatti delle attività sulla biodiversità;
- **promozione del miglioramento** dell'ambiente attraverso azioni volte a proteggere le aree ad alto valore ecologico e a diffondere una cultura della biodiversità;
- crescita della **consapevolezza** e della **conoscenza** sulla biodiversità, sulla sua

salvaguardia e sulla sua conservazione, incoraggiando le migliori pratiche e trasmettendole all'interno e all'esterno;

- **collaborazione** con associazioni e comunità locali in azioni e progetti volti a sensibilizzare gli stakeholder sull'importanza della protezione della biodiversità.

Attività in aree protette o di interesse ambientale

Le attività del Gruppo, per la loro natura, hanno un impatto diretto o indiretto sull'aria, sulle risorse idriche, sul suolo, sugli ecosistemi e sulle specie che li abitano. Proprio per questo Iren, consapevole del fatto che la conservazione dell'ecosistema naturale è essenziale per la sostenibilità globale di lungo periodo, promuove lo sviluppo sostenibile delle proprie attività.

Le attività di **produzione di energia elettrica** in aree protette riguardano principalmente gli impianti idroelettrici, il loro impatto sulle risorse idriche e in termini di emissioni acustiche. I prelievi ed i rilasci di acqua sono gestiti in ottemperanza alle concessioni rilasciate dalle Autorità competenti e alla normativa vigente. Per tutti gli invasi gestiti sono stati predisposti i Piani di Gestione (ai sensi del D.Lgs. 152/2006) con i relativi studi di incidenza per quelli che interessano aree SIC. Le fonti interessate dal prelievo di acqua presso gli impianti idroelettrici sono il Mar Ligure, il fiume Po, il canale Naviglio Grande, i fiumi Orco, Dora Riparia, Maira, Brugnato, Secchia, Bussento, Tanagro, Tusciano, Calore, Picentino, Terza e la falda, tramite pozzo, per uso industriale. 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'efficiamento degli impianti idroelettrici, effettuato 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 SO₂, CO₂, NO_x, particolato e metano. Per minimizzare

l'impatto acustico sull'ambiente circostante, tutti gli impianti sono opportunamente insonorizzati.

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

Le attività di **gestione dei rifiuti e di igiene ambientale** non interessano aree protette. Gli impianti di maggiore potenzialità (termovalorizzatori e discariche) sono dotati di un sistema del verde, in armonia con il climax vegetazionale in cui sono ubicati, con funzioni di mitigazione visiva ed ambientale. Annualmente vengono esaminati gli impatti correlati alle attività svolte con l'obiettivo di verificare il risultato degli interventi realizzati e di disporre di tutti gli elementi necessari per confermare o modificare il sistema implementato, al fine di valutare la conformità con norme e autorizzazioni ambientali e di 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 del verde, che oltre ad ottemperare alla richiesta di mitigazione delle polveri, svolge funzione di ripristino di alcuni habitat e di collegamento ecologico tra biotipi diversi e porterà alla creazione di un ecosistema 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, al fine di stimare i benefici ambientali in termini di rimozione del particolato atmosferico. Il **termovalorizzatore di Piacenza** sorge in un'area che non risulta soggetta ad alcun vincolo urbanistico, paesaggistico, idrogeologico, sismico o territoriale e in cui non sono presenti tutela a parchi, oasi o ad altre zone protette. Il **termovalorizzatore di Torino (TRM)** ha ottenuto il parere positivo di compatibilità 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 Valutazione d'Impatto Ambientale, l'introduzione dell'impianto 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.

La gestione del servizio **distribuzione gas** non comporta particolari impatti sulla biodiversità. Nelle attività di realizzazione, manutenzione e gestione dell'infrastruttura ci si attiene rigorosamente al quadro normativo in tema di impatto ambientale. Annualmente vengono effettuate, all'interno delle aree naturali in cui sono presenti degli impianti, ispezioni a piedi e al termine della stagione invernale in modo da non danneggiare la vegetazione.

Per quanto riguarda il **servizio idrico integrato**, tutti i corpi idrici ricettori delle acque reflue trattate dal Gruppo sul territorio emiliano e piemontese ricadono nel bacino del fiume Po che rientra in area dichiarata sensibile. Gli impianti, pertanto, sono soggetti, in funzione delle dimensioni, all'applicazione di limiti più restrittivi per azoto e fosforo. Lo scarico delle acque reflue trattate dai depuratori del territorio ligure avviene nelle acque costiere del Mar Ligure (principalmente Golfo di Genova, Golfo del Tigullio e Golfo della Spezia). Le attività svolte sono, per loro natura, tese al mantenimento di condizioni ambientali ottimali. L'attività di depurazione ha proprio come primario obiettivo che gli scarichi siano opportunamente trattati per essere resi compatibili con gli habitat naturali dei corpi idrici ricettori. Allo stesso modo, la tutela delle aree su cui insistono le fonti di prelievo idrico riveste la massima importanza per la gestione del servizio idrico integrato. Screening e valutazioni di impatto ambientale sono svolti nei termini previsti dalla normativa sia sui depuratori sia sui prelievi idrici. Gli impianti genovesi della diga del Brugneto 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 della 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.

Si impegna, inoltre, ad estendere sempre di più la mappatura e la localizzazione di impianti e reti, al fine di individuare le loro potenziali interferenze nei confronti delle aree protette in cui sono situati o che si trovano in loro prossimità.

La cartina rappresenta i principali Siti di Importanza Comunitaria e Zone di Protezione Speciale nei pressi dei quali sono presenti impianti e/o infrastrutture gestite dal Gruppo Iren. Nel 2021 sono state prese in esame anche le aree protette che si trovano nei territori di operatività delle nuove società acquisite: il Parco nazionale del Gran Sasso e Monti della Laga, il Parco regionale della Maremma e la Riserva Naturale della Vauda. Le specie protette presenti nelle aree protette di operatività del Gruppo ed elencate nelle liste rosse IUCN sono circa 351. Tra queste circa il 32% risulta tra le seguenti categorie: estinte nella regione (RE), vulnerabili (VU), in pericolo di estinzione (EN), in pericolo critico (CR) e quasi minacciate (NT).

Le api nei nostri impianti per l'ecosistema

Nel 2021 sono stati posizionati, nell'area esterna alla centrale di cogenerazione di Torino Nord, due alveari con l'obiettivo di monitorare, in via sperimentale, la qualità dell'area e di diverse matrici ambientali e di agevolare l'attività di impollinazione.

Negli alveari sono state collocate più di 120.000 api in grado di impollinare ogni giorno circa 60 milioni di fiori nella zona circostante l'impianto e di avere una produzione di circa 20 kg di miele all'anno. Il progetto prevede anche, attraverso l'osservazione costante del comportamento delle api, della loro salute e della loro capacità produttiva di miele, la verifica del comportamento della comunità e la registrazione di eventuali variazioni comportamentali nell'ecosistema creatosi.

L'uso sempre più massiccio di insetticidi, diserbanti e fitofarmaci e l'erosione della diversità biologica causata dall'agricoltura industriale degli ultimi anni, stanno mettendo a dura prova la sopravvivenza delle api e di tutti gli impollinatori che sono alla base del delicato equilibrio dell'ecosistema terrestre che si riflette sulla biodiversità.



- 1 Val Clarea
- 2 Parco Nazionale del Gran Paradiso
Parco Naturale Mont Avic
- 3 Parco Naturale di Stupinigi
Parco del Meisino
Collina di Superga
Parco Naturale dei laghi di Avignana
- 4 Oasi Xerotermica di Oulx – Auberge
- 5 Rocche del Roero
Alte Valli Stura e Maira
- 6 Riserva Speciale della
Lanca Santa Marta
- 7 Valle Orco
- 8 Parco Naturale della Valle del Ticino
Lama del Badiotto e Garzaia della
Brarola
- 9 Parco Naturale della Garzaia di
Carisio
- 10 Riserva Regionale della Palude
di San Genuario
- 11 Parco Naturale orientata la Vauda
Parco fluviale del Po
- 12 Conoide del Nure
- 13 Parco Nazionale dell'Appennino
Tosco-Emiliano
- 14 Parco Fluviale del Taro
- 15 Parco del Mincio Parco dell'Oglio
Sud
Riserva Naturale Orientata Parma
Morta
- 16 Parco Regionale delle Capanne
di Marcarolo
Parco Naturale Regionale del Beigua
- 17 Parco Regionale Aveto Val Noci
Parco Regionale Antola Conoide
del Nure
- 18 Area Naturale Marina
Protetta di Portofino
- 19 Parco Naturale Regionale di
Portovenere e area di Tutela Marina
regionale "Isole di Portovenere"
Parco Naturale Regionale di
Montemarcello-Magra-Vara
Parco Nazionale e area
marina protetta delle 5 Terre
- 20 Area Naturale Le Balze
- 21 Parco Regionale della Maremma
- 22 Parco Nazionale del Gran Sasso e
Monti della Laga
- 23 Parco Regionale dei Monti Picentini
- 24 Parco Nazionale del Cilento
e Vallo Di Diano
- 25 Parco Naturalistico Monte la Noce
- 26 Parco Naturale di Monte Linas,
Marganai-Oridda, Montimannu
- 27 Parco Naturale Regionale di Gutturu
Mannu

Altre iniziative per mitigare gli impatti ambientali

[GRI 301-1, 307-1]

Sono molteplici le iniziative che il Gruppo attua allo scopo di ridurre gli impatti ambientali delle attività svolte nei diversi settori di business.

Servizi ambientali

Tutti gli impianti di **termovalorizzazione dei rifiuti** sono dotati di sistemi di monitoraggio che garantiscono le misurazioni in continuo delle emissioni e le verifiche di conformità alla normativa e alle Autorizzazioni Integrate Ambientali con il controllo delle sostanze indicate. Al fine di ottimizzare l'abbattimento del mercurio, presso il termovalorizzatore di Torino, nel 2021, è stato installato un impianto per la filtrazione dei fumi.

Per 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.

Un'altra iniziativa riguarda la **sostituzione dei compattatori scarrabili** alimentati a gasolio con analoghe attrezzature elettriche. Nel 2021 sono state acquistate 11 nuove attrezzature, che consentono di ridurre le emissioni in atmosfera e, contestualmente, le emissioni acustiche.

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 alla 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 idrici** 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 per consentire l'aspirazione e il trattamento dell'aria.

La rete di cassette dell'acqua per l'erogazione gratuita ai cittadini di risorsa idrica (refrigerata e gasata), proveniente agli acquedotti gestiti, consente di ridurre fortemente l'utilizzo di bottiglie in plastica (circa 19 milioni di bottiglie da 1,5 litri nel 2021) e, di conseguenza, la produzione di rifiuti (674 tonnellate di PET evitato), con un risparmio stimato di 1.754 tonnellate di CO_{2eq} grazie al mancato consumo di 1.280 tonnellate di petrolio equivalente per la produzione delle bottiglie.



Le cassette dell'acqua hanno permesso di evitare la produzione di 674 tonnellate di rifiuti plastici e di 1.754 tonnellate di CO_{2eq}

Gestione dei PCB

I policlorobifenili (PCB) sono composti aromatici – costituiti da molecole clorate e caratterizzati da proprietà tossiche, persistenti e bioaccumulabili – presenti nei trasformatori e in altre apparecchiature elettriche. Per evitare forme di inquinamento o dispersioni di tali sostanze, il Gruppo Iren svolge costantemente un aggiornamento del numero dei macchinari contenenti olio isolante e la quantità in essi presente, secondo procedure di registrazione e catalogazione. Nel programma di miglioramento delle prestazioni ambientali della distribuzione elettrica è prevista la graduale dismissione delle apparecchiature contenenti olio contaminato da PCB/PCT. L'obiettivo è quello di mantenere l'andamento delle dismissioni costante, sino all'eliminazione di tutte le apparecchiature contaminate. Nel 2021 sono state avviate a smaltimento 15 apparecchiature elettriche ed elettroniche contenenti olio contaminato da PCB in concentrazione tra 50 e 500 ppm, nei quantitativi indicati in tabella.

Olio contenente PCB smaltito (kg) ¹	2021	2020	2019
con PCB superiore a 0,05%	0	0	0
con PCB tra 0,005% e 0,05%	4.223	3.560	3.043
Totale	4.223	3.560	3.043

¹ Il quantitativo totale di olio contenente PCB nei trasformatori e nelle altre apparecchiature al 31/12/2021 è pari a circa 50.874 kg.

Materiali utilizzati

Nelle attività produttive e di servizio vengono utilizzati materiali di processo acquistati da fornitori esterni quali, ad esempio, 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 2021 il Gruppo ha utilizzato complessivamente 162.910 tonnellate 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 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.

Compliance ambientale e meccanismi di segnalazione

Il Sistema di Gestione Ambientale (ISO 14001) adottato dal Gruppo coinvolge tutti i dipendenti che 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. Tutti i processi sono svolti nel pieno rispetto della legislazione ambientale e il Gruppo contribuisce alla ricerca e allo sviluppo di tecnologie avanzate volte alla salvaguardia delle risorse e alla riduzione dell'impatto ambientale e dei rischi connessi. Ai fornitori, in fase di qualificazione, viene richiesto il possesso di certificazioni ambientali ovvero se hanno, comunque, acquisito elementi significativi e tra loro correlati del sistema ambientale (si veda p. 263).

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.

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. Inoltre, per gli impianti di produzione di energia elettrica e termica che rientrano nel sistema ETS, è prevista la comunicazione e la verifica annuale, da parti di enti terzi accreditati, della CO₂ emessa dagli impianti.

In merito ai **servizi ambientali** è a disposizione di cittadini e Autorità pubbliche 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 e rifiuti abbandonati dannosi per l'ambiente. Una volta ricevute le segnalazioni, gli Accertatori Ambientali organizzano le attività di verifica e trattamento necessarie alla risoluzione dei problemi evidenziati, secondo le corrette procedure. Oltre a questo tipo di segnalazioni, gli Accertatori si occupano anche di fornire informazioni ai cittadini sulle corrette modalità di differenziazione dei rifiuti e l'utilizzo del servizio di raccolta dei rifiuti. Inoltre, specifiche procedure forniscono indicazioni agli operatori circa gli interventi da attuare per la soluzione e/o limitazione di emergenze ambientali, che dovessero sorgere nell'esecuzione dei servizi.

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 sui siti web. Per assicurare il rispetto delle prescrizioni AIA in merito alla comunicazione delle anomalie, è istituito un servizio di reperibilità 24 ore su 24 dei tecnici.

Nel **servizio idrico integrato** l'intero ciclo è sottoposto al monitoraggio costante dei parametri di funzionamento, anche attraverso sistemi di telecontrollo degli impianti, provvedendo all'esecuzione di decine di migliaia di determinazioni analitiche di laboratorio e al miglioramento continuo dell'utilizzo di risorse idriche, sia in termini di prelievo e utilizzo, sia di rilascio e scarico. Il servizio idrico integrato 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 2021 il Gruppo ha pagato 66 multe e sanzioni (di cui 43 relative agli anni 2008-2010) per un valore complessivo di circa 369.828 euro (di cui 282.444 euro relativi al periodo 2008-2010), per mancata rispondenza a leggi e regolamenti in materia ambientale (D.Lgs. 152/2006). Le violazioni sono per lo più legate a mancate autorizzazioni allo scarico di alcuni impianti di trattamento reflui e al superamento dei limiti tabellari dei reflui in uscita.

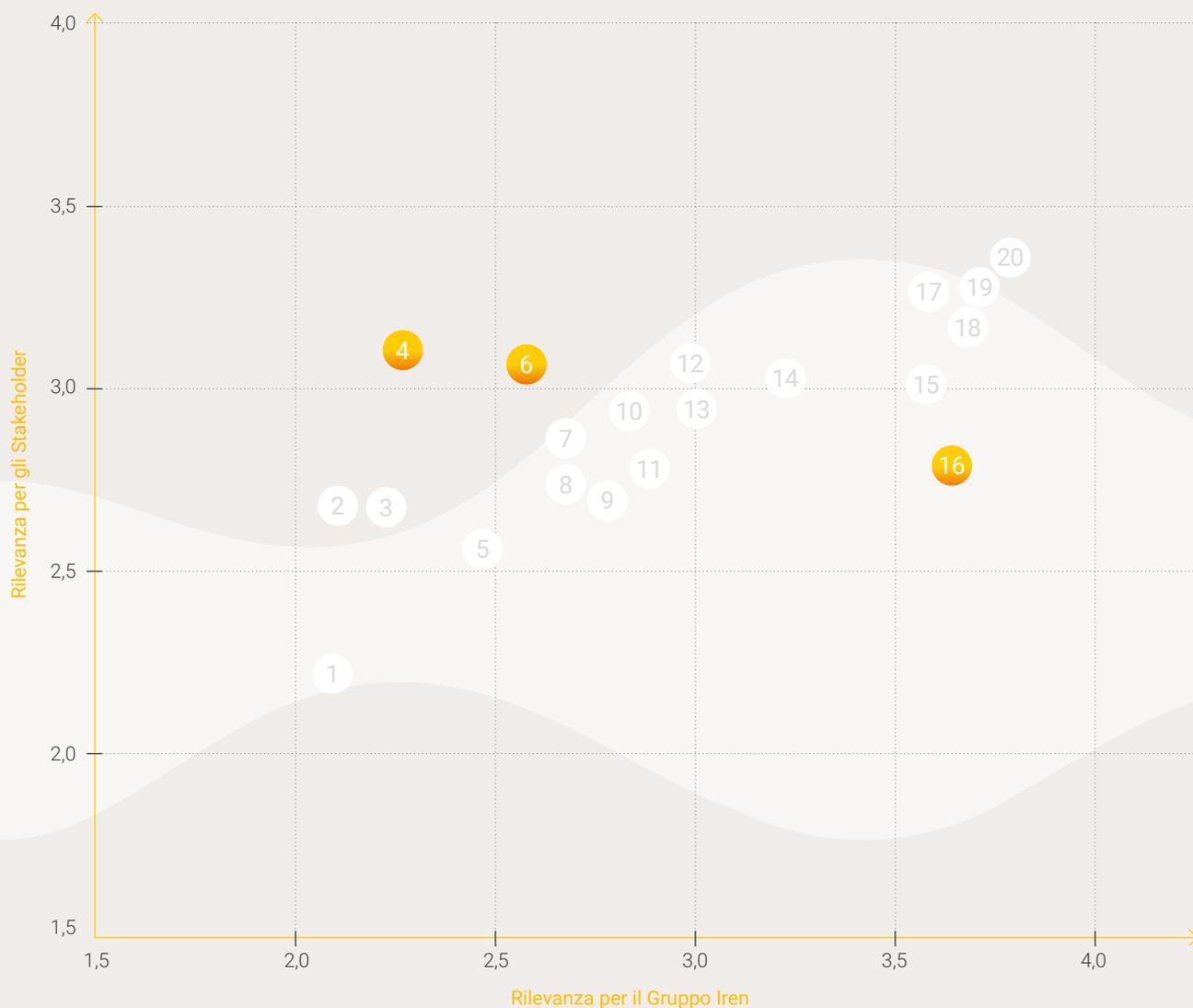




Territorialità



Temi prioritari



16 Sviluppo economico e valore per il territorio



4 Educazione alla sostenibilità



6 Sviluppo delle comunità locali



Sviluppo del territorio e delle comunità locali

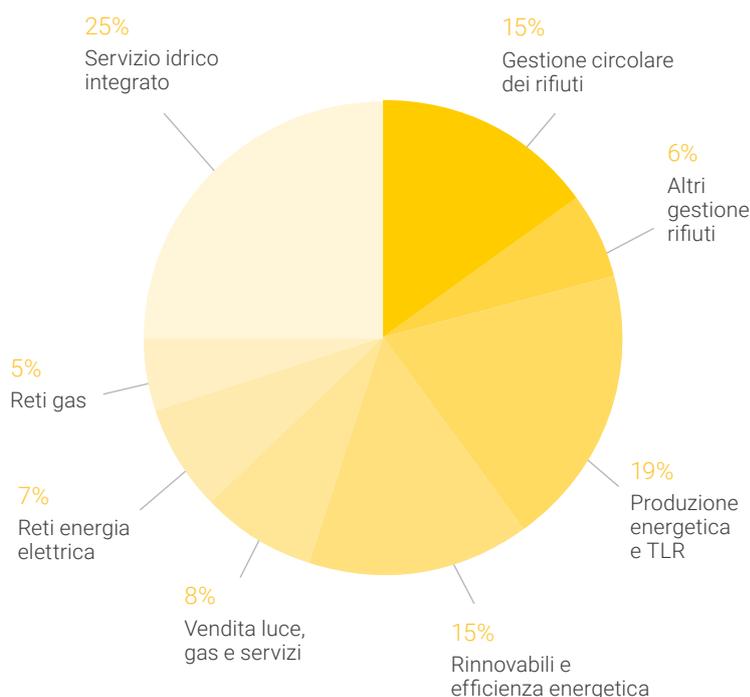
[GRI 102-13, 203-1, 413-1, 413-2, 416-1, 419-1, G4-EU22, EU25]

Investimenti per il territorio

Il Gruppo Iren è caratterizzato, fin dalle sue origini, da un forte radicamento territoriale: il legame con i territori è continuamente affermato dal valore generato nelle aree di operatività, in termini di ricadute economiche, occupazionali, sociali e culturali. In particolare, la territorialità rappresenta uno dei tre pilastri su cui si basa la strategia di crescita del Gruppo, intesa come crescita della penetrazione nei territori storici e ambizione a diventare partner di riferimento per le comunità, grazie all'ampliamento del portafoglio di servizi offerti.

Il Piano Industriale al 2030 prevede, infatti, che circa 10 miliardi di euro, pari all'85% degli investimenti complessivi, siano destinati ai territori di riferimento per disegnare un futuro sostenibile a beneficio delle comunità, incrementando la base di clienti e cittadini serviti nei diversi business e più che raddoppiando, rispetto al 2020, il numero di province in cui Iren è presente con almeno quattro servizi. L'ambizione del Gruppo di diventare il partner di riferimento nei territori è perseguita ampliando la gamma dei servizi offerti alle municipalità, attraverso la proposta di nuovi servizi in ambito smart city, e-mobility, trasporto pubblico e riqualificazione urbana e infrastrutturale.

Nel 2021 gli indirizzi strategici del Piano industriale orientati alla territorialità hanno trovato concretezza nella mole di investimenti realizzati per accrescere l'efficienza delle infrastrutture e dei servizi e per massimizzare le opportunità di sviluppo dei business a servizio dei territori di riferimento. Si tratta di oltre **905 milioni di euro** lordi (inclusi i lavori per clienti del territorio eseguiti da Iren Smart Solutions e circa 85 milioni di investimenti finanziari finalizzati allo sviluppo mediante operazioni di *merger and acquisition*), che rappresentano il 95% del totale lordo investito, come di seguito ripartiti:



L'analisi settoriale evidenzia:

- nella **gestione circolare dei rifiuti** la quota maggiore degli investimenti è riferita alla realizzazione di impianti per il recupero di materia da rifiuti in Piemonte (recupero legno e recupero plastica), Emilia (recupero carta e plastica e recupero rifiuto organico con produzione di biometano), Toscana e Liguria (recupero rifiuto organico con produzione di biometano). A questi si aggiungono le iniziative per l'implementazione e la digitalizzazione dei sistemi di raccolta di rifiuti con tariffazione puntuale in tutte le aree territoriali servite;
- nell'ambito del **servizio idrico integrato** gli investimenti maggiormente significativi riguardano la manutenzione e la distrettualizzazione per massimizzare l'efficienza delle reti acquedottistiche, il potenziamento, la costruzione e il rinnovo degli impianti di depurazione delle acque reflue, oltre all'installazione degli *smart meter* per migliorare il monitoraggio delle forniture e dei consumi idrici;
- nelle **reti di distribuzione energia elettrica** le iniziative di investimento più rilevanti in tutti i territori gestiti (Piemonte e Emilia) sono connesse alla resilienza della rete, all'applicazione delle logiche smart grid, al rinnovo e all'adeguamento delle cabine elettriche, alla sostituzione dei contatori con misuratori smart di nuova generazione (2G) e ai sistemi di telecontrollo di reti e impianti;
- nella **distribuzione gas** gli investimenti di maggiore entità riguardano, in area Ligure e Emiliana, la manutenzione ordinaria e straordinaria per l'efficienza e la sicurezza della rete e degli impianti, la digitalizzazione dei processi, l'installazione di contatori digitali, i sistemi di telecontrollo e l'estensione della rete a servizio di nuove aree;
- nel settore della **vendita di servizi energetici e innovativi** l'impegno è concentrato sulla sempre crescente qualità del servizio ai clienti in tutti i territori di riferimento, anche grazie agli investimenti in digitalizzazione delle operazioni e nel progressivo ampliamento del portafoglio servizi per la domotica, l'efficienza energetica e l'e-mobility;
- nella produzione da **fonti rinnovabili** gli investimenti sono finalizzati, oltre al mantenimento in efficienza degli impianti del Gruppo, prevalentemente in territorio Piemontese e Ligure, all'ampliamento del parco impiantistico per accrescere la capacità installata e la produzione;
- nell'ambito dell'**efficienza energetica** la quota più rilevante di risorse è destinata, in particolare, alle iniziative di riqualificazione energetica degli edifici di clienti pubblici e privati dei territori di riferimento del Gruppo che, nel 2021, ha visto anche la realizzazione di un investimento finanziario per l'acquisizione di Bosch Energy;
- nella **produzione energetica e teleriscaldamento** la maggior parte degli investimenti è connessa alla realizzazione dei sistemi di accumulo di calore (Parma e Torino), alle iniziative per la saturazione delle reti (Parma, Piacenza, Reggio Emilia e Torino), anche attraverso il collegamento ai sistemi di distribuzione dei termovalorizzatori di Piacenza e Torino, e all'estensione della rete torinese.

Progettualità dei Comitati Territoriali Iren

La strategia di sviluppo sostenibile del Gruppo è gestita anche attraverso i Comitati Territoriali, organismi costituiti per rafforzare i rapporti con i territori, analizzarne e anticiparne i bisogni, stimolare iniziative innovative in ambito ambientale e sociale, accrescere la conoscenza diffusa delle strategie e dei servizi offerti, garantendo un'ampia rappresentatività alle diverse realtà della società civile e coinvolgendo direttamente i vertici del Gruppo Iren nel confronto con i propri stakeholder.

I Comitati sono anche uno strumento per raccogliere, attraverso la piattaforma di progettazione partecipata Irencollabora.it, le idee e le proposte dei cittadini per progettare nuove soluzioni di sviluppo sostenibile, valorizzando le esperienze, i saperi e le competenze delle comunità locali per creare valore condiviso e generare sviluppo per il Gruppo e per i territori in cui è presente.

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

Ogni Comitato, attraverso specifici gruppi di lavoro interni, presidia le attività per la miglior attuazione dei progetti, proposti dagli stessi componenti dei Comitati o da cittadini, associazioni ed enti attraverso la piattaforma Irencollabora.it.

Nel 2021 i progetti incubati dai Comitati di Genova, Parma, Piacenza, Reggio Emilia e Torino sono stati 24, di cui 9 già realizzati nel corso dell'anno e gli altri in fase di sviluppo, e hanno riguardato temi di natura ambientale, sociale e educativa. A fine 2021 i Comitati territoriali hanno portato a compimento complessivamente 62 progetti visibili su Irencollabora.it. Di seguito il dettaglio dei progetti conclusi nel 2021 e di quelli in fase di realizzazione.

Progetti realizzati nel 2021

Progetto (attuatore)	Comitato Territoriale	Descrizione
Parma City Camp 2021 (CSV Emilia)	Parma	Il progetto, evoluzione della sperimentazione avviata nel 2020, ha fornito un importante sostegno alle famiglie nella gestione dei figli nel periodo estivo, realizzando un programma di aggregazione e socialità teso a portare la sensibilità ambientale e la solidarietà tra i giovani, seguendo i temi dell'Agenda 2030. I Camp sono stati rivolti prevalentemente a giovani dai 6 ai 18 anni e sono stati attivati anche campi per la fascia 19-23 anni con una caratterizzazione più marcata sul volontariato e sulla cittadinanza attiva. 17 i camp realizzati con 250 iscritti, il 21% dei quali ha usufruito di iscrizione gratuita o agevolazione economica. 21 sono stati gli Enti del Terzo Settore coinvolti, 14 gli Enti culturali, mentre i/le volontari/e a supporto sono stati 65.
Estate Popolare Sostenibile (ACER Reggio Emilia)	Reggio Emilia	Percorso dedicato agli abitanti dei quartieri popolari della città attraverso eventi e laboratori tesi a promuovere il confronto interculturale e intergenerazionale. I progetti hanno sviluppato temi quali l'economia circolare, il riuso, il risparmio di energia e la raccolta differenziata. 154 le attività realizzate, con la partecipazione di 32 associazioni del territorio reggiano. Sono state registrate 3.176 presenze, circa l'80% rappresentato da bambini e ragazzi.
Lead Nature (AIESEC Torino)	Torino	Il progetto ha supportato organizzazioni e associazioni impegnate sui temi della sostenibilità ambientale e del cambiamento climatico, in coerenza con l'obiettivo 13 dell'Agenda 2030. Sono stati attivati seminari, attività di sensibilizzazione della cittadinanza, pulizia di boschi, parchi, sponde fiumi, aree urbane e laboratori di educazione, un insieme di iniziative tese a generare consapevolezza su questi temi e rivolte ad un target appartenente a svariate fasce d'età. 20 i volontari internazionali che hanno partecipato al progetto, insieme a 7 tra enti e comuni del territorio.
Consolidamento e sviluppo del trasporto sociosanitario e sociale (Associazione GAU)	Genova	È stato potenziato il servizio assistenziale e di trasporto rivolto alle persone anziane non autosufficienti o parzialmente autosufficienti residenti a Genova, con particolare attenzione al territorio del Municipio 4 Media Valbisagno, per migliorarne la qualità di vita e incrementare momenti di integrazione e socializzazione. Il progetto ha visto l'acquisto di un'auto elettrica a zero emissioni per consolidare e sviluppare questi servizi in un'ottica di sostenibilità ambientale e ha garantito la prosecuzione della "Spesa Sospesa" a sostegno delle persone e delle famiglie che si trovano in difficoltà economica, gestito in collaborazione con i vari negozi del territorio.
L'orto collettivo (Orti Generali APS)	Torino	È stato costruito e implementato un modello di gestione di un orto di 250 mq nel quartiere Mirafiori di Torino in un'ottica di inclusione sociale, contrasto alla povertà, educazione ambientale, mettendo al centro la relazione tra persone svantaggiate e disabili, volontari, studenti e famiglie. Le attività hanno riguardato il sostegno alimentare, attraverso fornitura dei prodotti dell'orto, ai cittadini del quartiere in difficoltà economica, l'educazione ambientale e l'acquisizione di competenze in campo vivaistico da parte dei partecipanti e la formazione di 1.200 studenti delle scuole primarie e secondarie del territorio. Volontari e persone segnalate dall'Asl si sono occupate della coltivazione dell'orto, permettendo di consegnare circa 300 kg. di ortaggi alla Casa del Quartiere di Mirafiori Sud.

Progetto (attuatore)	Comitato Territoriale	Descrizione
Il Servizio 118 nel Nord del Madagascar (ONG NEXT onlus)	Genova	Creazione di una rete di soccorso e di servizio medico a Diego Suarez in Madagascar, grazie all'esperienza dei medici e infermieri del Dipartimento Regionale del Servizio 118. È stato istituito un piano di formazione dedicato ai medici locali, fruibile anche a distanza in collaborazione con il servizio e-learning di Università di Genova, Liguria Digitale e Istituto pediatrico Gaslini. È stato inoltre istituito un servizio di pronto intervento con ambulanza dotata delle apparecchiature necessarie ad essere un vero e proprio ospedale mobile, in grado di portare cure nei villaggi sperduti del Madagascar.
Luce su Ponte Carrega (Associazione Amici di Ponte Carrega)	Genova	Allo scopo di valorizzare un manufatto storico della Val Bisagno, situato di fronte alle storiche Officine del Gas Iren di Gavette, si è proceduto alla sostituzione dei pali dell'illuminazione del ponte con nuovi pali, replica di quelli storici degli anni '20, dotati di illuminazione a LED di ultima generazione, con l'obiettivo di creare bellezza e sostenibilità ambientale grazie all'utilizzo di nuove tecnologie green. I volontari dell'associazione e il Municipio IV Media Val Bisagno hanno contribuito concretamente nella fase di preparazione e di valorizzazione del progetto.
Genova Cultura restaura (Genova Cultura)	Genova	Restauro della vasca marmorea di Boccadasse, l'antica vasca con anelloni in marmo di Carrara di fine XVIII/inizio XIX secolo. Il filo conduttore del progetto è l'Acqua e l'Arte, e il loro rapporto inteso come fonte di ispirazione e bene indispensabile alla vita. L'intervento di restauro ha restituito al borgo marinaro la sua fontana simbolo, abbinando occasioni di sensibilizzazione all'uso sostenibile della risorsa idrica.
Ecosegno Acquedotto Storico (Circolo Sertoli)	Genova	L'acquedotto storico è un'antica struttura situata nella val Bisagno, che ha garantito per secoli l'approvvigionamento idrico del comune di Genova e del suo porto. Il progetto ha visto la realizzazione, seguendo una modalità di progettazione partecipata che ha visto come protagonisti i bambini, di un itinerario a misura di bambino con una segnaletica pensata e dedicata ai più piccoli, composta da pannelli esplicativi e da pannelli gioco inerenti alla storia dell'acquedotto e all'uso sostenibile della risorsa idrica. Diversi gli attori del progetto: il Laboratorio Didattico Luzzati, il DAD dell'Università di Genova, il Municipio IV, il Circolo Sertoli, le classi dell'I.C. Staglieno e l'I.C. Molassana che hanno partecipato ai laboratori di progettazione partecipata e creativa per ideare la segnaletica e i contenuti dei pannelli.



Progetti in elaborazione nel 2021

Progetto (attuatore)	Comitato Territoriale	Descrizione
Green in Parma (CEA e Università degli Studi di Parma)	Parma	Il progetto, che coinvolge anche la Cooperativa Il Cigno Verde, Federconsumatori Parma e il Consorzio Forestale KilometroVerdeParma, promuove la consapevolezza di cittadini, imprese e istituzioni sugli effetti dei mutamenti climatici e sul loro impatto, coinvolgendoli in percorsi partecipati e attività didattiche che diano luogo a progettazioni e interventi sperimentali per la conversione a verde di piccole aree urbane. Le attività prevedono: la realizzazione di un bosco periurbano su terreno del Gruppo Iren volto al recupero dei valori naturalistici dell'area e alla ricattura dell'emissione di CO ₂ , la sperimentazione, curata dall'Università di Parma, sull'utilizzo di una miscela di compost e biochar (carbone vegetale), attività di informazione e documentazione rivolte ai cittadini, svolte in collaborazione con gli stakeholder locali, e azioni di supporto per l'attuazione di interventi di greening, attraverso percorsi partecipati.
Lead Nature - Green Leaders (AIESEC Torino)	Torino	Il progetto intende creare consapevolezza ambientale delle comunità locali nelle svariate fasce d'età, attraverso seminari, attività ricreative ed eventi. Obiettivo è quello di modificare le abitudini delle comunità e il loro rapporto con l'ambiente, stimolando la frequentazione delle aree verdi della città e sensibilizzando al rispetto dell'ambiente nelle abitudini quotidiane. 12 volontari internazionali e 7 volontari di Legambiente coinvolgeranno studenti del territorio in questo percorso di educazione alla sostenibilità, raccogliendo testimonianze dirette e documentando gli effetti concreti del programma rispetto agli stakeholder coinvolti.
Suoni d'acqua, di storie e di passi (Cooperativa Sociale Risonanze)	Reggio Emilia	Al centro del progetto vi è la riscoperta e la salvaguardia di una parte del patrimonio di ambienti, storie e tradizioni dei territori di Villa Canali e Fogliano, nel comune di Reggio Emilia. Facendo leva sul filo conduttore rappresentato dai suoni e dalla musica, sviluppa una serie di iniziative di carattere artistico per animare il territorio, coinvolgendo i tanti nuovi residenti delle due frazioni. La musica per riscoprire le azioni di tutela del torrente Lodola, dei parchi di Canali e Fogliano, l'antica via Francesca (attraversata nei secoli da tanti pellegrini), i saperi e le memorie degli anziani sono il leitmotiv delle attività rivolte principalmente a ragazzi autistici e fragili.
C'ero due volte... (Cooperativa Sociale Des Tacum)	Piacenza	Il progetto, che si è aggiudicato il Bando Ambientazioni 2021 di Piacenza, mira a recuperare oggetti in buono stato che, grazie alla riparazione e alla rivisitazione creativa, vengono venduti a prezzi d'occasione continuando a svolgere il loro compito ed evitando di diventare rifiuto. L'attività di recupero viene svolta da persone svantaggiate (es. disoccupati immigrati ed ex-detenuiti) che, una volta formate, metteranno a frutto vecchie e nuove competenze. Il progetto prevede anche la partecipazione di 3 scuole cittadine all'ideazione di instant spot per il riuso e la diffusione di buone pratiche, da promuovere presso le famiglie degli studenti, i canali social e i siti dei soggetti coinvolti.
Rete del riuso Grugliasco (Le Serre)	Torino	Il progetto si propone di individuare, nel comune di Grugliasco, un luogo per lo scambio e la donazione tra i cittadini di oggetti usati. Attraverso l'aggregazione, la consapevolezza e la condivisione, i cittadini diventano protagonisti di iniziative per la salvaguardia del territorio. L'uso di una piattaforma dedicata permette ai cittadini di programmare lo scambio di beni e gestire la "banca del tempo", mettendo a disposizione le proprie competenze per la riparazione di piccoli oggetti (piccoli elettrodomestici e indumenti). Completa il progetto la divulgazione di iniziative esistenti sul territorio per la riduzione dei rifiuti e la salvaguardia dell'ambiente (app contro lo spreco alimentare, centri di raccolta di abiti usati ecc.).
Sentieri Solidali (CAI Sezione di Parma)	Parma	Obiettivo del progetto è quello di promuovere nuove sinergie tra la montagna e le realtà della cooperazione sociale di tipo B di Parma, con l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate, attraverso una collaborazione strutturata finalizzata alla manutenzione delle reti sentieristiche locali. Si intende quindi valorizzare, da un lato, le competenze distintive del CAI nell'ambito della sentieristica, dall'altro le competenze che la cooperazione sociale di tipo "B" ha sviluppato nella gestione del verde, offrendo opportunità di lavoro che facilitino e velocizzino le periodiche azioni di manutenzione dei sentieri, con ricadute positive per la comunità e il territorio.

Progetto (attuatore)	Comitato Territoriale	Descrizione
BenEssere in Natura (Parma Sostenibile)	Parma	Il progetto prevede lo sviluppo di ampi percorsi di educazione alla sostenibilità ambientale e al benessere, con laboratori stanziali, visite guidate a parchi urbani, aree naturalistiche, mercati contadini, aziende biologiche e all'area verde pubblica Picasso Food Forest. I destinatari sono giovani dai 3 ai 18 anni che verranno coinvolti sia in ambito scolastico (20 classi per circa 500 studenti) sia in ambito extrascolastico (200 partecipanti). Le tematiche oggetto dei laboratori riguardano l'importanza della biodiversità, il consumo consapevole, l'autoproduzione, le pratiche agricole ambientalmente e socialmente sostenibili, l'economia locale e solidale.
Lostello Porta a Porta (Emc2 Onlus)	Parma	Il progetto è finalizzato ad attivare un nuovo servizio di consegne a domicilio, rivolto a famiglie e commercianti dei quartieri Cittadella e Centro Storico, svolto dagli utenti dei percorsi socioeducativi e dei tirocini attivati da Emc2 Onlus, con l'ausilio mezzi elettrici. In una prima fase vien avviata la raccolta a domicilio degli abiti usati, che, a valle di operazioni di recupero e sanificazione, vengono messi a disposizione della cittadinanza. Si prevede inoltre di sviluppare una piattaforma online dedicata alla gestione delle richieste di ritiro/consegna e di ingaggiare, nell'ambito dell'alternanza scuola-lavoro, alcuni studenti per coadiuvare lo svolgimento dell'intero ciclo di attività.
Furgone frigo contro lo spreco alimentare (CSV Emilia)	Reggio Emilia	L'Emporio Solidale Dora di Reggio Emilia, con l'obiettivo di offrire una vasta gamma di prodotti alimentari alle famiglie in stato di difficoltà economica, intende ampliare la propria offerta alla catena dei prodotti freschi. Oltre al banco frigo, che già mette a disposizione frutta e verdura di stagione, intercettando le eccedenze dei mercati ortofrutticoli e delle aziende alimentari, verrà attivato un furgone con frigo mobile per il recupero, il trasporto e la conservazione dei cibi freschi.
Lo spaccio di cultura-portineria di comunità (Rete Italiana di Cultura Popolare)	Torino	Il progetto prevede il potenziamento di alcune attività promosse da "Lo Spaccio di Cultura-Portineria di Comunità": la Scuola della Portineria itinerante, che propone laboratori artistici con riciclo di materiali, corsi di cucito, corsi di alfabetizzazione digitale, ABC tecnologia per anziani, supporto nell'uso delle App e dei siti istituzionali e corsi di italiano per gli stranieri; il Gruppo di Acquisto Solidale degli Abitanti della Portineria, ideato da commercianti, artigiani, associazioni e cittadinanza attiva, che consegna gratuitamente la spesa a chi ne fa richiesta.
Anche noi reporter! (Bet She Can)	Genova	Il progetto coinvolge circa duecento bambine/i della scuola primaria con l'obiettivo di creare una comunità intorno a tematiche quali lo sviluppo personale e delle potenzialità, l'ambiente, il linguaggio inclusivo, resilienza e sostenibilità, e dare un ruolo di protagonisti a bimbe e bimbi, perché possano far sentire la loro voce, interrogare direttamente i testimoni chiave delle tematiche proposte, dialogare con loro ed aprirsi a punti di vista ed esperienze diverse. Le interviste dei bambini ai testimoni chiave vengono condivise con l'intera scuola per sviluppare momenti di elaborazione in classe con gli insegnanti e consolidare gli apprendimenti.
Emporio Solidale 2021 (Il Ce.Sto Coop)	Genova	Il progetto nasce dall'esperienza di distribuzione di alimenti a famiglie del Centro Storico che si trovano in situazione di disagio economico, mettendole in contatto con una rete di "donatori", tra cui Banco Alimentare, Ricibo, commercianti e supermercati, associazioni di volontariato e altre realtà attive nel centro storico di Genova. La rete, oltre a fornire aiuto materiale, produrrà momenti di scambi e di condivisione di conoscenze volti al miglioramento e allo sviluppo del contesto sociale. Il progetto agisce principalmente nel Sestiere del Molo, quartiere storico della città medievale, composto da una popolazione anziana, di antico insediamento, da una nuova popolazione di residenti stranieri e di giovani con situazioni professionali non sempre stabili.

Progetto (attuatore)	Comitato Territoriale	Descrizione
Lo sport sostenibile. Chi fa questo vince (CSV Emila)	Reggio Emilia	Il progetto si propone di realizzare pratiche di "sport sostenibile" facilitando l'inserimento di giovani disabili all'interno delle società sportive attive in provincia di Reggio Emilia e diffondendo all'interno delle comunità sportive buone prassi ambientali. Si prevede la distribuzione di una brochure a tutti i giovani tesserati e alle loro famiglie per promuovere lo "sportivo responsabile e sostenibile" e la realizzazione di pannelli grafici da affiggere presso gli impianti sportivi per incentivare comportamenti virtuosi da tenere presso gli impianti stessi: risparmio idrico, risparmio energetico, riduzione dei rifiuti, raccolta differenziata.
Ciassa Verde - Piazza Verde (Associazione BtoBE)	Genova	Il progetto mira a promuovere la sostenibilità ambientale nelle zone della periferia di Genova, in particolare in Valpolcevera, valorizzando il quartiere attraverso la creazione di punti di aggregazione. Obiettivo è realizzare una serie di azioni in grado di produrre un impatto ambientale positivo e capaci di creare consapevolezza su temi quali l'impatto della CO ₂ nell'ecosistema, i vantaggi nell'utilizzo delle energie rinnovabili, la raccolta differenziata e la mobilità sostenibile. Saranno realizzati murales con vernici in grado di catturare la CO ₂ sulle campate del ponte ferroviario antistante Piazza Pallavicini, verrà allestita una stazione di ricarica batterie e-bike/monopattino, saranno installati parcheggi per biciclette equipaggiati per garantire la custodia in sicurezza del mezzo, un piccolo impianto fotovoltaico, che condividerà messaggi per stimolare la conoscenza e l'utilizzo delle energie rinnovabili, e un eco-raccoglitore dove i cittadini potranno conferire bottiglie e flaconi di plastica con un sistema premiante (sconti nei negozi, incentivi per la mobilità sostenibile, ingressi nei musei ecc.).
Oratorio dell'Assunta di Genova (Arciconfraternita S.M. Assunta)	Genova	Il progetto, oltre al recupero di un bene di importanza artistica e culturale, consente di proseguire nell'opera di attività sociale a cui l'Oratorio è da sempre dedicato. L'intervento riguarda la realizzazione di alcune opere di restauro oltre che l'organizzazione di un piano di eventi destinati alla popolazione su tematiche di carattere ambientale, nel contesto sociale e culturale del ponente genovese in cui l'Oratorio è l'unico rimasto attivo sul territorio.

Altre iniziative dei Comitati Territoriali

Nel 2021 è stata lanciata la quinta edizione del **Bando Ambientazioni** di Piacenza, rivolto a cittadini maggiorenni, Enti e Associazioni di persone o di imprese, avente come oggetto la progettazione di strumenti, azioni e iniziative il risparmio di risorse energetiche e idriche, la riduzione della produzione di rifiuti, la riduzione della produzione di CO₂ e la mitigazione e l'adattamento ai cambiamenti climatici. Ai partecipanti è stato chiesto di proporre elaborati innovativi, replicabili in altri contesti con dimostrabili benefici economici e sociali per la collettività, e di sviluppare idee progettuali che possano contribuire a mitigare gli effetti della crisi Covid-19, con un particolare apprezzamento per iniziative e azioni effettuabili online.

I Comitati Territoriali Iren sono stati inoltre luogo di approfondimento e confronto tra il Gruppo Iren ed i propri stakeholder su tematiche quali la valutazione dei temi rilevanti per l'analisi di materialità, il Bilancio di Sostenibilità 2020, l'aggiornamento del Piano Industriale, la gestione del servizio Tari e dei reclami, le attività di Iren Smart Solutions e di I.Blu.

Il 2021 ha visto il rinnovo del mandato triennale dei Comitati Territoriali di Parma, Reggio Emilia e Torino e l'avvio della procedura di rinnovo del Comitato Territoriale di Genova.

Iniziative per le comunità e il territorio

I progetti e le attività di comunicazione sui territori di riferimento hanno come obiettivo il miglioramento delle comunità locali, attraverso investimenti diretti e indiretti sui temi della sostenibilità: in questo modo Iren si impegna a far crescere, in modo sostenibile, la società in cui viviamo.

Nel 2021 Iren ha realizzato e contribuito alla realizzazione di importanti progetti di carattere sociale, culturale e ambientale per sensibilizzare le comunità sulle corrette modalità di gestione dei rifiuti o sull'utilizzo sostenibile delle risorse naturali, e sull'importanza di queste pratiche per il benessere dei cittadini e per il territorio. Alcuni di questi progetti hanno avuto una significativa rilevanza sui territori ove si sono svolti.

Progetti area culturale	
Iren mecenate	Iren condivide i profondi valori della cultura e l'importanza che essi hanno nello sviluppo di un territorio. Per questo motivo da molti anni è fondatore dei principali teatri del nord Italia: Fondazione Teatro Regio di Torino, Fondazione I Teatri di Reggio Emilia, Teatro Carlo Felice di Genova e Fondazione Teatri di Piacenza. Sostiene da sempre anche il Teatro Regio di Parma e da diversi anni il Teatro Nazionale di Genova.
Percorsi permanenti didattico culturali sul territorio parmense	A conclusione degli interventi di recupero degli spazi sotterranei dell'Antico Acquedotto Farnesiano a Parma è stato inaugurato a ottobre il percorso "Galleria delle Fontane". Il ripristino e la riqualificazione dei sotterranei di piazza Garibaldi rientrano nel progetto "Parma Territorio d'Acque, Percorsi permanenti didattico culturali sul territorio parmense" che vede protagonista il Gruppo Iren, sotto il coordinamento del Comune di Parma, e fa parte dei progetti di Parma Capitale della Cultura Italiana 2020 + 2021.
Ocean Race	Nel Corso della Manifestazione Ocean Race Europe, svoltasi nel giugno 2021 a Genova, sono state realizzate attività di sensibilizzazione per i ragazzi sulla tutela del mare e degli oceani, con particolare riferimento all'inquinamento da plastiche, attraverso la realizzazione del Musical "Un mare senza plastica", rappresentato sotto il tendone di Porto Antico, e la distribuzione dell'opuscolo "Le fabbriche dell'acqua pulita".
Festival della scienza	Durante il Festival della Scienza 2021 a Genova, Iren ha realizzato un'installazione rivolta agli studenti delle scuole riguardante il problema della plastica negli oceani.
Premio Nazionale dell'Innovazione	Iren crede fortemente nel ruolo strategico dell'innovazione e della ricerca nel panorama industriale italiano. Per questo ha sostenuto anche nel 2021 il Premio Nazionale dell'Innovazione, ritenendo che sviluppo e crescita dei propri business non possano che trarre giovamento dal confronto e dalla collaborazione con startup innovative, ambiziose e supportate da solidi progetti imprenditoriali. Sempre nel campo dell'innovazione, Iren ha anche sostenuto la "Start Cup" regionale svoltasi in Emilia-Romagna.
Festival del giornalismo alimentare	Nell'ambito del Festival del giornalismo alimentare, svoltosi a Torino nel febbraio 2021, Amiat ha partecipato ad una delle sessioni, illustrando le iniziative dell'azienda a favore della differenziata e la buona pratica del Progetto RePoPP di recupero del rifiuto organico inventuto.
Iren Storia ad "Archivissima"	"Iren Storia: conoscere le proprie origini per progettare il domani" è il titolo dell'evento promosso da Iren nell'ambito di Archivissima 2021, tenutosi a Torino, che racconta il patrimonio culturale e storico del Gruppo, grazie alla testimonianza di numerosi documenti d'archivio, alle fonti grafiche, fotografiche e video, ed è stato concepito come uno strumento partecipativo aperto, un contenitore vivo, progressivamente implementabile con nuovi elementi.
90 anni della diga di Ceresole	L'evento organizzato per celebrare i 90 anni della diga di Ceresole Reale, in Valle Orco, situata ad un'altitudine di 1.570 metri, ha visto la realizzazione di esibizioni acrobatiche organizzate da Fondazione Cirko Vertigo. Per l'occasione è stata inaugurata la mostra fotografica "Storia di una diga (e di una Valle)" che presenta immagini storiche relative alla realizzazione del bacino e delle altre dighe della Valle Orco. La mostra, visitabile per tutto il mese di agosto con una significativa partecipazione di pubblico, è stata allestita all'interno di uno degli edifici realizzati durante la costruzione della diga ed ora totalmente rinnovato e riconvertito in sito per eventi, mostre, aula didattica.
Green Week in Parma	In occasione della Green Week, iniziativa all'interno del Festival della Green Economy tenutosi a Parma, Iren ha aperto le porte ai visitatori del PAI di Parma e del Pad di Mancasale (realizzando nuovi opuscoli informativi ad hoc) e ha portato la propria esperienza sull'integrazione della sostenibilità nel business e sull'economia circolare nell'ambito dei convegni in programma.

Progetti area sociale

Progetto "RePoPP"	Progetto contro lo spreco alimentare, riguarda il recupero del rifiuto organico invenduto presso cinque mercati di Torino, con l'obiettivo di raccogliere e redistribuire i prodotti ortofrutticoli ancora valorizzabili attraverso attività di sensibilizzazione ed educazione alla raccolta differenziata dell'organico. Il progetto è stato esteso ad altri due mercati della zona di Mirafiori. Le attività si sono concentrate principalmente sugli aspetti di recupero e redistribuzione del cibo a causa di un'acclamata emergenza alimentare, conseguenza dell'emergenza Covid, che ha colpito gli strati più deboli del tessuto sociale urbano.
Elisoccorso	Con un primo volo sperimentale è stata inaugurata l'elisuperficie per l'atterraggio in notturna dell'elisoccorso situata nel Comune di Ceresole Reale nei pressi della diga del Serrù del Gruppo Iren. L'area è stata attrezzata con segnaletica a terra e impianto di illuminazione per consentire agli operatori sanitari elitrasportati di disporre di una base ulteriore in alta montagna, in caso di emergenze sul territorio, sia per il personale Iren che opera sugli impianti che per le finalità istituzionali degli enti di soccorso sanitario.
SPoTT a Ecomondo	Nell'ambito delle Digital Green Weeks organizzate da Ecomondo, il 10 giugno 2021 si è tenuto un webinar dedicato a TRM e, in particolare, al sistema di monitoraggio SPoTT (Sorveglianza sulla salute della Popolazione nei pressi del Termovalorizzatore di Torino), organizzato d'intesa con Città Metropolitana di Torino, ASL ed Arpa, dal titolo "Il rapporto tra un impianto di termovalorizzazione e il territorio. L'esperienza di Torino: fra dialogo e monitoraggio ambientale".
Iren per lo sport	Credendo fortemente nei valori del fair play e dell'importanza di fare squadra, anche nel 2021 Iren ha sostenuto molti progetti sportivi sui territori di riferimento. Nonostante l'emergenza sanitaria, si sono comunque svolte le gare dei campionati di pallanuoto, basket, football americano, hockey su prato e ginnastica ritmica. Nel 2021 segnaliamo i Campionati Europei di Baseball, svoltisi a settembre nella città metropolitana di Torino, in cui Iren è stato Golden Sponsor.

Progetti area ambientale

Efficienza energetica, illuminazione pubblica e artistica	Nel 2021 il Gruppo Iren ha realizzato e supportato le iniziative di illuminazione artistica e animazione territoriale legate alle festività di fine anno, garantendo il proprio know-how e i propri servizi a favore delle amministrazioni pubbliche dei territori in cui opera. A fine anno ha preso il via il piano pluriennale di messa in servizio di oltre 700.000 nuovi contatori per l'energia elettrica smart meter 2G nei Comuni di Torino e Parma che facilitano la gestione dei consumi di energia elettrica. L'avvio dell'attività di sostituzione è stato preceduto da una specifica campagna di comunicazione per informare famiglie e imprese su motivazioni e benefici della sostituzione, nuove funzionalità dei contatori e modalità dell'intervento. A novembre sono state inaugurate le centrali di Chiomonte e Susa , oggetto di riqualificazione tecnica e funzionale che ha coniugato efficacemente riqualificazione industriale, utilizzo sostenibile della risorsa idrica, fonte rinnovabile primaria, e sviluppo del territorio.
Acqua	Sono stati inaugurati 2 nuovi distributori Acquapubblica in provincia di Piacenza e Reggio Emilia con un'attività di sensibilizzazione sui benefici ambientali derivanti dall'uso di acqua del rubinetto, sulla qualità e i controlli dell'acqua degli acquedotti gestito dal Gruppo Iren. A fine 2021 nel territorio emiliano sono attivi 79 distributori Acquapubblica. Inaugurazione del depuratore Gazzano (Villa Minozzo, Reggio Emilia): la frazione è stata dotata di questa importante infrastruttura che permette alle acque, coltate mediante un sistema di reti fognarie, di essere depurate e restituite integre all'ambiente naturale. Nel Comune della Spezia è stata realizzata una campagna di comunicazione continuativa per promuovere l'allacciamento alla pubblica fognatura delle utenze ancora non collegate.
Qualità dell'aria	Il sito web di TRM è stato arricchito per aumentare la fruibilità nella visualizzazione dei dati quotidiani di emissione con l'aggiunta di una guida alla lettura degli aspetti più tecnici: tipologia di parametri analizzati, limiti emissivi e riferimenti normativi. Inoltre, per favorire la ricerca delle informazioni sui dati emissivi e integrare l'attuale sistema di pubblicazione, in accordo e coordinamento con il Comitato Locale di Controllo, sono stati realizzati dei banner che ogni Comune limitrofo all'impianto ha pubblicato sul proprio sito, moltiplicando così i canali a disposizione degli stakeholder. Iren ha posizionato, in occasione della giornata mondiale delle api 2021, 2 alveari di api sentinelle dell'ambiente nella centrale di cogenerazione di Torino Nord al fine di svolgere, attraverso la presenza di tali insetti, il biomonitoraggio delle matrici ambientali dell'area. Negli alveari sono state collocate circa 120.000 api in grado di impollinare ogni giorno circa 60 milioni di fiori nella zona circostante. Il progetto ha previsto un monitoraggio della qualità dell'aria e di diverse matrici ambientali attraverso l'osservazione costante del comportamento delle api, della loro salute e della loro capacità produttiva di miele.

Virtual tour di TRM	<p>Dal luglio 2021 sul sito di TRM è possibile fare una vera e propria video experience del termovalorizzatore di Torino: una visita virtuale immersiva, durante la quale lo spettatore può vedere a 360° l'ambiente circostante con una voce guida che descrive il processo di termovalorizzazione e favorisce così la comprensione di quanto viene visualizzato con un elevato grado di coinvolgimento, assolutamente paragonabile ad una visita in presenza.</p>
Utilizzo sostenibile delle risorse	<p>Dalla collaborazione con il Comune della Spezia sono nate le giornate "La Spezia Green", rivolte ai cittadini e alle scuole, dedicate alle tematiche dei rifiuti e a quelle del ciclo idrico integrato, con la presentazione di relazioni e progetti per sensibilizzare la popolazione sul corretto utilizzo delle risorse.</p> <p>A settembre è 2021 è stato avviato il cantiere per la realizzazione di un impianto per la trasformazione del legno recuperato in nuovi prodotti quali pallets e blocchetti. L'impianto, dotato di tecnologie di ultima generazione che garantiranno qualità del prodotto, sicurezza e tutela dell'ambiente, recupererà materiali legnosi di che troveranno nuova vita in prodotti finiti e semilavorati normalmente realizzati con legno vergine, evitando l'abbattimento di circa 115.000 alberi all'anno.</p>
Raccolta differenziata	<p>Il Gruppo ha ideato e diffuso, utilizzando una pluralità di strumenti di comunicazione, campagne volte a sensibilizzare la popolazione alla corretta raccolta differenziata e alla lotta all'abbandono dei rifiuti. La campagna "Sarebbe un mondo da favola se..." è stata realizzata in tutte le aree territoriali con l'obiettivo di contrastare il fenomeno degli abbandoni di rifiuti e sensibilizzare la popolazione alla corretta raccolta differenziata. In occasione della Settimana Europea di Riduzione Rifiuti, sono stati diffusi, attraverso diversi canali, 3 video che si ispirano alle favole tradizionali di Raperonzolo, della Bella Addormentata nel bosco e di Aladdin (visibili online sul canale YouTube di Iren). Ogni scena ha un epilogo diverso da quello atteso, proprio a causa dei rifiuti abbandonati, per enfatizzare il messaggio: se tutti avessero un comportamento responsabile, potremmo vivere in un mondo da favola. La campagna è stata presentata sui territori, in collaborazione con le amministrazioni locali, anche attraverso una serie di performance teatrali nelle piazze e nelle vie cittadine che hanno coinvolto cittadini e studenti.</p> <p>In territorio emiliano, le principali iniziative hanno riguardato:</p> <ul style="list-style-type: none"> • produzione di un vademecum con indicazioni utili per operare in sicurezza nelle attività di recupero dei rifiuti abbandonati in occasione di iniziative di volontariato promosse da cittadini o associazioni (es. Plastic Free, Legambiente); • implementazione del sistema di raccolta porta a porta dei rifiuti nei comuni di Fornovo, Medesano, Fontanellato e Noceto (PR), Campagnola Emilia e San Polo d'Enza (RE), supportata da attività di informazione ai cittadini; • attivazione del sistema premiante nel Centro di Raccolta del comune di Rolo (RE) con utilizzo della tessera sanitaria per conferire alcune tipologie di rifiuto ed ottenere punti che generano scontistica sulla tariffa rifiuti; • campagna comunicativa a supporto dell'introduzione alla TARI puntuale nei comuni di Collecchio e Traversetolo (PR) e di Albinea, Rolo e Quattro Castella (RE); • campagna di comunicazione a supporto dell'avvio della raccolta congiunta di plastica e barattolame nei comuni di Rivergaro, Rottofreno e Alta Vaidone (PC); • comunicazione a supporto dell'avvio di nuove modalità di raccolta nel Comune di Rivergaro e di Castelvetro Piacentino; • attivazione della raccolta dell'olio alimentare esausto nei comuni di Collecchio, Colorno, Sorbolo Mezzani, Traversetolo (PR), Scandiano, Castellarano, Casalgrande, Viano, San Polo d'Enza, Campagnola Emilia, Rio Saliceto, Vezzano Sul Crostolo, Albinea e Reggio Emilia (RE) con apposita campagna di comunicazione; • avvio del progetto speciale per la raccolta dell'amianto a Soragna, con la realizzazione di leaflet dedicati; • guida pratica ai servizi in occasione dell'installazione di due nuove miniecostation nel Comune di Scandiano (RE) per il conferimento del rifiuto residuo e organico; • grafica per i mezzi del servizio ambiente operativi nel centro storico di Piacenza che richiama all'impegno di Iren per il decoro della città; • campagna "banco a banco" nei mercati di Reggio Emilia per sensibilizzare gli ambulanti alla corretta raccolta dei rifiuti prodotti; • campagna "di quello che getti non buttiamo via niente" a Reggio Emilia per sottolineare l'importanza della raccolta differenziata del rifiuto organico che può essere trasformato in compost e biometano, a supporto della realizzazione del nuovo impianto FORSU; • capitan Acciaio a Reggio Emilia, iniziativa promossa da Ricrea in collaborazione con Iren e l'Amministrazione comunale per informare i cittadini sul valore e la sostenibilità degli imballaggi in acciaio, che ha coinvolto adulti e bambini con attività e laboratori. Per l'impegno nella raccolta differenziata degli imballaggi in acciaio e per gli ottimi risultati raggiunti il Consorzio RICREA ha conferito alla città di Reggio Emilia e a Iren Ambiente uno speciale riconoscimento. <p>Le principali iniziative in Piemonte hanno riguardato:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nuovo sito web Amiat per fornire un servizio con caratteristiche di fruibilità adatte alle nuove esigenze informative dei cittadini italiani e stranieri;

- campagna a supporto dell'installazione delle 412 **"Ecoisole Smart"** a Torino che hanno sostituito le attrezzature stradali per la raccolta dei rifiuti con nuovi contenitori utilizzabili dai residenti tramite personale tessera elettronica;
- campagna **"Facciamo la differenziata. Mettiamoci la testa"**, in collaborazione con Città di Torino e Consorzio Nazionale Imballaggi, per coinvolgere e informare i cittadini sui benefici di una corretta gestione della raccolta differenziata;
- **protocollo Edisu Amiat** per diffondere l'educazione alla sostenibilità ambientale nelle residenze universitarie torinesi tramite un progetto pilota di economia circolare e con iniziative di formazione e sensibilizzazione per l'adozione di buone pratiche per la corretta differenziazione degli scarti;
- **Delivery**, collaborazione sperimentale tra Amiat e Domino's Pizza, per sensibilizzare i clienti del servizio di food delivery attraverso un maxi post-it, posizionato su tutti i contenitori alimentari consegnati a domicilio, che riporta le corrette indicazioni per differenziare i rifiuti prodotti a seguito del consumo del cibo;
- **RecuperiamOli**, campagna cartellonistica che ha accompagnato l'avvio della raccolta stradale sperimentale degli oli alimentari esausti nella Circoscrizione 6 di Torino;
- campagna di comunicazione e sensibilizzazione ambientale **"Rendiamo Vercelli ancora più bella"**, declinata su mezzi tradizionali, mezzi digitali e sugli autoveicoli elettrici di ASM Vercelli dedicati ai servizi di nettezza urbana.

In **territorio ligure** sono state realizzate:

- attività di comunicazione in 7 comuni dello Spezzino (Ameglia, Bolano, Carro, Framura, La Spezia, Luni, Pignone e Riomaggiore) a seguito dell'acquisizione del servizio di raccolta da parte di Acam Ambiente, del cambio della modalità di conferimento dei rifiuti o dell'attivazione della tariffazione puntuale;
- adesione di ACAM Ambiente e alcuni Comuni dello spezzino, alla campagna **Cuore Mediterraneo**, promossa dal consorzio RICREA, che ha visto la realizzazione di filmati dedicati alla tutela dell'ambiente nelle località balneari e la sensibilizzazione dei cittadini sulle qualità e i valori degli imballaggi in acciaio.



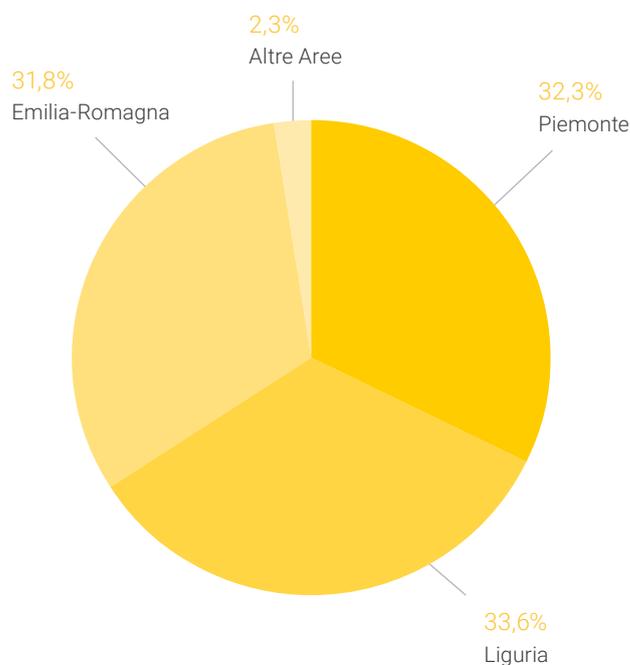
Liberalità, donazioni e sponsorizzazioni

Il Gruppo Iren si pone a fianco delle comunità con l'obiettivo di promuovere lo sviluppo socioeconomico territoriale, anche attraverso il sostegno a iniziative culturali, sociali e per la tutela dell'ambiente, attività di sviluppo dell'innovazione e diffusione dello sport come strumento di coesione. Particolare attenzione è dedicata a eventi e progetti che hanno caratteristiche distintive o che sono radicati nella tradizione dei territori di riferimento e alle iniziative riconducibili ai valori aziendali che rappresentano un'opportunità per veicolare messaggi, coerenti con gli indirizzi del Gruppo, e incidere costruttivamente sulla vita sociale.

Nel 2021, il Gruppo ha investito circa 11 milioni di euro in 271 progetti:

- 60 in ambito culturale (22%), tra cui il sostegno alle Fondazioni Liriche e Teatrali di Parma, Piacenza, Reggio Emilia, Genova e Torino, gli interventi a favore del Museo della Sostenibilità di San Martino in Rio (RE) e verso alcuni progetti promossi dal Comune di Genova sulla città, il sostegno al progetto Luci d'Artista di Torino, l'illuminazione artistica, in occasione delle festività natalizie, in tutte le città in cui il Gruppo opera. Di interesse l'iniziativa "Ilumina" di Volterra, dove Iren ha installato la luce d'artista "Planetario" di Carmelo Giannello: una sorta di Via Lattea nella città toscana che nel 2022 diventa centro di un laboratorio di innovazione culturale per il futuro delle aree interne di tutta Italia. In questo ambito è stato significativo il ricorso all'istituto dell'Art Bonus che permette di godere di importanti benefici fiscali sotto forma di credito di imposta;
- 82 di animazione territoriale (30%), tra cui si evidenziano il Festival Nervi di Genova, La Spezia Estate Festival e Moonland, MiTo e Jazz Festival a Torino, il Festival Verdi di Parma, le iniziative estive a Piacenza e a Reggio Emilia;
- 33 sportivi (12%), privilegiando gli sport minori e le iniziative dedicate a fasce della popolazione più deboli al fine di promuovere maggiormente i valori della coesione sociale;
- 96 in ambito sostenibilità (36%) e alla sua promozione verso le nuove generazioni, tra le quali CinemAmbiente a Torino e Internazionale Kids a Reggio Emilia, dove in collaborazione con Giffoni Innovation Hub è stato presentato il cortometraggio #LaChallenge, una sfida intergenerazionale sui temi dell'ambiente ospitata nell'incantevole atmosfera di Procida.

Liberalità e sponsorizzazioni per territorio



Riduzione degli impatti sul territorio

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

Produzione di energia elettrica e calore: Iren, nel proprio Piano industriale, ha assunto un forte impegno nello sviluppo di fonti rinnovabili e dello storage termico ed elettrico per cogliere la sfida alla decarbonizzazione. Le attività di gestione degli impianti di produzione di energia sono formalizzate da specifiche procedure e condotte nel rispetto delle norme. Le emissioni sono costantemente monitorate e controllate. Gli investimenti per ottimizzare l'efficienza energetica degli impianti sono costanti. Gli impianti di produzione energetica sono tutti dotati di protocolli di controllo, nel rispetto delle normative ambientali e delle prescrizioni autorizzative. La produzione combinata di energia elettrica e calore consente di sviluppare il servizio di teleriscaldamento, in una logica di utilizzo circolare delle risorse e di riduzione degli impatti ambientali.

Raccolta e gestione rifiuti: il Gruppo gestisce il rifiuto in tutte le sue fasi (raccolta, selezione, trasporto, trattamento e smaltimento) contribuendo al recupero di materia e alla produzione energetica, riducendo così l'impiego di risorse non rinnovabili. L'economia circolare è al centro della strategia di gestione dei rifiuti, per la

quale il Gruppo si impegna ad accrescere le percentuali di raccolta differenziata con nuove tecnologie per la valorizzazione dei rifiuti non recuperabili, ad incrementare il recupero di materia e la produzione di combustibili da rifiuti biodegradabili presso i propri impianti.

Servizio idrico integrato: il monitoraggio delle perdite delle reti acquedottistiche è costante allo scopo di ridurre gli sprechi di risorsa idrica. Per questo il Gruppo ha definito specifici obiettivi per ridurre i prelievi di acqua dall'ambiente e le dispersioni in rete. Gli interventi di controllo, estensione e manutenzione delle reti sono eseguiti con l'obiettivo di minimizzare il disagio per i cittadini. L'elevata qualità dell'acqua erogata è assicurata dai continui controlli analitici effettuati, anche oltre gli obblighi di legge, su tutto il percorso: dalle fonti di captazione ai processi di trattamento, di filtrazione e disinfezione, dai serbatoi di accumulo e stoccaggio ai vari punti della rete di distribuzione. Nella depurazione delle acque, il Gruppo si impegna al mantenimento di elevati standard di funzionamento degli impianti e a informare la comunità locale in merito al funzionamento degli stessi. L'attenzione all'utilizzo sostenibile delle risorse è centrale nel Piano Industriale al 2030 che prevede importanti investimenti per ridurre le perdite di rete, migliorare la qualità dell'acqua depurata e il suo riutilizzo.

Distribuzione gas: il Gruppo si impegna a ridurre il numero delle dispersioni, attraverso il rinnovamento progressivo della rete. La corretta gestione degli impianti e delle reti gas, l'impiego di risorse competenti e l'utilizzo di strumentazione idonea, insieme al continuo monitoraggio, sono gli elementi principali per garantire la sicurezza dei cittadini, prevenendo potenziali impatti e incidenti. Si tratta di elementi oggetto di continua analisi e miglioramento per aumentare costantemente la loro efficacia, nel rispetto dell'efficienza. Inoltre, al fine di ridurre il disagio per le comunità locali in occasione dell'apertura di cantieri, vengono coinvolti cittadini, associazioni economiche e Comuni per la definizione di adeguate tempistiche.

Distribuzione energia elettrica: nella gestione delle reti elettriche, uno dei principali obiettivi è il costante mantenimento dei livelli di servizio degli impianti nel rispetto delle delibere in vigore. Per ridurre gli impatti su territorio e sulle comunità il Gruppo adotta iniziative volte a garantire il rispetto dei limiti dei campi elettromagnetici attraverso misure puntuali su tutte le nuove cabine realizzate (si veda p. 209).

Illuminazione pubblica: i fattori maggiormente impattanti sono l'inquinamento luminoso notturno, dovuto alle irradiazioni di luce artificiale al di fuori delle aree a cui è funzionalmente dedicata (in particolare

verso la volta celeste), e il rischio fotobiologico, legato alla possibilità che la visione diretta delle sorgenti luminose possa arrecare danno all'occhio umano. Tali fattori vengono monitorati mediante l'inserimento, in fase di progettazione, di requisiti costruttivi stringenti nelle specifiche tecniche di acquisto degli apparecchi di illuminazione (percentuale di flusso luminoso emesso dall'apparecchio di illuminazione nell'emisfero superiore minore o uguale a 1% e assenza di rischio fotobiologico $RG=0$).

Impianti semaforici: nella progettazione e realizzazione degli impianti semaforici, vengono predisposte specifiche stringenti per la scelta dei materiali che sono vincolanti e tengono conto del riesame delle criticità emerse nella precedente realizzazione di impianti analoghi, inoltre vengono costantemente analizzati e monitorati gli impatti sulla sicurezza e salute dei cittadini.

Gestione dei cantieri: nella gestione di cantieri legati ad attività programmate che possono creare disagio alla cittadinanza, il Gruppo opera concordando con gli stakeholder tempi di realizzazione dei lavori, orari, modalità operative e individuando periodi dell'anno strategici (esempio mese di agosto), al fine di minimizzare l'impatto sulla popolazione, con particolare attenzione alle fasce deboli e alle attività economiche. Inoltre, vengono adottati tutti gli accorgimenti necessari per garantire la massima sicurezza dei cantieri per i cittadini, soprattutto nel caso di lavori svolti su sedimi stradali.

Realizzazione di nuovi impianti: la costruzione di nuovi impianti, oltre a essere una necessità per lo sviluppo del Gruppo Iren, è un'opportunità di crescita per il territorio nel medio/lungo termine; è necessario quindi che il dialogo tra Iren e gli stakeholder avvenga con trasparenza e correttezza. Prima di intraprendere l'iter autorizzativo per costruire nuovi impianti o infrastrutture, il Gruppo ritiene fondamentale effettuare incontri informativi con le comunità locali, illustrando il progetto nel suo dettaglio e l'impatto sul territorio. Un esempio di cooperazione tra amministrazioni pubbliche, cittadini, imprese, enti locali è la Conferenza dei Servizi, nella quale è garantito il dialogo con la cittadinanza e le istituzioni. Per i progetti di una certa rilevanza, il soggetto deputato a rilasciare l'autorizzazione convoca la Conferenza dei Servizi (composta dai vari attori interessati) che deve esprimersi sulla fattibilità degli stessi, indicando le condizioni necessarie per ottenere le intese, i pareri, le concessioni, le autorizzazioni, le licenze, i nullastà, gli assensi richiesti dalla normativa. Per l'esercizio di alcune tipologie di installazioni produttive, che





possono generare impatti ambientali significativi, è necessaria l'AIA (Autorizzazione Integrata Ambientale) nella quale si verifica che l'esercizio da autorizzare abbia impatti ambientali limitati, conformi con le condizioni prefissate dall'Unione Europea. In fase di realizzazione dei nuovi impianti, vengono valutati tutti gli aspetti esecutivi e gestionali, con particolare attenzione alla valutazione degli impatti generati dalla presenza di cantieri. Per tutte le attività appaltate sono effettuati controlli sull'operato del personale delle imprese nel rispetto delle procedure adottate nell'ambito del Sistema Integrato (Qualità, Ambiente, Sicurezza). Nel 2021 non si segnalano trasferimenti di popolazioni, neppure temporanei, a seguito della costruzione di nuovi impianti.

Nel 2021 si sono registrati due sinistri con riflessi sulla comunità locale: un incendio di un veicolo aziendale avvenuto a Piacenza e un incendio presso il depuratore di Voltri. Si rilevano, inoltre, 3 cause per risarcimento danni, dovuti a rottura di tubazioni e buche nel manto stradale, perse nei confronti di cittadini per un importo complessivo di 2.868,48 euro e 14 sanzioni, per un importo totale di 38.129,5 euro prevalentemente connesse al rimborso per l'applicazione dell'addizionale sulle accise dell'energia elettrica, poi soppressa per incompatibilità con il diritto comunitario.

Educazione alla sostenibilità

Eduiren è il settore educational del Gruppo, dedicato alla declinazione della sostenibilità a 360° e per tutti. Un settore che vive di contatti diretti con le scuole e con gli altri soggetti del territorio, attraverso le proprie offerte formative e la progettazione comune di percorsi di sensibilizzazione.



**Eduiren: un approccio
laboratoriale e inclusivo
per veicolare la cultura
della sostenibilità e
contribuire al modello
di crescita territoriale
sostenibile nel contesto
attuale di transizione
ecologica**



Nel 2021, insieme al tradizionale catalogo di offerte formative gratuite, si sono rafforzati i progetti dedicati non solo ai territori in cui il Gruppo Iren opera, ma a tutto il territorio nazionale attraverso l'uso del web e dei social: in totale sono stati realizzati, anche in rete con altri soggetti, **110 progetti di educazione alla sostenibilità**, che hanno interessato **350 scuole** e hanno raggiunto **46.072 persone**.

Educare alla sostenibilità è mantenere un **dialogo continuo con diversi pubblici, costruire reti, innovare metodologie e strumenti**: in un percorso di ricerca e sperimentazione, sono state approfondite nuove tematiche e definiti format innovativi per raccontare l'Agenda 2030 e il contributo del Gruppo Iren agli obiettivi di sviluppo sostenibile.

A questo fine, è stato realizzato il cortometraggio **"La challenge"**, scritto e prodotto insieme a Giffoni Innovation Hub e Unitalia e presentato al Giffoni Film Festival. Il cortometraggio, che racconta una sfida intergenerazionale sui temi dell'ambiente e promuove l'uso consapevole delle risorse, è stato riproposto in diverse manifestazioni: Festival Internazionale Kids a Reggio Emilia, CinemAmbiente a Torino e Riconoscere l'Ambiente a Siena. Sempre in quest'ottica, in partnership con il Salone Internazionale del Libro di Torino, è stato sviluppato un progetto in collaborazione con la fumettista Lorena Canottiere, per la creazione di un **fumetto sui temi della sostenibilità**, pensato e disegnato da un gruppo di classi della scuola primaria.

Per diffondere la **"cultura del compostaggio"**, è stata aperta al pubblico la mostra "ComposTiAmo", con visite virtuali e iniziative di formazione sul compostaggio domestico, promossa in collaborazione con il Museo dell'Agricoltura e del Mondo Rurale di San Martino in Rio (RE). Sempre sulla tematica del riciclo consapevole, Eduiren, con Fondazione Reggio Children e Remida, ha organizzato **"Ricreazioni"**, una giornata dedicata alla "sostenibilità che non ti aspetti", con focus sulla rigenerazione creativa della plastica e sul riutilizzo virtuoso degli avanzi di cucina, inaugurando due percorsi che si svilupperanno durante il 2022. La stessa logica ha animato il concorso nazionale **"Rifiuti Smarriti"**, promosso con il CentroScienza Onlus di Torino, con l'obiettivo di riscoprire, rigenerare, riprogettare e riusare ciò che non viene più utilizzato. La premiazione degli elaborati è stata l'occasione per una **visita in presenza e virtuale all'impianto TRM di Torino**, con laboratori per studenti collegati da Torino alla Sicilia.

Le proposte formative hanno compreso anche una riorganizzazione della **fruizione e narrazione degli impianti del Gruppo**. In occasione della **Green Week di Parma** sono state organizzate visite guidate per studenti universitari alle "Fabbriche della Sostenibilità" (depuratore di Mancasale e PAI). Un'aula didattica è stata inaugurata presso la diga di Ceresole Reale ed è stato aperto il Museo M.Idro presso la Centrale di Chiomonte. Il video prodotto sul termovalorizzatore di Parma è il primo realizzato per raccontare le persone, i processi e i positivi impatti sull'ambiente e sulla qualità del servizio, e sarà affiancato da due ulteriori video sulla centrale termoelettrica di Moncalieri e sull'impianto di depurazione di Rapallo.

Nello "Spazio Goccia" di Luzzara (RE) sono state programmate attività culturali e didattiche, in presenza e online, volte a promuovere la **cultura dell'acqua**: tra queste, l'incontro "Dialoghi sull'acqua", la presentazione dell'Osservatorio locale del paesaggio Bassa Reggiana, la pubblicazione online dei video "Friday's for Stilla", per raccontare in modo giocoso ai più piccoli i segreti dell'acqua, e lo spazio sulla depurazione "Back to Land", già proposto nel Festival Fotografia Europea e inaugurato in streaming in occasione del "World Toilet Day".



Eduiren: 110 progetti di educazione alla sostenibilità che hanno raggiunto 46.072 persone

Anche grazie agli strumenti fruibili via web, sono stati incontrati pubblici diversi e sono state sperimentate **nuove modalità di racconto**. Si è parlato di "Rifiuti smarriti" sulla piattaforma online Agorà del Sapere, di educazione digitale e sostenibilità ambientale (in collaborazione con Redooc e The Good in Town) sulla piattaforma Redooc.it, tutti temi affrontati anche alla Milano Digital Week e a STEM in the City Milano.

È stata confermata la collaborazione con il Consorzio Ricrea, che ha promosso il progetto educativo online "Yes I Can" di Luca Pagliari per le scuole di Piacenza e La Spezia.

L'impegno nelle attività di educazione alla sostenibilità si è concretizzato in iniziative pensate per **creare valore in eventi e manifestazioni, costituendo**

alleanze sui territori, da sempre punto di forza del Gruppo Iren. A Genova, in occasione di **Ocean Race 2021**, Eduiren ha allestito lo spettacolo musicale "Un mare senza plastica" proposto in collaborazione con il teatro dell'Ortica e ha partecipato all'organizzazione dei laboratori didattici "Le fabbriche di acqua pulita", evidenziando l'importanza della depurazione per la salvaguardia dell'ambiente marino. Per il **Festival della Scienza di Genova** sono stati organizzati percorsi guidati sulle vie dell'acqua sull'ecosistema dell'Acquedotto Storico, un tratto dell'antico condotto valorizzato con una segnaletica pensata per i bambini, in un progetto promosso dal Comitato Territoriale di Genova e realizzato con il contributo di Eduiren. Nel contesto del **Green Pea Day** è stato realizzato il talk "La bellezza dei rifiuti", abbinato a due sessioni di plogging per ripulire, facendo sport, la città di Torino. **L'esperienza di Eduiren** è stata presentata a Milano, al **Salone CSR** e in occasione de "Il Verde e il Blu Festival".

Sostenibilità per Iren è anche **cura dell'ambiente**: diverse attività di raccolta rifiuti, gestite da eco-volontari sui territori in cui opera il Gruppo sono state supportate dal contributo formativo di Eduiren. Il tema è stato ripreso anche dal laboratorio **"La bellezza che passa dalla cura"**, tenuto a Torino, volto a favorire l'incontro e il dialogo con cittadini di tutte le età per ragionare sui propri stili di vita ed incoraggiare l'adozione di **buone pratiche quotidiane** a favore di un mondo più sostenibile. Significative in tal senso le esperienze reggiane "Multisport nei Monti", in cui la sostenibilità è stata declinata insieme alle pratiche sportive alla scoperta del territorio appenninico grazie alla collaborazione con la Polisportiva Quadrifoglio, e "Puliamo Campagnola" che ha visto la partecipazione di tutte le scuole del Comune e di una robusta rete di associazioni locali. Il supporto al territorio è stato anche **collaborativo e inclusivo** con iniziative come **"Tra i banchi d'estate"**, incontri con ragazzi stranieri, arrivati da poco in Italia, sulla raccolta differenziata a Reggio Emilia e la collaborazione con ASAI in un progetto di **inclusione sociale sull'economia circolare** a Torino.

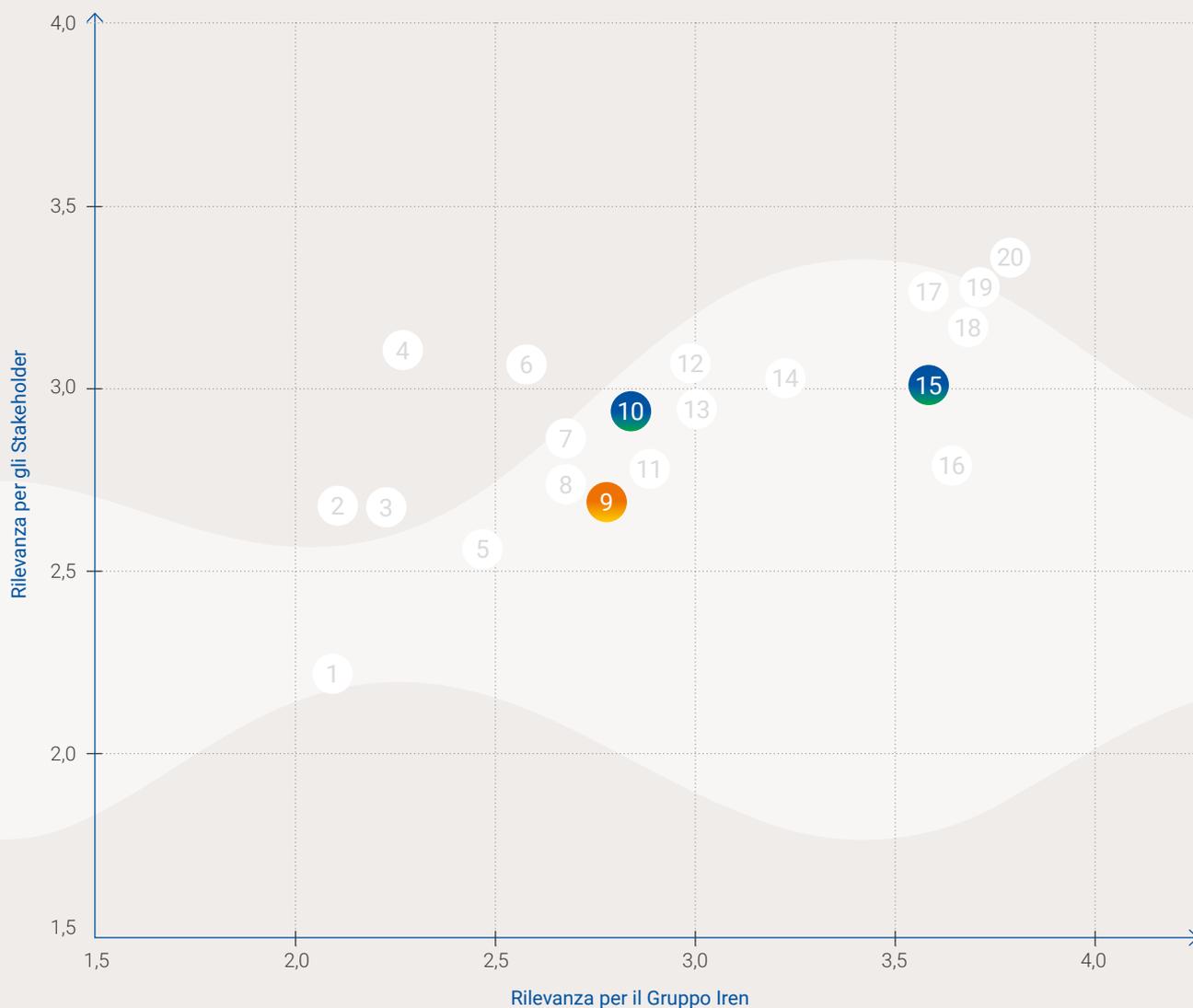
È cresciuto per Eduiren anche **l'impegno internazionale** con la partecipazione a **progetti in Europa e in Mozambico** (FCHgo, Maispemba, Multipliers), finalizzati a condividere le best practice di educazione ambientale e a creare reti di comunità di scienza aperta per azioni efficaci di sensibilizzazione.



Qualità del servizio



Temi prioritari



10 Gestione efficiente, affidabile e sicura dei processi e delle infrastrutture



9 Dialogo e comunicazione efficace e trasparente verso gli stakeholder



15 Qualità del servizio e orientamento al cliente



I nostri clienti

[GRI 102-7, 206-1, 406-1, 416-2, 417-2, 417-3, 418-1, G4-EU3]

	2021	2020	2019
Clienti retail energia elettrica	1.048.648	970.663	910.830
Clienti retail gas ¹	954.419	906.152	904.971
Abitanti serviti teleriscaldamento ²	595.772	585.594	575.063
Abitanti servizio idrico integrato	2.748.268	2.765.363	2.791.927
Comuni servizio idrico integrato	238	241	242
Abitanti serviti igiene urbana	2.978.164	3.061.547	3.057.857
Comuni serviti igiene urbana	300	307	297

¹ La crescita dei clienti nel 2021 è dovuta anche all'acquisizione della società Sidiren.

² I dati 2020 e 2019 hanno subito un restatement, in quanto sono stati ricalcolati in base al nuovo criterio di stima, adottato dal 2021, basato sulle sole volumetrie residenziali.

Relazione con i clienti

Il cliente è al centro dell'attenzione e del lavoro quotidiano del Gruppo Iren, la sua soddisfazione, assieme a un elevato livello qualitativo del servizio, sono pilastri che sostengono le strategie di crescita di Iren. Nei rapporti con i clienti il Gruppo ha trasformato il proprio ruolo da semplice fornitore ad esperto di servizi legati all'energia, di prodotti innovativi per la casa, di soluzioni per la mobilità elettrica e per l'efficienza energetica, adottando un nuovo modello di relazione che evolve nel tempo e si adegua ai diversi stili di vita, proponendo esperienze e servizi personalizzati.

Nel 2021, nonostante il perdurare dell'emergenza Covid-19, i punti di contatto fisico sono rimasti sempre aperti e hanno adottato specifiche misure: l'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale (DPI), l'accesso limitato nei locali, il distanziamento, le barriere di protezione in plexiglass, sistemi digitali per la gestione di code e appuntamenti, dispenser disinfettanti, sanificazioni dei locali e *contact tracing* dei visitatori.

Contestualmente il Gruppo ha rafforzato e promosso l'utilizzo dei canali digitali, come il sito web irenlucegas.it e l'App IrenYou – da cui è possibile effettuare operazioni collegate alla gestione dei contratti, comunicare la lettura del contatore, pagare le bollette ecc. – o la pagina Facebook Iren luce gas e servizi, per avere una prima risposta alle richieste più semplici. Inoltre, è rimasta sempre attiva l'App UFirst per fissare appuntamenti con gli uffici ed evitare code e assembramenti.

Alle famiglie e imprese con un'oggettiva situazione di difficoltà economica, il Gruppo Iren ha offerto la possibilità di richiedere il rinvio della scadenza del pagamento delle fatture o di ricorrere alla rateizzazione senza interessi per far fronte al pagamento di gas, luce, acqua, teleriscaldamento.

Comunicazione con i clienti

Il Gruppo Iren considera prioritaria la comunicazione relativa ai propri piani di sviluppo, ai prodotti e ai servizi offerti, favorendo un'informazione puntuale e trasparente attraverso una pluralità di canali.

Anche nel 2021 si è registrata una crescita dei *follower* sui canali social del Gruppo e di visitatori sui siti internet e sono proseguite le campagne di comunicazione di prodotto. A supporto dell'azione commerciale oltre i territori storici di riferimento, è stata intrapresa un'importante campagna di comunicazione per il posizionamento di *Iren luce gas e servizi* come brand nazionale, attraverso spot televisivi multisoggetto su tutte le maggiori emittenti nazionali. Alle campagne tv, sono state affiancate campagne stampa, cartelloni pubblicitari e poster di carattere locale, dedicati a prodotti e offerte. A novembre, in particolare, un'importante campagna di affissione sui territori storici è stata dedicata all'offerta luce *Fisso&Basso* riservata ai clienti provenienti dal servizio di maggior tutela. Inoltre, sono state programmate uscite sui più importanti quotidiani stampa locali con pagine *advertising*. Gli investimenti nella digitalizzazione hanno consentito di promuovere e sostenere le offerte bundle – *Più Green, Più Vantaggi, più Regali e più Smart* – su un territorio più esteso. Una campagna stampa lanciata nei territori storici ha permesso di comunicare l'impegno a convertire tutte le forniture domestiche in forniture di energia 100% green senza costi aggiuntivi.

Nelle relazioni con i media locali e nazionali, il Gruppo ha dedicato ampio spazio ai temi delle energie rinnovabili, della decarbonizzazione, dell'economia circolare e dello sviluppo impiantistico collegato, anche con l'obiettivo di dare maggiore visibilità agli investimenti e agli obiettivi del Piano industriale.

A prosecuzione dell'attività di restyling e rebranding avviata nel 2020, si è intensificata l'attività di allestimento di nuovi store e spazi commerciali sul territorio (Sarzana, Torino, Grugliasco, Modena, Parma e Reggio Emilia) o di rifacimento completo di quelli già esistenti (Piacenza e Ponte Taro). Nelle nuove aree espositive è stato dato grande spazio alla comunicazione in formato digitale, con l'obiettivo di trasmettere più efficacemente i contenuti e di porre l'attenzione ai temi ambientali. Oltre all'apertura di nuovi store, è proseguita l'attività di allestimento di corner all'interno di centri commerciali e di nuovi spazi espositivi, focalizzati sulla vendita dei prodotti e-mobility e per l'efficientamento energetico.

Numero verde unico per i servizi commerciali: nel primo semestre 2021 si è registrato, in continuità con il 2020, un incremento del traffico telefonico in entrata. Nel secondo semestre il volume di contatti ha iniziato a diminuire per tornare ai livelli precedenti alla pandemia. Sebbene il numero di chiamate sia aumentato del 17% (3.165.349 i clienti che hanno parlato con un operatore) le performance hanno rispettato i target richiesti da ARERA, con una percentuale di risposta pari al 95,3% sulle chiamate in entrata e un tempo di attesa medio di circa 40 secondi.

Risultati che dipendono anche dai progetti di miglioramento delle funzionalità del servizio telefonico per ridurre i tempi di attesa: l'adozione sistematica della *call back*, che consente al cliente di prenotare la chiamata dell'operatore del call center quando la linea telefonica è occupata e l'integrazione, nell'area web riservata, dell'assistente virtuale, un canale automatico di intelligenza artificiale in grado di comprendere le domande più comuni del cliente.

Customer care servizi ambientali: il servizio offre informazioni sui servizi di raccolta e gestione dei rifiuti. Tutti i contatti in entrata – telefonici, e-mail e web – sono tracciati su un apposito gestionale che consente una successiva consuntivazione e rielaborazione statistica. Le segnalazioni e le richieste vengono automaticamente trasmesse ai servizi ambientali territoriali di competenza. Nel 2021, il Gruppo ha svolto una significativa attività di customer care tesa ad accrescere il valore della relazione con il cliente e a creare una comunicazione diretta, con l'obiettivo di programmare azioni mirate a fasce di clientela specifiche e comunicazioni modulate a seconda dei bisogni. Le chiamate telefoniche gestite sono state 634.063 (+10% rispetto al 2020) e 124.059 sono stati i contatti via e-mail e web (+22% rispetto al 2020).

La consistente crescita dei contatti evidenzia l'importanza del customer care dedicato ai servizi ambientali nell'orientare i cittadini verso la raccolta differenziata, nel raccogliere le loro richieste e segnalazioni e nel dare risposte in tempi rapidi e con soluzioni efficaci, accompagnandoli anche in momenti difficili come gli ultimi due anni, contrassegnati dall'emergenza pandemica. Nonostante l'incremento delle chiamate in entrata, l'83,2% dei clienti che hanno contattato telefonicamente il servizio ha parlato con un operatore, con un tempo di attesa medio di 54 secondi, in linea con il dato del 2020.

Sistema integrato di customer relationship management (CRM): il nuovo sistema di CRM è integrato con molteplici canali di contatto e consente la raccolta, la registrazione e la gestione di tutte le informazioni relative a ciascuna interazione con il cliente. Prevede l'invio di comunicazioni multicanale proattive (e-mail, sms, posta) che consentono ai clienti di ricevere notifiche relative alle loro forniture e aggiornamenti sullo stato di avanzamento delle loro pratiche o delle loro richieste, in modo continuativo, fino alla risoluzione delle stesse.

Nel 2021 è stata anche introdotta la possibilità per i clienti di segnalare la ricezione di chiamate e/o visite sospette da parte di personale dedicato alla promozione di prodotti/servizi commerciali, per verificare l'attendibilità delle proposte ricevute. Il servizio, che ha gestito 1.270 segnalazioni, è disponibile tramite e-mail, call center dedicato, App IrenYou e form disponibile sul sito irenlucegas.it.

Sportello, spazio Iren per i clienti: nel 2021 il numero di contatti presso gli sportelli ha registrato un aumento, generato dal progressivo miglioramento della situazione pandemica. Il Gruppo ha gestito 541.513 clienti (+40,3% rispetto ai 386.090 del 2020) nei 92 punti fisici dislocati sul territorio.

Nonostante la criticità del periodo, gli sportelli hanno mantenuto fermo l'obiettivo del miglioramento continuo della qualità del servizio e della fidelizzazione del cliente, insieme alla promozione e vendita di servizi e prodotti. Lo sportello si è di conseguenza evoluto a luogo di consulenza, capitalizzando il ruolo delle persone come veicolo di fiducia, di supporto ed esperienza specializzata.



La rete di Spazi Iren cresce: 92 punti fisici per la gestione delle richieste e la consulenza professionale ai clienti

Nel 2021, il numero degli sportelli è cresciuto – aggiungendo quattro sportelli gestiti nella provincia di Avellino dalla società Sidiren e sei nuovi sportelli aperti in Emilia-Romagna, Piemonte e Liguria – e si registra un miglioramento del tempo medio di attesa, al quale ha contribuito la programmazione degli appuntamenti attraverso la App UFirst che ha affiancato la gestione tramite i sistemi eliminacode già in essere.

Attività di sportello	2021	2020 ¹	2019
Sportelli (n.)	92	82	68
Clienti serviti (n.)	541.513	386.090	607.469
Tempo medio attesa (min.)	5,3	5,5	12,0

¹ I dati sono influenzati dalla chiusura degli sportelli per 2 mesi, causa emergenza Covid-19, e dalla riapertura con accessi gestiti solo su appuntamento.

Canali di contatto diretti: l'interazione con gli amministratori di condominio e con le Associazioni di Consumatori è proseguita grazie a un canale diretto, attraverso indirizzo e-mail dedicato, che ha gestito circa 1.100 richieste (+120% rispetto al 2020). Il Gruppo ha continuato, inoltre, a promuovere sessioni di incontro, principalmente con le Associazioni di Consumatori, per discutere tematiche di particolare importanza come ad esempio le attività promozionali, il rispetto del Codice di condotta commerciale o le modalità di contrattualizzazione a mercato libero, il nuovo conguaglio tariffario del settore idrico (TIC-SI), l'interpretazione dei vari regolamenti di perdite occulte e la nuova delibera sulla morosità.

Siti web: per consentire una sempre maggiore fruibilità del sito irenlucegas.it sono stati rivisti menu e contenuti per semplificare la navigazione e offrire al cliente più informazioni in modo chiaro e organizzato. È stata ottimizzata la *live chat*, introducendo un robot dotato di intelligenza artificiale, per offrire assistenza nella ricerca

di informazioni o nel percorso di acquisto di servizi e prodotti. Al fine di ottenere una maggiore visibilità su internet, con un buon posizionamento nei principali motori di ricerca, tutte le pagine del sito sono state ottimizzate. Nel 2021, il sito irenlucegas.it ha ottenuto la classificazione A+ *Energy Efficient Website*, rilasciata da Karma Metrix, un progetto che ha l'obiettivo di misurare l'impatto ambientale dei siti internet e aumentarne l'efficienza energetica. Inoltre, sul sito irenlucegas.it è presente una guida che rende le bollette della luce e del gas più chiare e comprensibili per il cliente, analizzandone in modo semplice le singole voci.

Social network: i canali social (Facebook, Instagram, Twitter) sono a tutti gli effetti canali attivi e standard per i clienti, con un presidio costante dei commenti pubblici e della messaggistica privata. Attraverso tali canali il cliente può fare richieste *caring* in analogia ai numeri verdi commerciali, oltre a ottenere informazioni di tipo commerciale. Il Gruppo, grazie a un approccio *friendly* e più informale, utilizza i canali social per diffondere messaggi sul mondo dell'energia, dei servizi, della normativa e della sostenibilità ambientale. Il linguaggio utilizzato è semplice e vengono presentati quiz o moduli di *gamification* che favoriscono l'interazione con i clienti. Inoltre, sui canali social, il Gruppo si racconta in modo più immediato, anche attraverso video e fotografie, e risponde ai clienti grazie a un'interazione rapida e semplice.

App mobile: IrenYou, accessibile da smartphone o web, è la App che permette ai clienti di gestire direttamente le forniture di luce, gas, acqua, teleriscaldamento e rifiuti. I clienti possono scaricare la bolletta online, verificare i propri consumi, comunicare la lettura del proprio contatore ed essere informati sulle iniziative del Gruppo. Attraverso IrenYou, migliorata nel 2021, è possibile utilizzare il canale IrenPAY o la carta di credito per il pagamento delle bollette attraverso il proprio conto corrente bancario. Per incrementare l'attrattività di IrenPAY è stato lanciato un concorso, rivolto ai clienti, con un sistema di premi tramite il gioco *Instant Win*. La campagna digitale realizzata nel 2021 per sostenere la dematerializzazione della bolletta cartacea ha incentivato il download dell'App IrenYou. A questo scopo sono proseguite le iniziative informative digitali, tramite l'utilizzo di video tutorial inviati ai clienti, caricati sul sito e sul canale YouTube del Gruppo e proiettati sui monitor presenti all'interno degli sportelli territoriali. I clienti registrati su IrenYou a fine anno sono 852.078, in crescita dell'86% rispetto al 2020.

Ecolren è l'App che fornisce informazioni utili sui servizi ambientali e sui distributori Acquapubblica del territorio; nella App è disponibile un sistema di fotosegnalazione tramite il quale si possono scattare e inviare al Gruppo Iren foto di rifiuti abbandonati, cassonetti danneggiati e altre situazioni anomale, corredate da testo e coordinate geografiche.

Piattaforma IrenCollabora.it: è lo strumento, nato nell'ambito dei Comitati Territoriali Iren (si veda p. 104), 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 progettuali per sostenere e avviare azioni di sostenibilità ambientale e sociale.

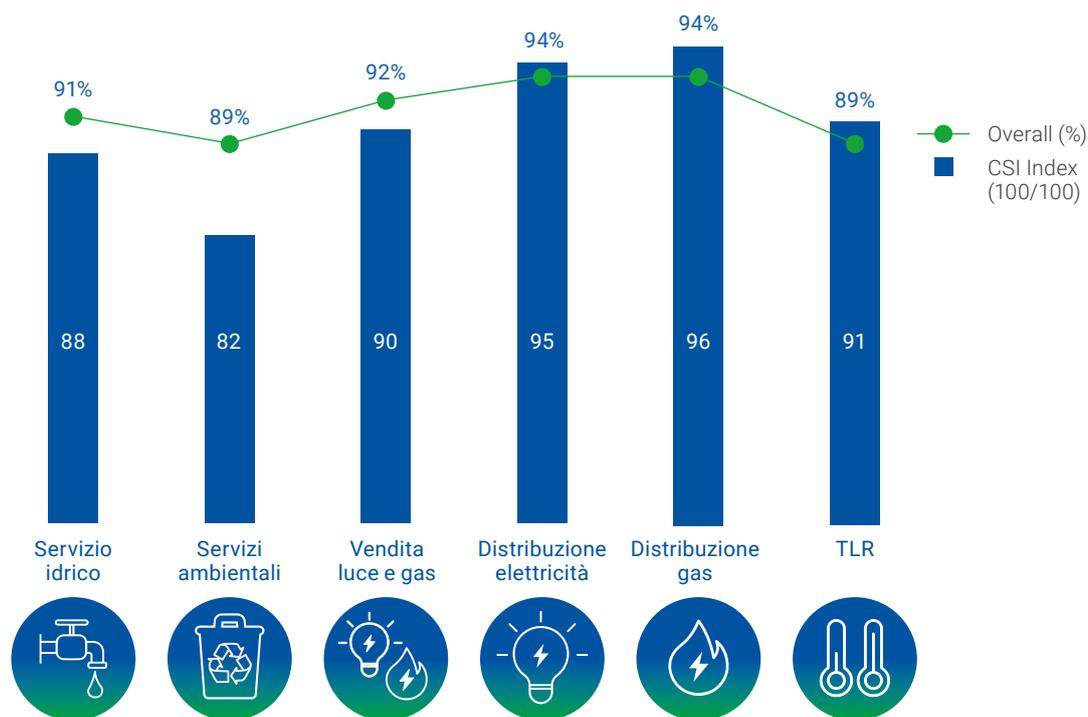
Soddisfazione dei clienti

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

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

- un indicatore complessivo (CSI index) che rappresenta la soddisfazione del cliente in termini di differenza tra il valore percepito nel servizio e le 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.

L'indagine 2021 mostra complessivamente risultati positivi, in linea con le passate rilevazioni.



Reclami e violazioni

Il monitoraggio dei reclami costituisce non solo un 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, un elemento di forte attenzione per il Gruppo e attesta, al contempo, l'aumentata consapevolezza dei clienti e il livello crescente delle loro aspettative.

Nel 2021 il Gruppo Iren ha ricevuto complessivamente 42.582 reclami – di cui 17.651 relativi ai servizi ambientali, 19.538 per i servizi energetici (gas, energia elettrica e teleriscaldamento) e 5.393 per il servizio idrico integrato – in crescita rispetto al 2020. Relativamente alla vendita di energia elettrica e gas, l'incremento si è riscontrato soprattutto su tematiche di fatturazione e contrattualizzazione, con una crescita, in particolare, delle richieste di prescrizione dei consumi di energia elettrica e gas che risultano più che raddoppiate rispetto allo scorso anno. Inoltre, è raddoppiato il volume di contatti diretti gestiti dal canale tra Iren Mercato e le Associazioni di Consumatori territoriali. In forte diminuzione, invece, risultano i reclami per rettifiche di fatturazione e doppia fatturazione, a seguito del perfezionamento ed efficientamento del processo di acquisizione dei clienti. Per quanto riguarda il servizio idrico, i reclami hanno riguardato prevalentemente le richieste di prescrizione, mentre nei servizi di igiene ambientale, in particolare nella città di Torino, sono stati principalmente connessi alla fase iniziale di trasformazione

dei servizi di raccolta differenziata da stradale a porta a porta ed ecocentri. Nell'anno si è osservato, infine, un incremento dei reclami relativi al teleriscaldamento che hanno riguardato prevalentemente la fatturazione e aspetti tecnici del servizio.

A seguito dell'entrata in vigore del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) relativo alla protezione dei dati personali (cosiddetta privacy), con il termine reclamo si intendono le richieste inoltrate, da persone fisiche interessate dal trattamento di dati personali, al Garante per la protezione dei dati personali, a fronte di una possibile violazione della normativa da parte del titolare del trattamento. Nel 2021 sono stati registrati 18 reclami e una sanzione per violazione del GDPR per l'importo di 1.428.085 euro. Non sono invece giunte segnalazioni relative a perdite e furti di informazioni riguardanti i clienti.

Il Gruppo Iren non ha registrato nel 2021 violazioni in materia di pratiche discriminatorie verso i clienti o casi di non conformità per quanto riguarda la salute e sicurezza di prodotti e servizi, le comunicazioni di marketing e le attività di promozione e sponsorizzazione. Risulta ancora pendente il giudizio avviato, a seguito del ricorso presentato da Iren Mercato, relativo al procedimento attivato dall'Antitrust nel 2016, per presunte pratiche commerciali scorrette riguardanti l'acquisizione di alcuni clienti energia elettrica e gas. Pendente anche il giudizio per risarcimento danni conseguente all'azione di un concorrente verso Iren Mercato per presunte condotte anticoncorrenziali.

Qualità, efficienza e sicurezza nei servizi

[GRI 102-7, 303-1, 416-1, G4-EU4, EU12, EU27, EU28, EU29]

Vendita servizi energetici e prodotti innovativi

Il Gruppo Iren propone ai propri clienti un portafoglio d'offerta completo che, partendo dalle attività storicamente gestite, integra nuove soluzioni e tecnologie per rispondere alle esigenze di gestione energetica e benessere dei cittadini, delle imprese e delle pubbliche amministrazioni. Il servizio è gestito attraverso un'efficiente rete di vendita, costituita da una capillare rete di sportelli e call center a disposizione delle famiglie e delle piccole attività, oltre che da specialisti dedicati alle grandi imprese, in grado di affiancare alla fornitura di energia anche l'attività di consulenza e assistenza in materia tariffaria e contrattuale.

Le attività commerciali rivolte ai **clienti retail** sono tese alla fidelizzazione e allo sviluppo in nuovi ambiti territoriali. Le attività di vendita sono gestite attraverso diversi canali: il *teleselling* e le agenzie fisiche in cui viene posta la massima attenzione al monitoraggio e controllo dei partner di vendita, attraverso processi di *quality call*, *confirmation call* e *courtesy call* eseguite sul 100% delle proposte contrattuali, al fine di garantire un approccio commerciale corretto e rispondente ai codici di condotta vigenti, alle procedure e ai regolamenti aziendali. A questi si aggiunge il canale di vendita web che, nel 2021, ha visto un forte e progressivo sviluppo, oltre a un importante incremento del ventaglio di offerte riguardanti i prodotti di mobilità sostenibile, i servizi per la casa e per la persona. La crescita del canale web è dovuta soprattutto al servizio di assistenza e vendita tramite chat, grazie all'attivazione di un Bot IA (robot dotati di intelligenza artificiale), tra i più performanti in ambito energy, che è in grado di individuare gli argomenti più frequenti e indirizzare il cliente verso l'informazione più adeguata o verso il supporto umano, raccogliendo nel frattempo le informazioni per offrire un servizio qualitativamente più elevato.

Nel 2021, il Gruppo ha avviato la conversione delle forniture di luce ai clienti retail in **forniture 100% da fonti rinnovabili**, senza costi aggiuntivi. Grazie ai propri asset produttivi, il Gruppo Iren, infatti, può offrire energia "100% verde" certificata con garanzia d'origine, a conferma delle proprie politiche di sostenibilità.

Lo scenario del mercato delle commodity è stato caratterizzato, anche nel 2021, da estrema volatilità. In tale contesto, il Gruppo ha mantenuto, grazie a un efficace portafoglio di offerte dedicato, la propria presenza sul segmento dei **grandi clienti energetici**, sostenendo la promozione di offerte verdi per la fornitura di energia elettrica prodotta interamente da fonti rinnovabili, sia i primi progetti pilota volti a **compensare le emissioni di CO₂ delle forniture di gas** che consentono ai clienti business di promuovere il proprio impegno ambientale.

Campagne di marketing e caring

Nel 2021 si è proceduto al consolidamento delle strategie di comunicazione individuate nell'ambito del progetto social media, avviato nel 2020, focalizzato sui seguenti obiettivi: maggiore differenziazione per canale e sviluppo di campagne su base mensile finalizzate alla *brand awareness* e alla *lead generation* a supporto della promozione di prodotti commodity, prodotti Iren Plus e IrenGO, rivolte a potenziali clienti.

Iren Mercato ha confermato l'affiancamento alle campagne pubblicitarie sul motore di ricerca Google (Google Ads) dell'attività di SEO (Search Engine Optimization), con lo scopo di migliorare il posizionamento del sito nei risultati dei motori di ricerca. Le attività di Google Ads e SEO hanno avuto un notevole impatto non solo sulle vendite, ma anche sulla *brand awareness* di Iren Mercato. Inoltre, l'ottimizzazione delle campagne SEM (Search Engine Marketing) è stata fondamentale per lo sviluppo del canale web, permettendo di registrare un sensibile aumento del numero di contratti rispetto all'anno precedente.

L'attività sui social media, in continuità con il percorso intrapreso negli anni precedenti, è proseguita con la collaborazione di *influencer* e con una programmazione mirata al raggiungimento di un'audience più ampia. Nel 2021 sono stati organizzati eventi digitali e fisici, prevalentemente di settore, dedicati alla presentazione di servizi e prodotti legati alla mobilità elettrica e all'efficientamento energetico.

Il 2021 è stato, inoltre, l'anno del lancio del nuovo programma fedeltà "Be Iren", che ha l'obiettivo di avvicinare i clienti ai valori del Gruppo, tra cui la sostenibilità ambientale, con un percorso di ingaggio attraverso la *gamification*.

Prodotti innovativi

La gamma di prodotti resi disponibili nelle offerte IrenGO e Iren Plus promuove il miglioramento della salute e sicurezza del cliente, a partire dalla sicurezza della casa fino a quella della persona, e la qualità dell'ambiente urbano.

Iren Plus

Nel 2021 il Gruppo ha ulteriormente implementato la gamma di offerte **Iren Plus**: servizi casa, prodotti di domotica, connessione internet e prodotti per l'efficientamento energetico e dei consumi. Lo sviluppo della gamma è proseguito con l'obiettivo di offrire soluzioni di elevata qualità, con una forte attenzione alla razionalizzazione dei consumi energetici e alla sostenibilità ambientale.

L'offerta dei prodotti Iren Plus, come impianti fotovoltaici, caldaie a condensazione, climatizzatori, infissi e cappotti termici, i cui benefici ambientali sono illustrati a p. 146, è stata significativamente rafforzata nel 2021 grazie a superbonus ed ecobonus introdotti dal Decreto Rilancio (DL. n.34/2020). I prodotti Iren Plus sono proposti attraverso i canali di vendita tradizionali, *teleselling*, agenzie fisiche, e-commerce, call center, sportelli, con allestimenti espositivi dedicati e, per i prodotti complessi come gli impianti fotovoltaici, le caldaie e i cappotti termici, attraverso una rete di vendita di agenti.

Nell'ambito della **domotica** l'attenzione è stata focalizzata sull'integrazione di device tecnologici di ultima generazione (Smart Kit) per il monitoraggio da remoto della casa: grazie all'App dedicata, i clienti possono gestire l'illuminazione, abbattendo i costi per le inefficienze, controllare eventuali fughe di gas o acqua e verificare intrusioni esterne.



IrenGO

Il 2021 è stato un anno di crescita e ulteriore consolidamento della linea di business dedicata alla mobilità elettrica **IrenGO** che propone non solo prodotti e servizi, ma anche una consulenza completa a tutti i clienti (consumer, business e Pubblica Amministrazione). Grazie a partnership e accordi con imprese selezionate sull'intero territorio nazionale, è stata realizzata un'ampia gamma di infrastrutture di ricarica per clienti privati (wall box e colonnine). Inoltre, il Gruppo ha avviato l'installazione di infrastrutture di ricarica pubbliche che costituiranno un'importante parte della rete di stazioni di ricarica del nostro Paese. I progetti più significativi riguardano i principali territori di operatività del Gruppo: Vercelli, dove il progetto è stato concluso, Reggio Emilia, in fase di progettazione, mentre nelle città di Torino, Parma, Genova e La Spezia sono stati avviati i lavori. In aggiunta, è stata realizzata una propria piattaforma software di gestione, attraverso la quale si può interagire con i sistemi di ricarica e una *mobile App* per l'erogazione del servizio ai clienti finali sulle stazioni di ricarica e sulle colonnine dei principali operatori del mercato italiano.

Per la mobilità sostenibile dei clienti, Iren propone anche auto elettriche a noleggio e mezzi di mobilità leggera come biciclette a pedalata assistita e monopattini elettrici. Nel 2021 si è consolidato il rapporto di partnership con MiMoto per l'erogazione del servizio di *scooter sharing* a Torino e a Genova e con Dott per lo sharing di monopattini a Torino e a Roma.

L'energia che alimenta i mezzi elettrici e i sistemi di ricarica è certificata 100% da fonti rinnovabili. Per rafforzare questo elemento di coerenza con la mobilità sostenibile, sono state sviluppate formule di fornitura di energia elettrica da fonti rinnovabili che il cliente può abbinare direttamente alle offerte di mobilità elettrica con uno sconto nella fattura di fornitura, come la formula "IrenGO Bonus Luce Verde".

Infine, nel 2021, Iren ha proposto al Comune di Genova il progetto *Valpolcevera*, che consiste nella conversione di una linea del trasporto pubblico di bus tradizionali con mezzi *full electric*, con l'installazione delle infrastrutture di ricarica, il servizio di manutenzione e la fornitura dell'energia elettrica per la ricarica dei mezzi.

Altri prodotti innovativi

Nell'ambito dei **servizi casa**, sono stati lanciati diversi nuovi prodotti e offerte:

- **Casa h24 plus**, un arricchimento del pacchetto di servizi di assistenza per la casa forniti da Covercare, con l'inclusione di una polizza assicurativa AXA Assistance per la copertura sui guasti degli elettrodomestici;
- **Iren Revolution Luce Verde**, fornitura di energia elettrica 100% da fonti rinnovabili a un prezzo unico fisso per tutte le fasce orarie, con l'inclusione di una polizza assicurativa AXA Assistance che garantisce 24 ore su 24 l'intervento di artigiani per piccoli guasti nell'abitazione e un bonus di 30€ sulla fornitura di energia elettrica in bolletta;
- **Iren 4 zampe**, una combinazione di prodotti e servizi per animali domestici e l'omaggio di una polizza per interventi veterinari;
- **Iren casa online**, in partnership con Linkem, attraverso cui il Gruppo Iren si propone come unico fornitore per la **connettività internet** e per l'energia elettrica. Il cliente che sottoscrive l'offerta ha un accesso prioritario per l'assistenza Linkem. Nel 2021, è stata lanciata l'offerta "Iren Fibra Pura" per la connettività in fibra ottica fornita da Open Fiber.



Condotta commerciale

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

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

Il Gruppo, nell'ambito del rapporto contrattuale, richiede alle società esterne di promozione (es. agenzie porta a porta, *teleseller* e *webseller*) di attenersi alle norme e procedure del settore e più nello specifico richiede il rispetto del Codice di condotta commerciale di ARERA, del Codice del Consumo, oltre che del Codice Etico, del Modello 231 e della politica della qualità del Gruppo Iren. Inoltre, attua **sistemi di controllo** sulle attività di promozione dei contratti più stringenti rispetto a quanto previsto dalla normativa di settore.

Il **processo di selezione** delle agenzie avviene sulla base di una rigorosa disamina dei requisiti, che devono prevedere:

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

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

Tutti i collaboratori delle agenzie ricevono un'adeguata **formazione** sulle norme regolanti il settore e sui codici di comportamento da adottare. Tale formazione è suddivisa in diverse unità (mercato gas, mercato elettrico, tipologie di offerta, Codice di condotta commerciale) e la prima sessione avviene in presenza di personale commerciale del Gruppo. L'attività delle agenzie è supervisionata e controllata a diversi livelli e in modo differente in funzione della tipologia di attività svolta, della modalità di sottoscrizione e dell'accettazione del contratto. Il Gruppo, al fine di verificare il corretto operato dei fornitori, come previsto dal mandato, effettua 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 telefonate di verifica della consapevolezza dei clienti relativamente alla proposta accettata (*welcome call*, *courtesy call* e *confirmation call*).

Perseguendo una politica di trasparenza e di tutela dell'effettiva volontà del cliente, il Gruppo Iren offre al sottoscrittore di un ordine vocale, la possibilità di riascoltare la propria registrazione telefonica, accedendo a 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 a operare per Iren Mercato anche tramite altre agenzie, sino alla possibile chiusura del mandato di agenzia.

Le attività commerciali e di marketing sono condotte secondo principi di correttezza e trasparenza, nel pieno rispetto di tutte le normative sulla **privacy** e in materia di **protezione dei dati personali** (Regolamento UE 2016/679 - GDPR, D.Lgs. 196/2003). A tal fine:

- è garantito il trattamento dei dati personali dei clienti in conformità ai consensi liberamente prestati e raccolti;
- è consentito il trattamento dei dati personali 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 (artt. 13-14 del GDPR).

Inoltre, allo scopo di garantire l'esercizio dei diritti previsti dal GDPR, il Gruppo mette a disposizione canali di comunicazione e strutture dedicati alla ricezione e alla gestione di richieste in merito ad accesso, rettifica, cancellazione, limitazione del trattamento, portabilità e opposizione al trattamento dei propri 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 che fanno parte del mercato a maggior tutela, limitando le proprie attività ai propri clienti del mercato libero oppure a contatti *prospect* acquisiti conformemente alla normativa.

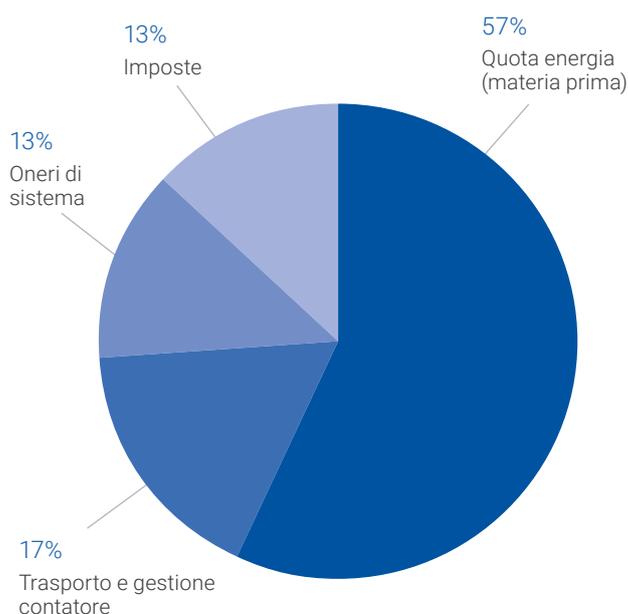
Tariffe energia elettrica

Le tariffe elettriche sono composte dai costi legati alla materia prima energia e alle attività commerciali in capo alla società di vendita (approvvigionamento e commercializzazione), dagli oneri di trasporto dell'energia elettrica sulle reti nazionali e di distribuzione locale, dai costi di gestione delle attività di misura, dagli oneri generali di sistema e dalle imposte.

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

Nel 2021 la spesa annua per famiglia tipo (contatore da 3 kW e consumo annuo di 2.700 kWh) servita in maggior tutela si è attestata a 631 euro (fonte: ARERA).

Composizione media tariffa energia a maggior tutela 2021



Nel 2021 il Gruppo Iren, grazie anche al proficuo dialogo avviato negli ultimi mesi dell'anno con le Associazioni dei Consumatori, ha attivato iniziative concrete di sostegno ai propri clienti in relazione al rincaro dei costi di luce e gas, come la possibilità di ricorrere, già prima dell'intervento governativo, alla rateizzazione a condizioni di maggiore favore, per bollette che rendano difficili i pagamenti. A dicembre è stata lanciata un'offerta per l'energia elettrica a prezzo fisso (*Fisso & Basso*) particolarmente vantaggiosa, dedicata ai clienti in regime di maggior tutela, che sono stati maggiormente colpiti dall'aumento della materia prima, attivabile direttamente sui canali online.

Bonus sociale elettrico

Con decorrenza 1° gennaio 2021, l'ARERA ha definito nuovi criteri per il riconoscimento del bonus sociale sulla fornitura a uso domestico dell'energia elettrica ai cittadini/nuclei familiari in condizioni di disagio economico. Per attivare il riconoscimento automatico (da luglio 2021) dei bonus sociali è necessario che gli aventi diritto presentino annualmente la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) per l'accesso a una prestazione agevolata (es.: assegno di maternità, mensa scolastica ecc.) e ottengano un indicatore ISEE entro la soglia di accesso, oppure risultino titolari di reddito/pensione di cittadinanza. Il bonus è previsto anche nei casi in cui una grave malattia costringa all'utilizzo di apparecchiature elettromedicali indispensabili per il mantenimento in vita (disagio fisico).

I valori del bonus, che anche nel 2021 hanno consentito una riduzione del 30% sulla bolletta, sono stati:

- 174 euro per una famiglia di 1 o 2 persone;
- 206 euro per una famiglia di 3 o 4 persone;
- 241 euro per una famiglia con più di 4 persone.

Bonus sociale energia elettrica	2021	Importo (euro)
Numero bonus erogati	96.098	13.630.730

Qualità del servizio di vendita energia elettrica

Gli standard di qualità commerciale sono dettati da ARERA (Del. 413/2016 Testo Integrato Qualità Vendita - TIQV) e si riferiscono alla tempestività nell'esecuzione, da parte del venditore, di alcune prestazioni

richieste dai clienti (risposta a reclami e a richieste scritte di informazioni, rettifiche di fatturazione ecc.).

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

Il tempo medio di risposta ai reclami scritti del 2021 riflette un più efficiente processo di gestione dei clienti, in quanto la performance del 2020 era stata influenzata dalla riduzione temporanea di personale dovuto dall'emergenza sanitaria.

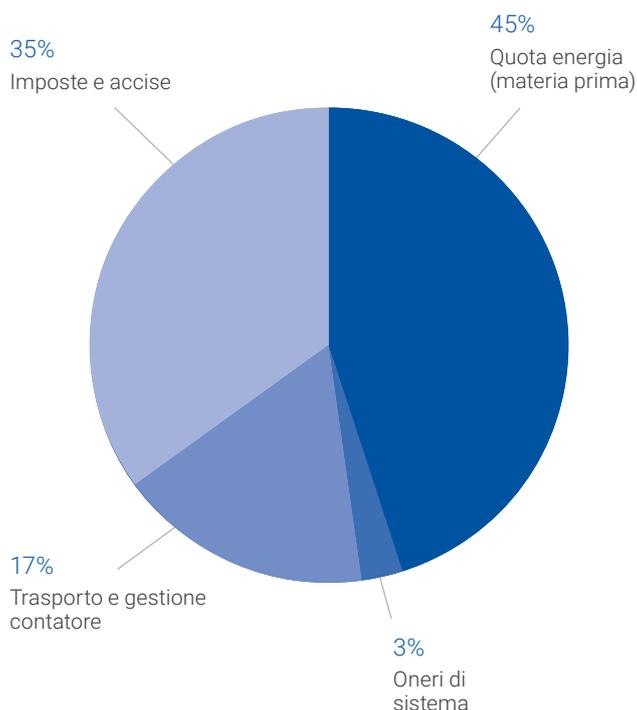
Risposta a reclami scritti (gg.)	2021	2020	2019	massimo ARERA
Tempo medio	19,8	27,9	16,7	30

Per il costante monitoraggio della qualità commerciale, il Gruppo considera strategica anche la rilevazione della soddisfazione della propria clientela (si veda p. 198).

Tariffe 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 all'IVA e alla normativa delle Regioni in merito all'addizione ARISGAM sul gas metano. Le tariffe gas sono composte dai costi legati alla materia prima energia e alle attività commerciali in capo alla società di vendita (approvvigionamento e commercializzazione) e dalla componente legata agli oneri di trasporto del gas sulle reti nazionali e sulle reti di distribuzione locale che coprono i costi del trasportatore nazionale e del gestore della rete locale. A questi si aggiungono le imposte nazionali e le addizionali regionali, oltre agli oneri generali di sistema. Nel mercato libero il venditore esprime la sua offerta differenziandosi dalla concorrenza nella quota dei costi di approvvigionamento e commercializzazione, in quanto le altre componenti sono soggette a norme e a tariffe uniche nazionali stabilite da ARERA e dallo Stato.

Composizione media tariffa gas di tutela 2021



Nel 2021 la spesa annua per famiglia tipo (consumo annuo di 1.400 sm³) servita con tariffa di tutela si è attestata a 1.130 euro (fonte: ARERA).

Come per l'energia elettrica, per mitigare gli effetti dei rincari dovuti ai forti incrementi dei costi della materia prima e ai maggiori consumi della stagione invernale, il Gruppo ha provveduto a offrire la rateizzazione, a condizioni di maggiore favore, per bollette che rendano difficoltosi i pagamenti da parte delle famiglie, a rafforzare i canali di contatto diretti con i clienti attraverso gli sportelli territoriali e a potenziare ulteriormente i canali di acquisizione dell'autolettura gas per facilitare la puntuale registrazione dei consumi effettivi.

Bonus sociale gas

Con decorrenza 1° gennaio 2021, l'ARERA ha definito nuovi criteri per il riconoscimento del bonus sociale sulla fornitura a uso domestico del gas, ai cittadini/nuclei familiari in condizioni di disagio economico. Per attivare il riconoscimento automatico dei bonus sociali è necessario che gli aventi diritto presentino annualmente la Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU) per l'accesso a una prestazione agevolata (es.: assegno di maternità, mensa scolastica ecc.) e ottengano un indicatore ISEE entro la soglia di accesso, oppure risultino titolari di reddito/pensione di cittadinanza. Il processo per il riconoscimento automatico dei bonus sociali gas è stato avviato da luglio 2021, prima per le forniture dirette e, successivamente, per le famiglie che usufruiscono delle forniture condominiali (il sistema esclude la presenza di una fornitura diretta già intestata a uno dei componenti del nucleo familiare).

Il bonus gas vale esclusivamente per il gas metano distribuito in rete relativo ai consumi dell'abitazione di residenza e non per il gas in bombola o per il GPL.

Bonus sociali gas	2021	Importo (euro)
Numero bonus erogati	67.223	6.581.016

Qualità del servizio di vendita gas

Come per l'energia elettrica, gli standard di qualità per la vendita gas sono dettati da ARERA (Del.

413/2016 Testo Integrato Qualità Vendita - TIQV) e prevedono il rispetto, da parte del venditore, di standard specifici e standard generali nell'esecuzione di alcune prestazioni richieste dal cliente.

Il tempo medio di risposta ai reclami nel 2021 è in riduzione rispetto al 2020, anno in cui si era registrato un aumento eccezionale dei reclami.

Risposta a reclami scritti (gg.)	2021	2020	2019	massimo ARERA
Tempo medio	20,2	27,0	20,0	30

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 e della Valle Dora – e nel Comune di Vercelli. La consistenza degli impianti di proprietà del Gruppo al 31 dicembre 2021 è sintetizzata nella tabella seguente:

Impianti rete distribuzione	u.m.	Parma	Torino	Vercelli
Stazioni AT/MT	n.	5	10	1
Cabine primarie MT/MT	n.	-	21	1
Cabine secondarie MT/BT	n.	1.199	3.371	187
Trasformatori AT/MT	n.	13	24	2
Trasformatori cabine secondarie MT/BT	n.	1.420	3.146	302
Linee AT (aeree e non)	km	-	22	11
Linee MT (aeree e non)	km	927	2.081	205
Linee BT (aeree e non)	km	1.631	2.640	332
Contatori elettronici	n.	137.745	593.906	31.882

Qualità della distribuzione elettrica

La qualità dei servizi di distribuzione dell'energia elettrica è definita da ARERA (Del. 566/2019/R/eel) che ha approvato il "Testo integrato della regolazione *output-based* dei servizi di distribuzione e misura dell'energia elettrica" per il periodo 2020-2023 e che regola la continuità del servizio e della qualità della tensione, i livelli specifici e generali di qualità commerciale e la promozione selettiva degli investimenti nelle reti di distribuzione.

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

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

Perdite di rete energia elettrica	2021	2020	2019
Gruppo Iren	2,75%	2,91%	4,23%
Media nazionale ¹	6,40%	6,40%	6,40%

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

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

ARERA fissa per tali indicatori dei valori obiettivo in relazione alla dimensione delle aree servite: alta concentrazione (comuni con più di 50.000 abitanti), media concentrazione (comuni con più di 5.000 abitanti) e bassa concentrazione (comuni con meno di 5.000 abitanti). Se il distributore consegue miglioramenti degli indicatori, rispetto all'anno precedente, riceve un premio da parte di ARERA, in caso contrario può incorrere in una sanzione con relativa penalità.

ARERA ha elevato il livello dell'obiettivo se all'interno del calcolo per il numero medio di minuti di interruzione il distributore inserisce anche le cause esterne, ossia eventi di disservizio causati da terzi (es. danneggiamenti a cavi a seguito di lavori di scavo di terzi che non operano per conto del distributore; disservizi provocati da guasti verificatesi su impianti privati sottesi alla rete).

N. medio interruzioni per cliente BT - N1 ¹	2021	2020	2019	Obiett. ARERA 2021
Torino alta concentrazione	1,67	1,47	1,43	1,25
Parma alta concentrazione	1,18	1,32	0,98	1,20
Parma bassa concentrazione	3,36	4,01	2,23	4,30
Vercelli media concentrazione	0,62	0,81	0,75	2,25

¹ I dati 2021 sono stimati. Sono oggetto di verifica e subordinati alla consegna ad ARERA il 31/03/2022 per l'esercizio 2021.

Durata cumulata - D1 (min./utente) ¹	2021	2020	2019	Obiett. ARERA 2021
Torino alta concentrazione	28,29	26,81	25,70	28,00
Parma alta concentrazione	30,23	34,90	23,00	28,00
Parma bassa concentrazione	75,16	72,90	48,07	68,00
Vercelli media concentrazione	11,24	11,57	8,12	45,00

¹ I dati 2021 sono stimati. Sono oggetto di verifica e subordinati alla consegna ad ARERA il 31/03/2022 per l'esercizio 2021.

Nel 2021 si è registrato un aumento della durata media delle interruzioni per l'ambito di Torino, legato alla complessità degli eventi che hanno comportato maggiori tempi di risoluzione, mentre a Parma e Vercelli c'è stato un complessivo miglioramento nel numero e nella durata.

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.

Sicurezza della distribuzione elettrica

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

- Ispezione delle cabine elettriche ogni due anni per Parma e Torino e ogni anno per Vercelli. Nel 2021 sono state ispezionate 2.731 delle 5.546 cabine totali (oltre alle cabine primarie MT/MT e secondarie MT/BT, sono calcolate anche le cabine di consegna MT e le cabine di conversione per alimentazione tramvie), pari al 49%;
- controllo visivo delle linee aeree in media tensione (MT) ogni tre anni per Parma, ogni sei mesi per Torino e una volta all'anno per Vercelli. La rete elettrica aerea è circa 1.378 km e nel 2021 ne è stata ispezionata circa il 14,5%.

Il piano di ispezione, integralmente eseguito nel 2021, prevede controlli trimestrali degli impianti ad aria compressa nell'area di Torino, l'ispezione generale di ogni impianto con frequenza quadrimestrale, il controllo termografico semestrale delle parti attive degli impianti, il controllo di apparecchiature elettriche contenenti olio con PCB>50 ppm e dello stato dei manufatti in amianto con frequenza annuale.

Campi elettromagnetici

Per la salvaguardia della salute dei clienti vengono attuate iniziative volte a garantire il rispetto dei limiti dei campi elettromagnetici degli impianti di produzione energetica e di distribuzione. Le misurazioni dei campi elettromagnetici 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.

Nel corso dei sopralluoghi e su ogni nuova cabina realizzata vengono valutati il posizionamento della cabina stessa e del macchinario elettrico in essa contenuto, rispetto ai locali sensibili adiacenti ed eventuali situazioni di pericolo ambientale ed elettrico presenti in cabina. Nel 2021 è proseguita l'attività di progettazione e costruzione di nuove cabine di trasformazione MT/BT, con modalità che consentono di ridurre l'esposizione della popolazione alle emissioni da campi elettromagnetici.

Impatto acustico

Negli impianti di trasformazione dell'energia elettrica (cabine) si procede con misure delle emissioni acustiche verso l'esterno al fine di verificare l'assenza di situazioni di inquinamento acustico verso la popolazione. Nel 2021, non sono emerse situazioni critiche di sfioramento dei limiti, in materia di emissioni sonore, consentite dalle normative in vigore, pertanto non si è reso necessario realizzare sistemi di mitigazione del rumore presso gli impianti primari di trasformazione dell'energia elettrica.

Distribuzione gas

Qualità della 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 utilizzatori finali. Un impianto di distribuzione del gas è composto tipicamente da:

- reti di distribuzione del gas naturale di alimentazione principale (pressione maggiore di 5 bar), reti in media pressione (maggiore di 0,04 bar fino a 5 bar) e reti in bassa pressione (fino a 0,04 bar);
- cabine RE.MI. (acronimo di Regolazione e Misura) o di primo salto, dove viene operata una prima riduzione della pressione del gas prelevato dai gasdotti ad alta pressione di Snam Rete Gas. L'impianto RE.MI. è costituito dal complesso delle apparecchiature ove il gas è sottoposto a filtrazione, preriscaldamento, riduzione della pressione, misura e odorizzazione;
- impianti di derivazione d'utenza, il complesso di tubazioni e dispositivi accessori che costituiscono le installazioni necessarie a fornire il gas al cliente finale. L'impianto di derivazione d'utenza ha inizio dall'organo di presa (la parte dell'impianto utilizzato per prelevare il gas dalla tubazione principale convogliandolo, attraverso una tubazione di diametro inferiore, verso il contatore) e si estende fino al gruppo di misura (contatore).

La distribuzione del gas è svolta dal Gruppo secondo le regole di separazione funzionale per le imprese verticalmente integrate nel settore, nel rispetto dei principi di economicità, redditività e della riservatezza dei dati aziendali allo scopo di promuovere la concorrenza, l'efficienza e 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 24 ore su 24, la protezione catodica delle reti in acciaio, l'utilizzo di gas odorizzato e l'ispezione sistematica e programmata della rete.

Il Gruppo gestisce anche la distribuzione del GPL, in particolare in provincia di Reggio Emilia (21 serbatoi di stoccaggio) e in provincia di Genova (7 serbatoi di stoccaggio), ubicati in località non ancora raggiunte dalla rete del gas naturale. I fornitori consegnano il GPL già odorizzato nei serbatoi, il Gruppo lo distribuisce ai clienti alla pressione di 30 mbar e garantisce la sicurezza grazie al telecontrollo degli impianti. L'attività di distribuzione del GPL è strettamente connessa a quella di una progressiva "metanizzazione" del territorio.

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

Contatori gas installati (n.)	2021	2020	2019
Totale contatori gas	812.940	811.606	809.899
<i>di cui elettronici</i>	<i>712.096</i>	<i>675.041</i>	<i>613.303</i>
% contatori elettronici	87,6%	83,1%	75,7%

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

Standard qualità commerciale (gg. lavorativi)	2021	2020	Tempo max ARERA
Preventivazione lavori semplici	9,9	7	15
Preventivazione lavori complessi	13,1	12,5	30
Esecuzione lavori semplici	6,4	7,1	10
Attivazione fornitura	4,1	4,2	10
Disattivazione fornitura	4,1	3,7	5
Riattivazione a seguito di disattivazione per morosità	1,2	1,3	2 feriali

Dispersioni nella rete gas e interruzione del servizio

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. 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, dal momento che generalmente sono causate da un guasto localizzato in una parte della rete o da un danno provocato da parte di terzi.

Nel caso di interruzioni programmate, per limitare il disagio al cliente finale, i lavori vengono eseguiti con l'ausilio di sistemi di "tamponatura con by-pass" che permettono di effettuare le lavorazioni senza sospendere il flusso di gas.

- | Nel 2021 l'allentamento delle restrizioni dovute all'emergenza Covid-19 ha determinato un aumento, rispetto al 2020, degli scavi da parte di imprese terze – causa principale dei danni alle tubazioni gas – e ciò ha
- | prodotto, come conseguenza, un leggero aumento delle interruzioni senza preavviso, seppur mantenendo il
- | trend di forte miglioramento rispetto al 2019.

Interruzioni distribuzione gas (n.)	2021	2020	2019
Interruzione senza preavviso	781	662	1.266
Interruzione programmate	970	1.023	1.376
Totale	1.751	1.685	2.642

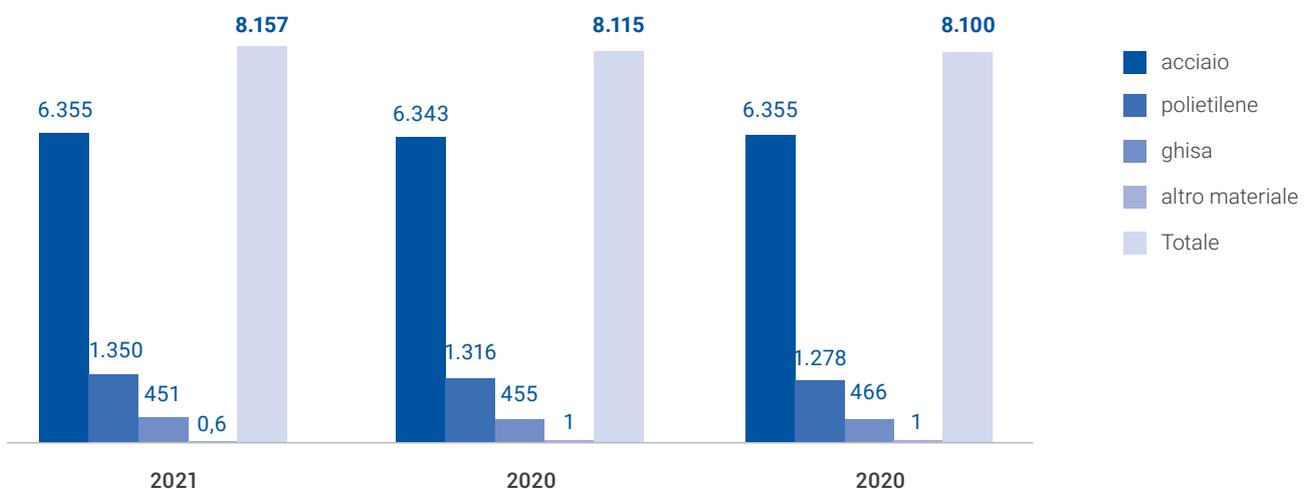
Le principali iniziative per ridurre le **dispersioni nella rete gas**, in accordo con quanto disciplinato da ARERA, prevedono la progressiva messa in protezione catodica della rete in acciaio non protetta e la sostituzione delle reti in ghisa grigia con giunto canapa e piombo. Nel 2021, oltre alla ricerca delle dispersioni sulla rete interrata stabilita da ARERA, è proseguita la ricerca sistematica delle dispersioni anche ai gruppi di misura.

Le perdite di rete risultano in aumento rispetto al 2020, anno che ha registrato una riduzione eccezionale dovuta principalmente alle minori segnalazioni di clienti/cittadini nel periodo pandemico; considerando un orizzonte temporale più ampio, l'andamento è significativamente positivo (-24% rispetto al 2019). Le perdite numericamente più significative provengono da impianti di derivazione di utenza su parte aerea.

Perdite di rete (n.)



Composizione rete gas (km)



Anche nel 2021 è proseguita l'attività di sostituzione della rete gas con nuova rete in acciaio e polietilene.

Rete gas sostituita (km)	2021	2020	2019
Rete in acciaio	9	15	16
Rete in polietilene	28	0	0
Rete in ghisa	5	3	4
Totale	42	18	20

Sicurezza della rete gas

La sicurezza delle persone è dominante nel servizio di distribuzione gas. L'impiego di risorse competenti e adeguatamente formate, insieme a un continuo

monitoraggio della rete, sono fattori che contribuiscono in maniera determinante alla prevenzione degli incidenti e che sono oggetto di continua analisi e miglioramento, al fine di aumentare la loro efficacia nel rispetto dell'efficienza.

L'ispezione delle reti, un efficace servizio di pronto intervento e una giusta concentrazione del livello di odorizzante sono basilari per una corretta gestione del sistema di distribuzione, a cui viene affiancato il continuo ammodernamento delle reti.

ARERA stabilisce gli obblighi di servizio relativi alla sicurezza, tra cui l'ispezione delle reti. Nel 2021 il Gruppo Iren ha ispezionato 8.029 degli 8.158 km di rete gas gestita. L'ispezione programmata ha come effetto anche un maggior controllo sulle dispersioni.

Rete gas ispezionata	2021	2020	2019	Obbligo ARERA
Rete bassa pressione	97,3%	97,6%	84,0%	≥ 25%
Rete media e alta pressione	99,2%	100,0%	95,0%	≥ 33%
Rete totale ispezionata	98,4%	98,8%	88,0%	



Nel 2021 è stato ispezionato oltre il 98% delle reti gas: più del triplo 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 2021 il Gruppo Iren ha immesso nella rete più di 45 mg di odorizzante (tetraidrotiofene)

per metro cubo di gas distribuito, quantitativo superiore al livello imposto da ARERA (32 mg/m³), che permette di far avvertire maggiormente la sua presenza nell'aria ai fini di una rapida individuazione di eventuali dispersioni di gas.

Anche il servizio di Pronto Intervento è fondamentale per garantire la sicurezza dei cittadini e dei luoghi. Le performance del Gruppo Iren in questo ambito sono significativamente migliori rispetto a quanto stabilito da ARERA. Nel 2021 il Pronto Intervento gas ha gestito 7.505 chiamate, con un tempo medio di arrivo sul luogo che varia nel range indicato nella tabella seguente, in relazione ai diversi territori serviti.

Pronto intervento	2021	2020	Obbligo ARERA
Tempo medio di arrivo su luogo chiamata (min.)	30,4-37,9	30,6-36,5	60
Rispetto tempo medio di arrivo su luogo chiamata (%)	97,7%	98,7%	90,0%

Impatto acustico

Negli impianti di distribuzione del gas, nel 2021, le campagne per la misurazione degli effetti del rumore prodotto sull'ambiente circostante non hanno riscontrato alcuna criticità.

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. A titolo generale, la tariffa del servizio idrico è costituita da:

- una **quota di servizio fissa** dovuta indipendentemente dai consumi;
- 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, inoltre, previste diverse tipologie di uso: domestico residente, domestico non residente, industriale, artigianale e commerciale, agricolo e zootecnico, pubblico non disalimentabile, pubblico disalimentabile, altri usi (categoria residuale).

Nella tabella seguente sono riportate le tariffe medie, definite dalle Autorità di regolazione, relativamente ai servizi gestiti in ogni territorio (distribuzione dell'acqua potabile, collettamento in fognatura e depurazione). Non sono riportate le province di Savona, Imperia e Mantova dove il Gruppo Iren gestisce solo la distribuzione di acqua potabile.

Tariffa media SII (euro/m ³) ¹	2021
Provincia di Asti	2,60
Provincia di Cuneo ²	1,77 - 1,79
Provincia di Genova	2,34
Provincia della Spezia	2,14
Provincia di Parma ²	1,90 - 2,45
Provincia di Piacenza ²	1,83 - 2,37
Provincia di Reggio Emilia	2,13
Provincia di Vercelli ²	1,76 - 1,86

¹ La tariffa media è calcolata sommando la tariffa base uso domestico del servizio acquedotto, la tariffa di fognatura e la tariffa di depurazione. Nelle province di Genova, Piacenza, Reggio Emilia e Vercelli le tariffe ARERA 2020-2021 sono state approvate. Nelle restanti province le tariffe sono provvisorie.

² Valore minimo e massimo delle differenti tariffe presenti sul territorio.

Bonus idrico

ARERA ha introdotto (Delibera 897/2017) il bonus sociale idrico a favore delle utenze in condizione di disagio economico. Hanno diritto a richiedere il bonus gli utenti con ISEE inferiore a 8.265 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 servizio idrico integrato. Per sostenere il costo del bonus, è stata introdotta una specifica componente tariffaria (UI3) pari a 0,005 euro/metro cubo venduto, per l'anno 2021, che viene applicata a tutte le utenze italiane. Oltre al bonus previsto da ARERA, gli Enti di governo dell'Ambito possono aggiungere un bonus integrativo finanziato dalla tariffa dell'Ambito ed erogato secondo modalità stabilite dall'Ente stesso. ATERSIR (Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti) ha deliberato per il 2021 il Bonus sociale integrativo per le utenze in condizione di disagio economico: 240.000 euro per l'area di Parma, 160.000 euro per la provincia di Piacenza e 350.000 euro per la provincia di Reggio Emilia. Gli Enti di governo degli Ambiti di Genova e La Spezia hanno deliberato un importo per le due province rispettivamente pari a 400.000 euro e 220.000 euro.

Bonus sociale idrico ¹	2021 ²	Importo (euro)
Numero di bonus erogati	25.316	1.315.921

¹ I dati riportati sono relativi ai bonus riconosciuti nelle bollette emesse nel 2021 e relativi all'anno 2020. I conteggi e gli importi comprendono i Bonus ARERA e quelli integrativi degli Enti di governo d'Ambito.

² I dati 2021 sono stimati e sono oggetto di verifica e subordinati alla consegna ad ARERA il 31/03/2022 per l'esercizio 2021.

Qualità nel servizio idrico

Le Carte del servizio idrico integrato del Gruppo Iren recepiscono gli indicatori e le tempistiche definite da ARERA (Determina 655/15). Nel 2021 è stata effettuata la rendicontazione dei dati relativi all'anno 2020 che conferma un livello di rispetto molto elevato delle tempistiche previste, mediamente oltre il 90% delle prestazioni.

Per un costante monitoraggio della qualità dei propri servizi, inoltre, il Gruppo Iren considera strategica la rilevazione della soddisfazione della propria clientela. La raccolta periodica di tali valutazioni è inserita, quale parte integrante e indispensabile, nel sistema di gestione della qualità (si veda p. 198).

Efficienza del servizio

A fine 2021 il Gruppo gestisce 913.105 contatori dell'acqua a servizio delle varie tipologie di utenza, il 14% dei quali sono elettronici. Si tratta di contatori di nuova generazione che, oltre a mettere a disposizione dati reali per la fatturazione dei corrispettivi dovuti, contribuiscono a rendere i cittadini più consapevoli dei propri consumi, favorendo comportamenti tesi alla riduzione e a un migliore utilizzo dell'acqua, con conseguenti benefici ambientali.

L'acqua prelevata dalle diverse fonti viene immessa nella rete di distribuzione che raggiunge tutte le utenze, dopo aver effettuato i necessari controlli e verifiche dei requisiti di potabilità. 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 2021 su 20.088 km di rete idrica gestita sono stati controllati 15.644 km (quasi il 78% del totale) per la rilevazione di perdite: 4.578 km (circa il 23%) con la tecnica delle ricerche acustiche svolte sul campo e 11.066 km (oltre il 55%) attraverso il monitoraggio delle portate notturne, un'attività strutturale che permette di analizzare i distretti di distribuzione e verificare eventuali anomalie che possono indicare dispersioni di risorsa idrica.

Nel caso di interruzione programmata del servizio, vale a dire sospensioni della fornitura idrica necessarie per l'esecuzione di lavori pianificati, 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. Nel 2021, sono state effettuate 1.016 interruzioni programmate nei territori gestiti.

Per gli interventi in emergenza, come ad esempio la rottura improvvisa di tubazioni, vengono attuate tutte le procedure necessarie a ripristinare l'erogazione dell'acqua nel minor tempo possibile, secondo quanto previsto dalle norme vigenti. Nel 2021 le rotture di rete sono state complessivamente 8.566, oggetto di interventi di riparazione eseguiti a seguito di attività di ricerca perdite o di segnalazioni ricevute.

Il tempo di arrivo medio sul luogo di chiamata in caso di pronto intervento per il Gruppo è di 112 minuti.

Sicurezza dell'acqua

Nella fornitura idrica a uso idropotabile, la salute e la sicurezza del cliente sono una priorità assoluta, garantita dal Gruppo Iren attraverso il controllo costante, anche oltre gli obblighi di legge, della qualità dell'acqua, attraverso l'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, relativamente alle caratteristiche chimiche e microbiologiche.

Nel settore della depurazione, vengono effettuati controlli analitici sulle acque reflue in ingresso e uscita dagli impianti, nonché sugli step di trattamento intermedi, sui fanghi prodotti e sugli scarichi in fognatura degli utenti produttivi. La numerosità dei campioni e dei relativi parametri analizzati deriva da piani di campionamento predisposti per tutti i territori gestiti. I controlli interni sono più numerosi rispetto a quanto previsto dalle norme vigenti e dai protocolli siglati con Autorità d'Ambito, ARPA e Province.

Controlli effettuati su acque potabili e reflue (n.)	2021		2020		2019	
	Campioni	Parametri	Campioni	Parametri	Campioni	Parametri
Emilia-Romagna	37.365	467.067	36.769	435.516	36.159	426.542
Piemonte ¹	5.087	57.503	5.371	63.865	5.199	64.046
Liguria	13.162	324.700	13.512	287.345	14.216	279.693
Lombardia ²	517	8.823	473	7.947	485	7.925
Totale	56.131	858.093	56.125	794.673	56.059	778.206

¹ Dal 2021 non è più incluso il territorio di Cuneo in cui il Gruppo ha cessato la gestione del servizio.

² Il dato è relativo solo a campioni e parametri effettuati su acque potabili poiché in Lombardia il Gruppo non gestisce il servizio acque reflue.



Oltre 56.000 campioni e 858.000 parametri analizzati su acque potabili e reflue per la sicurezza dei cittadini

Impatto acustico

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.

Servizi ambientali

L'emergenza prodotta dalla pandemia Covid-19, anche nel 2021, ha richiesto al Gruppo Iren un maggior impegno nell'ambito dei servizi ambientali con interventi significativi a supporto dei cittadini.

I Punti Ambiente sono rimasti sempre aperti per la distribuzione dei materiali necessari alla raccolta differenziata dei rifiuti. L'accesso dei cittadini è stato contingentato, garantendo il distanziamento previsto dalla normativa, e gli sportelli sono stati muniti di tutti i dispositivi per la sicurezza sanitaria (plexiglass, dispenser disinfettanti, mascherine e guanti per gli operatori).

Nel corso dell'anno il Gruppo ha continuato a recepire e gestire tempestivamente le richieste dei Comuni di posticipare le scadenze degli

avvisi di pagamento della TARI, scaglionandole sia per le utenze domestiche sia per le utenze non domestiche.

Per fronteggiare le necessità determinate dall'emergenza sanitaria, sono stati predisposti servizi specifici di raccolta domiciliare del rifiuto indifferenziato, sono stati intensificati i servizi di lavaggio stradale, di pulizia delle aree giochi nei parchi e di igiene urbana. In particolare, su richiesta delle Amministrazioni locali e attraverso protocolli concordati con gli organismi regionali, sono stati predisposti servizi ad hoc per la raccolta dei rifiuti, tra i quali il raddoppiamento della frequenza di vuotatura del rifiuto indifferenziato e il ritiro al piano dei rifiuti per le famiglie con situazioni di positività al Covid-19 e nel caso di oggettiva e comprovata impossibilità delle persone di uscire dal proprio appartamento o dalla proprietà privata per esporre il contenitore o raggiungere il cassonetto stradale più vicino. I cittadini hanno potuto richiedere il servizio tramite il contact center ambientale del Gruppo da cui hanno ricevuto indicazioni sulle modalità e sui tempi di esposizione dei rifiuti sulla porta di ingresso per il prelievo da parte degli operatori ambientali. Per la gestione del rifiuto è stato fornito, in occasione del primo ritiro, un kit per la raccolta composto da sacchi neri e da un vademecum contenente le indicazioni necessarie per le nuove modalità di raccolta.

L'attività degli operatori del contact center ha permesso di gestire anche tutte le chiamate da parte dei soggetti che hanno necessitato di raccolte rifiuti dedicate a fronte di situazioni di positività al Covid-19 o quarantena.

Sistema tariffario

Il tributo TARI è composto da:

- una **parte fissa**, determinata dai costi dello spazzamento, dai costi generali, da una parte dei costi del personale e da altre componenti essenziali del costo del servizio, riferite in particolare agli ammortamenti e ai costi amministrativi;
- 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 e, per quanto riguarda le utenze domestiche, anche del numero dei componenti il nucleo familiare. Con la TARI, il Gruppo Iren fattura al Comune

il proprio servizio e 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.

L'importo medio delle tariffe raccolta rifiuti e igiene ambientale per Torino, La Spezia, Vercelli, Parma, Piacenza e Reggio Emilia è in linea con quello degli anni passati. Di seguito la tabella che riporta la media TARI 2021 per i principali comuni serviti.

Tipo utenza domestica - Anno 2021	TARI media capoluogo di provincia (euro/anno)				
	La Spezia	Parma	Piacenza	Reggio Emilia	Torino
Famiglie di 1 componente	151,01	132,07	121,95	168,37	131,54
Famiglie di 2 componenti	195,84	215,09	216,17	253,95	246,53
Famiglie di 3 componenti	208,42	247,57	270,49	334,52	294,69
Famiglie di 4 componenti	220,27	288,13	298,54	382,64	326,63
Famiglie di 5 componenti	232,12	336,78	358,06	430,41	381,69
Famiglie di ≥ 6 componenti	244,35	380,14	405,58	455,99	433,72

Sicurezza dei servizi ambientali

[GRI 416-1]

Il Gruppo ha sviluppato strumenti per il monitoraggio delle prestazioni quali la valutazione degli impatti ambientali, i controlli analitici, gli audit interni e le verifiche di conformità legislativa, volti a monitorare le prestazioni anche in termini di sostenibilità e salvaguardia ambientale. Il 70% di prodotti e servizi del settore ambiente sono sottoposti a valutazione dell'impatto sulla salute e la sicurezza del cliente.

Impatto acustico

In tutti i territori gestiti vengono eseguite periodicamente verifiche fonometriche sulle attività di raccolta rifiuti, spazzamento strade e sui centri di raccolta. In particolare, nel settore della raccolta rifiuti il Gruppo sta adottando nuove modalità con mezzi a basso impatto acustico, come i mezzi elettrici. Per gli impianti di termovalorizzazione dei rifiuti vengono effettuate periodiche campagne di monitoraggio acustico. I risultati delle indagini fino ad oggi condotte, evidenziano il rispetto dei limiti previsti.

Teleriscaldamento

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

ARERA ha definito (Del. 661/2018) la regolazione della qualità commerciale del teleriscaldamento e teleraffrescamento, valida fino a fine 2021, rispetto alla quale il Gruppo ha provveduto ad adeguare i processi tecnico-amministrativi e ad aggiornare la Carta del servizio. La Carta del servizio costituisce l'impegno a soddisfare le esigenze del cliente e a garantire l'affidabilità della prestazione, la sicurezza nell'utilizzo del servizio, la correttezza e l'equità nei rapporti contrattuali. I parametri in essa contenuti consentono valutazioni oggettive circa il rispetto degli standard previsti.

Il Gruppo Iren monitora costantemente il livello di qualità e di efficienza dei servizi, incluso il teleriscaldamento, con l'obiettivo di adattare le scelte strategiche alle aspettative del cliente, in una logica di miglioramento continuo (si veda p. 198).



Tariffe del teleriscaldamento

Le tariffe del teleriscaldamento non sono attualmente regolate dalla 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/sm³).

Le tariffe sono dunque rapportate al costo finale del gas metano che viene aggiornato in funzione delle normative di ARERA, per quanto riguarda le tariffe gas del mercato retail, e dello Stato per quanto riguarda le componenti fiscali.

Sicurezza del teleriscaldamento

Il Dipartimento di Ingegneria dell’Ambiente, del Territorio e delle Infrastrutture (DIATI) del Politecnico di Torino ha effettuato, a partire dal 2017, alcuni studi sulle conseguenze dei possibili benefici ambientali, in termini di qualità dell’aria, dei sistemi di teleriscaldamento delle città di Torino, Reggio

Emilia, Parma e Piacenza. Le analisi sono state condotte mediante la comparazione tra gli impatti ambientali di uno scenario caratterizzato da un sistema di teleriscaldamento rispetto a uno scenario progressivo caratterizzato da un sistema di riscaldamento basato su impianti autonomi decentralizzati. I risultati hanno evidenziato una sostanziale riduzione degli impatti ambientali sull’atmosfera grazie all’estensione delle reti di teleriscaldamento alimentate da centrali di cogenerazione. L’entità di tale riduzione, oltre che in termini di concentrazioni medie di inquinanti in atmosfera, è stata calcolata anche in termini economici, ovvero stimando i costi sociali evitati grazie alla riduzione di effetti negativi sulla salute.

La rete del teleriscaldamento gestita dal Gruppo Iren, nei comuni di Torino, Nichelino, Beinasco, Grugliasco, Collegno, Rivoli, Moncalieri, Genova, Reggio Emilia, Piacenza e Parma è lunga circa 1.091 km e nel 2021 è stata completamente ispezionata.

Smart solutions

Il Gruppo offre soluzioni integrate per l'efficienza energetica rivolte a condomini, imprese, pubbliche amministrazioni, enti no profit e assistenziali. Inoltre, fornisce prodotti e servizi che rispondono alle esigenze di sicurezza e benessere dei clienti, come ad esempio: interventi di riqualificazione energetica, edilizia, antisismica, realizzazione e gestione di sistemi di illuminazione pubblica che aumentano la sicurezza delle aree urbane, riqualificazione illuminotecnica (*relamping* LED) per migliorare l'efficienza e il comfort visivo, gestione ottimizzata di impianti termici che rendono più efficienti e confortevoli gli ambienti interni, migliorando la distribuzione del calore. Si tratta di attività svolte fornendo un pacchetto completo e, per gli interventi di riqualificazione energetica di edifici-impianti, è prevista per il cliente la possibilità di ricevere lo sconto in fattura o di optare per la cessione del credito corrispondente alla detrazione fiscale, così come previsto dalla vigente normativa.

Le soluzioni proposte sono "chiavi in mano", comprensive di servizi di consulenza, progettazione, realizzazione e monitoraggio, con possibilità di utilizzo degli incentivi e di soluzioni finanziarie e contrattuali personalizzate.

Grazie alla collaborazione con professionisti e imprese qualificate nel proprio Albo fornitori, il Gruppo, attraverso Iren Smart Solutions, si pone come unico interlocutore nei confronti del cliente.

Nel 2021, il Gruppo ha avviato diverse iniziative per far conoscere l'importanza della riqualificazione urbana e dell'efficienza energetica come leve per migliorare la sostenibilità urbana. Inoltre, sono stati organizzati diversi roadshow territoriali, dedicati a professionisti e imprese, al fine di diffondere la cultura sui bonus fiscali, fornire chiarimenti sulle prescrizioni normative e supportare i professionisti esterni nei processi complessi che li vedono coinvolti a fianco di Iren Smart Solutions.

Sicurezza delle smart solutions

Nella gestione delle attività *smart solution*, il Gruppo opera per minimizzare gli impatti sulla salute e sulla sicurezza dei clienti e delle comunità. Per esempio, nei servizi tecnologici gestiti per le pubbliche amministrazioni, l'inquinamento luminoso degli impianti di illuminazione pubblica (alterazione dei livelli di luce naturalmente presente nell'ambiente notturno) e il conseguente rischio fotobiologico (danno che la visione diretta delle sorgenti luminose, in particolare LED, può arrecare all'occhio umano) sono parametri monitorati mediante l'inserimento di requisiti stringenti nell'acquisto degli apparecchi di illuminazione. Inoltre, per il servizio di illuminazione pubblica e semaforica sono disponibili delle App attraverso cui i cittadini possono segnalare in tempo reale eventuali guasti o malfunzionamenti.

Per il global service tecnologico (gestione impianti termici ed elettrici) degli edifici pubblici è previsto un dettagliato processo per la segnalazione di guasti e malfunzionamenti, la gestione delle chiamate e la risoluzione del problema, con tempi di risposta definiti per ogni tipo di istanza, oltre che l'analisi e la valutazione del livello di servizio. Per la gestione delle centrali termiche condominiali è previsto un servizio di reperibilità 24 ore su 24, con intervento entro 3 ore dalla segnalazione.

Produzione energetica

Il modello di gestione adottato dal Gruppo Iren tiene conto della salute e sicurezza delle persone, valutando anche gli aspetti ambientali, di analisi e di misura del rischio, in tutte le fasi: dalla progettazione alla manutenzione degli impianti, fino alla scelta, stoccaggio e smaltimento di materiali e prodotti, per i quali vengono richieste specifiche certificazioni.

Impatto acustico

Il Gruppo 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, e dedica impegno e risorse per contenere la rumorosità delle proprie attività, anche attraverso opere di mitigazione (ad es. pannellature fonoisolanti, silenziatori). Per verificare il rispetto dei valori limite previsti dalla normativa vigente,

presso ogni sito di produzione di energia si eseguono specifiche Valutazioni di Impatto Acustico, preventive o su situazioni già esistenti, ogni volta che:

- si decide di costruire, modificare o potenziare un'opera edile;
- si intende avviare una nuova attività;
- si presenti una domanda per il rilascio di permessi per costruire nuovi impianti, infrastrutture di attività produttive o servizi commerciali;
- un ente pubblico o un comune ne faccia richiesta.

Nei casi in cui si dovesse riscontrare il superamento dei valori limite previsti, si provvede all'esecuzione di interventi di bonifica acustica sulle sorgenti più significative per ridurre le emissioni entro i 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.

Gestione delle emergenze

Per rispondere a potenziali incidenti e situazioni di allarme, che potrebbero determinarsi in seguito a calamità naturali, esplosioni e incendi, e per prevenire e attenuare i danni conseguenti verso le persone e verso l'ambiente, le società del Gruppo Iren sono dotate di procedure e prassi che definiscono:

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

In tutte le sedi e gli impianti presidiati sono presenti specifici piani d'emergenza che contemplano gli scenari più probabili di emergenza, compresi quelli con possibili impatti ambientali. Presso ogni sede e impianto sono stati individuati gli addetti all'emergenza che vengono formati e aggiornati periodicamente. Annualmente vengono effettuate prove di evacuazione che coinvolgono tutte le persone presenti, compresi visitatori, clienti e fornitori; a seconda del sito, vengono, inoltre, svolte simulazioni relative alla gestione di ulteriori scenari di emergenza (malore, sversamento ecc.). I piani di emergenza dei principali comprensori aziendali individuano un responsabile e un coordinatore dell'emergenza per ogni sito. In fase di ingresso al sito stesso, ai visitatori viene consegnata una specifica nota informativa contenente le modalità comportamentali cui attenersi. I piani di emergenza aziendali sono costantemente aggiornati secondo gli indirizzi condivisi per tutte le società del Gruppo.

Le situazioni di emergenza legate al possibile inquinamento ambientale in fase di esercizio degli impianti, oppure dovute all'avaria della strumentazione di controllo e di misura di parametri chimico fisici di funzionamento, vengono gestite secondo criteri di intervento immediato sul guasto, con personale specializzato, 24 ore su 24, tramite richiesta e chiamata dei tecnici in reperibilità. L'intervento teso al ripristino delle avarie avviene nel tempo minimo necessario all'esecuzione dei lavori.

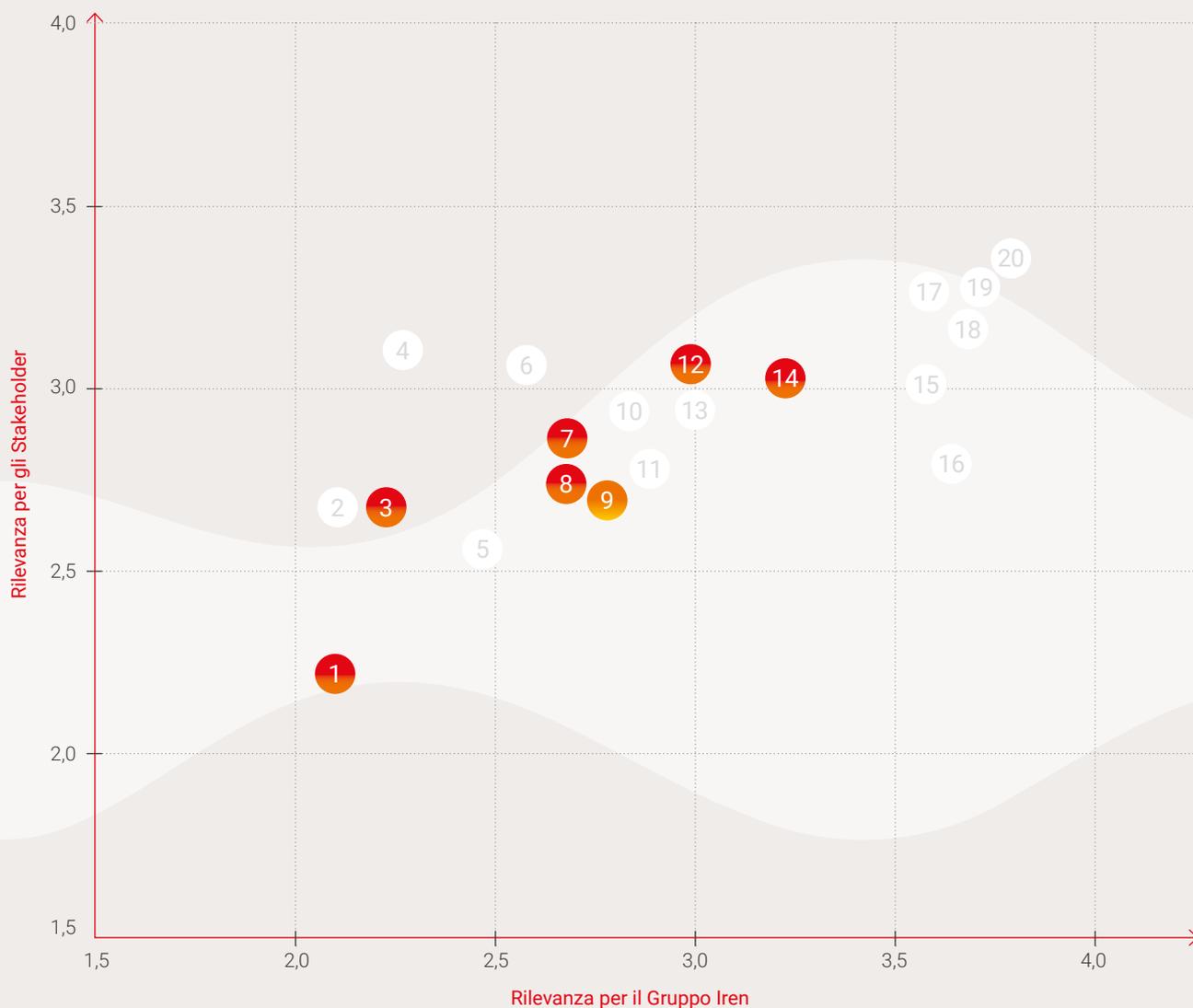
Per facilitare l'accesso alle informazioni relative a eventuali situazioni di allerta meteo, gli smartphone aziendali, forniti a tutti i dipendenti, sono dotati di un'apposita applicazione per il collegamento diretto ai siti ufficiali deputati all'emissione delle allerte meteo di tutte le regioni dove il Gruppo è presente. Per il personale che opera prevalentemente all'esterno sono previste specifiche procedure che definiscono gli indirizzi operativi a cui attenersi in relazione alla presenza o meno di situazioni di allerta meteo.



Risorse abilitanti



Temi prioritari



14 Occupazione, sviluppo delle risorse umane e welfare



8 Diversità e inclusione



9 Dialogo e comunicazione efficace e trasparente verso gli stakeholder



1 Relazioni industriali



3 Tutela dei diritti umani



12 Salute e sicurezza dei lavoratori



7 Gestione sostenibile della catena di fornitura



Le nostre persone

[GRI 102-7, 102-8, 201-3, 401-1, 403-2, 404-2, 405-1, G4-EU15]

La crescita e la valorizzazione dei collaboratori, anche sotto il profilo della diversità e dell'inclusione, insieme alla salute e sicurezza, sono valori fondamentali del Gruppo Iren: pilastri che traducono la mission e la vision nel Piano Strategico (si veda p. 47) e nell'agire delle persone.

Valori ancor più rilevanti nel contesto pandemico che ha prodotto significativi impatti sociali ed economici e ha posto maggiormente l'accento sul valore dell'occupazione, fattore determinante per il Gruppo che vede nelle risorse umane un capitale fondamentale per la propria crescita.

Per questo, anche nel 2021, ha continuato ad operare l'**Unità di Crisi** (composta da: Direttore Personale, Organizzazione e Sistemi Informativi, Responsabile del Personale, Responsabile Welfare e Sicurezza sul Lavoro e Coordinatore dei Medici Competenti del Gruppo), istituita a febbraio 2020 non appena diffusasi l'emergenza Covid-19, in stretto contatto con tutti i Direttori di primo livello, per prevenire e monitorare la diffusione del contagio, garantire la continuità dei servizi erogati, oltre a mantenere un dialogo continuo con tutti i dipendenti del Gruppo. La **comunicazione interna**, infatti, è stata costante per diffondere a tutti i dipendenti – mediante intranet aziendale, posta elettronica e segnalazioni via sms – le misure generali da rispettare a scopo preventivo e cautelativo e specifiche misure aggiuntive aziendali per la tutela della salute dei lavoratori e la continuità operativa.

Il **lavoro a distanza** per il personale impiegatizio è stato prevalente per la prima parte dell'anno ed è stato combinato con il lavoro in presenza a partire dal secondo semestre quando l'emergenza sanitaria si è allentata; in questo modo è stato possibile garantire la continuità delle attività e, al contempo, contenere la diffusione del contagio. I dipendenti con ruoli tecnico-operativi hanno mantenuto prevalentemente la modalità di **lavoro in presenza**, con procedure e mezzi di protezione adeguati alle diverse situazioni di operatività, evitando il più possibile situazioni di contatto e di affollamento grazie, ad esempio, all'incentivazione, ove possibile, della partenza da casa con i mezzi operativi, a un sistema di turni per l'accesso alla mensa, alla gestione delle riunioni in tele o videoconferenza.

Dopo la fase acuta della pandemia le nuove forme di lavoro, in particolare il lavoro a distanza, sono state consolidate e affinate perseguendo obiettivi di miglioramento aziendali e individuali, attraverso un'analisi puntuale delle modalità di svolgimento delle attività. In questo contesto, oltre a proseguire tutti gli interventi per consentire l'adozione delle nuove modalità di lavoro ed evitare il rischio di ridurre la coesione interna, sono proseguiti gli interventi formativi per lo **sviluppo di una nuova leadership**, fattore fondamentale per gestire adeguatamente i cambiamenti in atto.

Il Gruppo ha anche contribuito al piano nazionale di vaccinazione anti-Covid-19, realizzando, in linea con quanto previsto dagli indirizzi del Governo, una **campagna vaccinale aziendale** rivolta in modo volontario a tutti i dipendenti.

Nonostante il perdurare dell'emergenza sanitaria, nel corso dell'anno il Gruppo ha effettuato un importante piano di **assunzioni**, offrendo uno sbocco occupazionale a un elevato numero di giovani.

Il mantenimento di adeguati livelli occupazionali, il presidio e lo sviluppo delle competenze, la salute e la sicurezza dei lavoratori, sono centrali per il perseguimento delle strategie del Gruppo che, per questo, si impegna attivamente al miglioramento delle condizioni di lavoro e alla crescita personale dei propri dipendenti, favorendo un ambiente di lavoro stimolante e costruttivo. Investimenti in formazione e sviluppo, un'attenta pianificazione delle carriere, strategie mirate per valorizzare i talenti, benefit su misura, politiche retributive personalizzate, cultura aziendale innovativa sono alcuni degli elementi su cui il Gruppo continua a focalizzarsi.

Inoltre, il coinvolgimento e la partecipazione dei collaboratori sono considerati essenziali per fare squadra e sviluppare una solida cultura aziendale. In questo approccio si colloca il percorso, avviato nel 2020 e proseguito nel 2021, finalizzato alla **gestione delle competenze e delle conoscenze individuali**, all'interno di un modello che punta a mantenere un'elevata qualità delle risorse umane attraverso politiche volte a farne crescere la professionalità e garantirne il necessario coinvolgimento (si veda p. 230).

Nel 2021 al Gruppo Iren è stata riconosciuta, per il quarto anno consecutivo, la certificazione Top Employer Italia, destinata alle migliori aziende al mondo in ambito risorse umane: quelle che offrono ottime condizioni di lavoro, formano e sviluppano i talenti a ogni livello aziendale e si sforzano costantemente di migliorare e ottimizzare le loro *best practice* nel campo delle risorse umane.



Le persone sono un capitale fondamentale del Gruppo, come dimostra la certificazione Top Employer 2021

Il Gruppo contribuisce al mantenimento dei livelli occupazionali anche promuovendo lo sviluppo delle imprese alle quali vengono appaltati servizi e lavori, richiedendo

loro garanzie adeguate in termini di politiche del personale e della sicurezza, attraverso l'applicazione di alcuni dei propri standard. Inoltre, ai dipendenti delle società fornitrici è offerta la possibilità di usufruire di alcuni servizi e di partecipare a iniziative formative/informative gestite dal Gruppo. Attraverso azioni finalizzate ad accrescere le competenze professionali e a migliorare il livello dell'istruzione, il Gruppo contribuisce, in modo più ampio, alla qualità dell'occupazione del suo indotto e dei territori di riferimento.

Pur non perseguendo una politica di assunzioni locali in termini preferenziali, date le specificità del mercato del lavoro italiano, esiste una elevata coincidenza tra le province di residenza dei dipendenti del Gruppo e la sede di lavoro loro assegnata. Inoltre, considerate la tipologia di attività, le aree geografiche di operatività e le procedure adottate per garantire il rispetto delle normative vigenti, non sussiste per il Gruppo Iren alcun pericolo di ricorso al lavoro minorile o forzato.

Al 31 dicembre 2021 risultano in forza al Gruppo Iren 9.055 dipendenti, in aumento rispetto agli 8.465 dipendenti al 31 dicembre 2020. Le principali variazioni dell'organico sono dovute a:

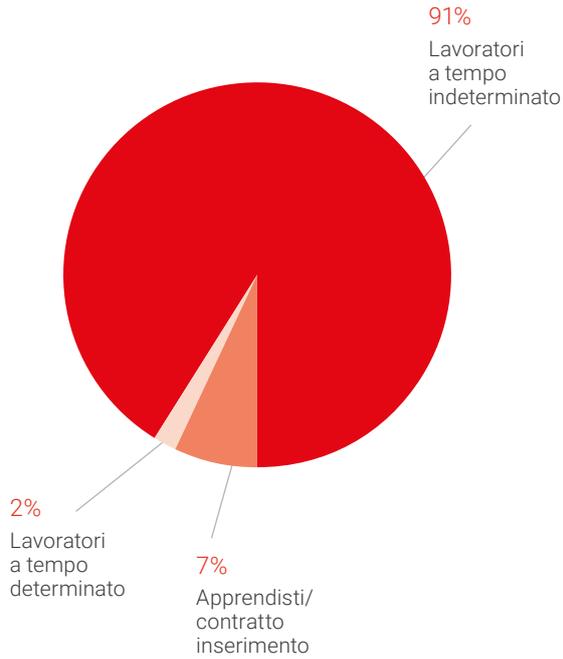
- modifiche del perimetro, principalmente dovute all'inclusione delle società dalla ex Divisione Ambiente Unieco, acquisite a fine 2020 ma rendicontate separatamente nel Bilancio di Sostenibilità 2020, per complessive 186 risorse e all'acquisizione, a fine 2021, della società Bosch Energy and Building Solutions Italy, per complessive 155 risorse;
- peculiarità del trend annuale dell'organico della società San Germano, in conseguenza dell'avvio/conclusione di servizi svolti in appalto, anche a carattere stagionale;
- prosecuzione del piano di ricambio generazionale.



Più del 98% dei lavoratori del Gruppo è assunto a tempo indeterminato o in apprendistato

Personale al 31/12 per qualifica (n.)	2021	2020	2019
Dirigenti	104	92	94
Quadri	345	305	314
Impiegati	3.915	3.618	3.495
Operai	4.691	4.450	4.199
Totale	9.055	8.465	8.102

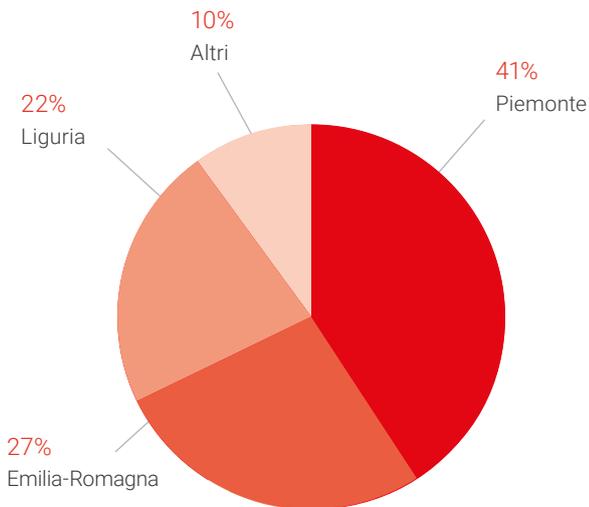
Personale per tipologia di contratto



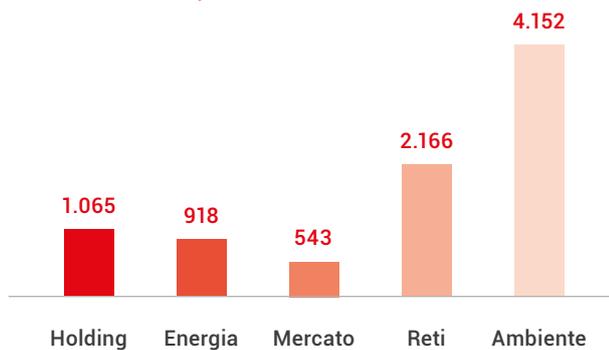
Il personale è assunto per oltre il 98% con contratto a tempo indeterminato o in apprendistato nel caso di giovani. Un dato che conferma che il Gruppo privilegia i rapporti lavorativi a lungo termine, offrendo altresì occasioni di tirocinio formativo con l'obiettivo di far acquisire, in particolare a giovani risorse, un'esperienza professionale concreta: nel 2021 sono stati attivati stage per 99 persone e percorsi di alternanza scuola-lavoro per 6 studenti.

Il 39% dei dipendenti appartiene a una fascia di età tra 30 e 50 anni, mentre l'età media è 47,6 anni.

Personale medio per territorio



Personale medio per Business Unit



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

Assunzioni e cessazioni

Nel 2021 le assunzioni sono state 886, in aumento rispetto al 2020, nonostante la situazione condizionata dall'emergenza Covid-19, in linea con gli obiettivi del Piano industriale al 2030.

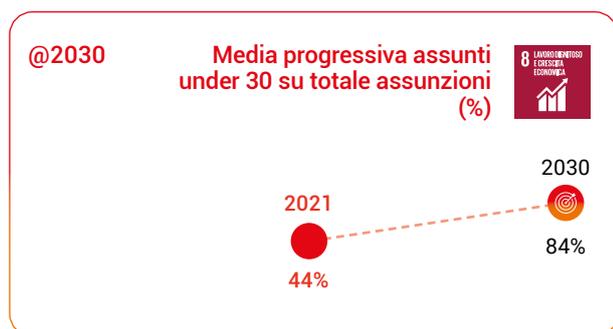


Il dato complessivo è influenzato dalle caratteristiche della società San Germano che utilizza le assunzioni con contratto a tempo determinato (210 nel 2021) per far fronte all'avvio di servizi affidati in appalto, anche a carattere stagionale. Al netto di questo effetto, oltre l'89% delle assunzioni avviene con contratto a tempo indeterminato o contratto di apprendistato, mentre le restanti assunzioni a tempo determinato sono dovute a esigenze stagionali o sostitutive.

Assunti per tipologia contrattuale (n.)	2021	2020	2019
A tempo indeterminato	350	177	202
A tempo determinato	268	238	238
Apprendistato	268	197	305
Totale	886	612	745

Assunti per età e genere (n.)	2021	2020	2019
meno di 30 anni	388	308	360
da 30 a 50 anni	373	199	296
più di 50 anni	125	105	89
Totale	886	612	745
Uomini	717	515	633
Donne	169	97	112
Totale	886	612	745

Gli assunti under 30 rappresentano il 44% del totale delle assunzioni, dato destinato a crescere, in coerenza con il nuovo obiettivo definito nel Piano industriale al 2030 e a dimostrazione dell'attenzione che il Gruppo pone all'inserimento di giovani.



In linea con le politiche di Gruppo, fra i contratti soggetti a scadenza in corso d'anno sono stati confermati il 100% dei contratti di apprendistato (salvo 6 casi di dimissioni volontarie), mentre i contratti a tempo determinato sono stati rinnovati nei limiti delle esigenze sostitutive e di operatività stagionale.

Dipendenti con contratti in scadenza nell'anno (n.)	2021	2020	2019
Contratti a tempo determinato/apprendistato in scadenza	334	176	341
<i>di cui confermati a tempo indeterminato</i>	256	132	132

La principale causa di cessazione è quella relativa alle risoluzioni consensuali del rapporto di lavoro legate al piano di riequilibrio demografico, con incentivazione all'esodo. La quasi totalità delle cessazioni per scadenza di contratto a termine dipende dalla società San Germano (118 nel 2021). Non sono in alcun caso intervenuti licenziamenti collettivi e/o per motivi economici.

Uscite per motivo (n.) e turnover	2021	2020	2019
Dimissioni	197	145	131
Risoluzione consensuale/pensionamento	278	145	133
Decesso	14	12	14
Licenziamento	36	22	26
Inabilità capacità lavorativa	5	5	15
Scadenza contratto a termine	133	140	191
Mobilità verso altre Società ¹	0	0	4
Totale	663	469	514
Turnover²	7,3%	5,5%	6,3%

¹ Mobilità concordata verso Società non facenti parte del perimetro analizzato.

² Il turnover è calcolato come rapporto percentuale tra il numero di uscite e il numero di dipendenti al 31/12.

Le disposizioni normative prevedono la possibilità di incentivare l'anticipo della pensione con la cosiddetta "quota 100" (D.L. 4/2019 convertito con modificazioni dalla Legge 26/2019), per chi ha raggiunto almeno 62 anni di età e un'anzianità contributiva minima di 38 anni. In forza dell'Accordo siglato nel 2019 con le Organizzazioni Sindacali in applicazione di tali disposizioni normative, nel 2021 sono cessati 131 dipendenti.

Il turnover aumenta, rispetto al 2020, in ragione del processo di ricambio generazionale che ha determinato anche un elevato numero di assunzioni e il ricorso a tirocini formativi propedeutici all'assunzione.

Nella predisposizione del Piano Industriale sono stati effettuati studi e simulazioni delle potenziali fuoriuscite di personale del Gruppo per conseguimento del diritto in arco piano. Conseguentemente il Gruppo si sta attrezzando per far fronte a queste potenziali fuoriuscite nel periodo 2021-2030, tenendo conto delle possibili evoluzioni dell'organizzazione del lavoro e delle nuove competenze necessarie. Non sono previsti nel Gruppo piani pensionistici specifici, ma sono rispettati tutti gli obblighi di legge e contrattuali.

Ore lavorate e di assenza

Più del 95% delle ore lavorate è rappresentato da ore ordinarie.

Ore lavorate (n.)	2021	2020	2019
Ore ordinarie	13.917.526	12.778.051	12.354.017
Ore straordinarie	722.756	617.038	781.767
Totale	14.640.282	13.395.089	13.135.784

Nel 2021 si registra un lieve incremento delle ore di assenza per sciopero determinato fondamentalmente dal mancato rinnovo del CCNL Ambiente, che ha coinvolto tutte le aziende del settore, e dallo sciopero nazionale riguardante la modifica dell'art. 177 del Codice dei Contratti Pubblici relativo agli "affidamenti dei concessionari".

Ore di assenza per tipologia (%)	2021	2020	2019
Malattia	56	60	57
Maternità	7	4	6
Infortunio	6	6	8
Sciopero	2	0	0
Assemblee e permessi sindacali	4	4	5
Altre assenze (retribuite e non)	25	26	24
Totale	100	100	100

Il tasso di malattia¹ è pari al 4,8%, in diminuzione rispetto al 2020 (5,7%), pur perdurando l'emergenza Covid-19. Anche il tasso di assenteismo, pari al 5,1%, mostra una flessione rispetto al 2020 (5,4%)².

Gestione delle risorse umane

[GRI 102-38, 102-39, 102-41, 202-1, 401-2, 403-5, 404-1, 404-2, 404-3, 405-2]

Sistemi di selezione

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

¹ Il tasso di malattia è calcolato come rapporto tra le ore di assenza per malattia e le ore lavorate.

² Il tasso di assenteismo è calcolato come rapporto tra i giorni di assenza per malattia, infortunio, sciopero e alcune altre tipologie e i giorni lavorativi nell'anno per dipendente, esclusi i sabati, le domeniche e le festività infrasettimanali, moltiplicati per il numero medio dei dipendenti.

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

Altri candidati possono provenire dalle principali università e scuole dei territori di riferimento, con cui il Gruppo ha costruito nel tempo solide collaborazioni. Per quanto riguarda le scuole superiori e gli istituti tecnici, la conoscenza reciproca tra il Gruppo e i candidati può avvenire anche tramite Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento (PCTO, già alternanza scuola-lavoro) che consentono a giovani ragazze e ragazzi di sperimentare più da vicino forme di quotidiana vita lavorativa in mansioni esistenti all'interno delle diverse società del Gruppo.

Tutte le candidature sono analizzate da professionisti con esperienza nel settore, in base a criteri definiti e trasparenti, condivisi con le Direzioni aziendali coinvolte, prendendo a riferimento il sistema di ruoli e competenze del Gruppo. Ogni curriculum vitae è valutato in base alla corrispondenza con i requisiti della posizione ricercata. Se il profilo è in linea con tali requisiti, viene inserito nel processo di selezione, diversamente può comunque essere preso in considerazione per eventuali altre posizioni.

I percorsi di selezione possono prevedere diverse tipologie di test (tecnici, pratici ecc.), oltre a colloqui, per permettere un'approfondita conoscenza dei candidati e garantire equità e trasparenza. Il processo tipo di selezione prevede alcuni step predefiniti: individuazione tra i curricula presentati dei profili maggiormente idonei, primo colloquio per indagare le motivazioni del candidato e approfondire le esperienze indicate nel curriculum, secondo colloquio con i referenti della Direzione personale e della struttura organizzativa dove deve essere inserita la risorsa ricercata. Al termine della selezione i candidati ricevono sempre, anche in caso negativo, un feedback sull'esito dei colloqui e, in caso di esito positivo, si procede all'inserimento del neoassunto, prevedendo un percorso definito in base alla posizione da ricoprire.



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

Sviluppo del personale

Per attuare la propria strategia, anticipando e affrontando con successo la complessità e i cambiamenti del mercato, della regolamentazione e delle tecnologie, il Gruppo Iren investe per accrescere il patrimonio di competenze interne e valorizzare le proprie risorse umane, adottando specifiche politiche, mezzi e strumenti. Scoprire, sviluppare e promuovere le competenze personali è un impegno fondamentale del patto tra azienda e individuo.

Per governare in maniera unitaria e sistemica tutti i processi legati alla gestione e allo sviluppo del personale – a fronte della duplice necessità di affrontare le nuove sfide del futuro e di definire politiche omogenee – il Gruppo ha attivato un proprio **modello per la gestione delle performance e delle competenze**, il *Job System* di Gruppo, oggetto di costante aggiornamento e affinamento. Il *Job System* è un modello per l'analisi e la comprensione delle professionalità presenti nel Gruppo, trasversale alle aziende, ai business e alle funzioni, i cui elementi portanti sono le aree professionali, le famiglie professionali, le sub famiglie, gli *standard job* e i ruoli organizzativi. Costituisce l'infrastruttura logica sulla quale poggiano i principali processi di gestione delle risorse umane, fra cui quelli di formazione e sviluppo delle competenze. In particolare, nell'ambito del *Job System*, ogni *standard job* è pesato in relazione al contributo che ciascun ruolo organizzativo fornisce alla creazione del valore, con una piattaforma comune per confrontarsi internamente e con il mercato. Sulla base del peso delle posizioni sono individuate "bande" (raggruppamenti) gestionali, ulteriormente segmentate in fasce, in ciascuna delle quali i ruoli presenti sono caratterizzati da omogenee complessità e responsabilità, competenze manageriali e politiche gestionali. Le competenze manageriali che devono essere agite per il raggiungimento dei risultati secondo le modalità e i valori caratterizzanti del Gruppo – e che costituiscono uno degli elementi a supporto della valutazione delle performance individuali – sono definite coerentemente con il sistema di bande adottato. Per ciascun ruolo standard è, inoltre, definito l'insieme di conoscenze e competenze professionali attese,



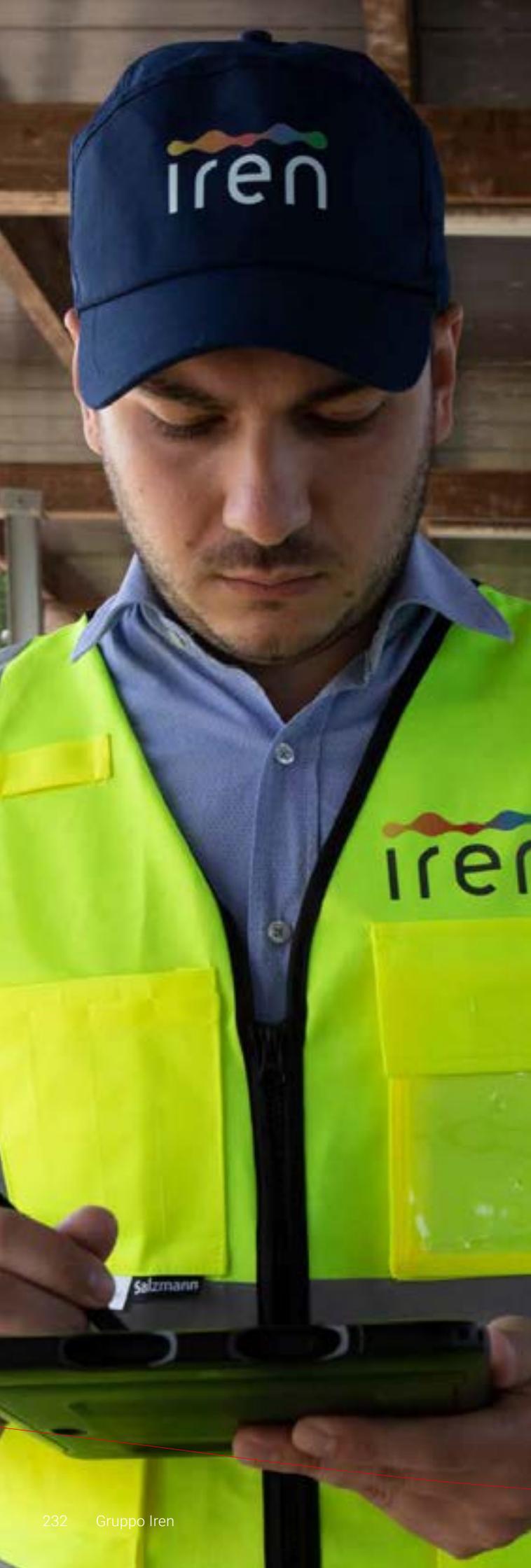


fondamentali non solo per il sistema di *performance management*, ma anche per altri processi di gestione del personale (in primis la formazione e la mobilità interna).

Nel 2021 sono proseguite le attività di **monitoraggio delle competenze**, attraverso strumenti dedicati e differenziati sia per banda sia per famiglia professionale. In particolare, è stato completato il progetto di mappatura capillare delle competenze specialistiche del Gruppo, che ha coinvolto le diverse funzioni e aree di business, portando all'individuazione e alla descrizione delle conoscenze teoriche e abilità pratiche richieste a vari ruoli e livelli organizzativi. Un lavoro che si è concretizzato nella creazione di un **catalogo delle competenze specialistiche** di Gruppo, che è alla base del processo di valutazione delle competenze che ricorrerà ogni due anni. L'attività di completamento del processo di valutazione delle competenze di Gruppo, avviato a fine 2020, è stata condotta su 6.728 collaboratori del Gruppo, grazie anche alla partecipazione attiva di oltre 500 responsabili che hanno agito in qualità di valutatori, dopo essere stati formati sul processo e sui suoi elementi fondanti (ruolo organizzativo, competenza, livello atteso ecc.). Alla fase di valutazione è seguita quella di analisi dei gap di competenza rilevati, a livello di ruolo, funzione organizzativa e anche di famiglia professionale. Sulla base del modello di competenze definito e del sistema di valutazione delle competenze stesse, si è quindi avviato un piano di formazione e di sviluppo professionale su base biennale.

È stato, inoltre, ulteriormente affinato il sistema di **performance management** – rivolto a regime a tutte le risorse del Gruppo – integrato al sistema di incentivazione individuale (MbO), teso ad orientare le prestazioni e i comportamenti rispetto a valori e risultati condivisi. Nel corso dell'anno, il Gruppo ha avviato diverse iniziative formative volte ad aumentare il livello di consapevolezza sul processo di *performance management*: oltre 450 nuovi partecipanti coinvolti in *virtual classroom* organizzate per introdurre il sistema e i suoi elementi fondanti; inoltre, a tutti i partecipanti del processo, sono stati messi a disposizione, in modalità *e-learning*, contenuti formativi sulle fasi chiave di assegnazione degli obiettivi, valutazione e gestione del colloquio di feedback.

L'impiegabilità del personale viene perseguita attraverso costanti interventi di formazione e programmi di change management a supporto dei cambiamenti in atto e previsti, anche a medio-lungo termine, su cui



sono stati avviati specifici interventi a supporto della realizzazione del Piano Industriale, in particolare sulle tematiche relative a transizione energetica, economia circolare, sostenibilità e trasformazione digitale.

Nell'ambito del piano complessivo per il riequilibrio demografico del personale, sono proseguiti i progetti per il trasferimento intergenerazionale delle conoscenze e più in generale per la gestione delle diverse popolazioni demografiche del Gruppo.

Formazione del personale

La formazione costituisce per il Gruppo uno strumento di primaria importanza e riveste un ruolo fondamentale per la crescita e lo sviluppo professionale delle persone, per la diffusione delle strategie, dei valori e dei principi aziendali e, quindi, per la crescita globale del valore del Gruppo. Essa si focalizza sul mantenimento e sullo sviluppo delle competenze, con particolare riferimento a quelle "core" delle diverse figure professionali, promuovendo opportunità di apprendimento permanente per tutti.

Lo sviluppo del personale viene supportato creando esperienze e opportunità in cui ciascuno possa apprendere e allenare le proprie competenze e aumentare la consapevolezza del proprio ruolo all'interno del Gruppo. Questo percorso di crescita inizia da subito, con il programma di **On boarding** dedicato ai nuovi assunti. L'accoglienza parte dal momento della firma del contratto, con il rilascio dell'App "ReadyTolren". In seguito, ogni neoassunto viene invitato a partecipare al *Welcome Webinar*, un evento in cui incontra colleghi delle funzioni Gestione del Personale, Presenze, Welfare, Comunicazione, Sistemi Certificati e Performance e Sviluppo. Questa tappa comune è fondamentale per iniziare a conoscere il Gruppo e le persone che ne fanno parte. Nel 2021, per dare il benvenuto ai nuovi assunti sono state organizzate 20 edizioni di *Welcome Webinar* (per un totale di circa 2.600 ore). Ai momenti formativi estesi a tutti seguono percorsi personalizzati sulla base del livello di responsabilità e di seniority: i **percorsi di induction** dedicati a nuovi manager e professional, utili per far incontrare individualmente ai neo assunti persone chiave per lo svolgimento delle loro attività (nel 2021 sono stati 11 per un totale di 123 ore) e i Virtual Learning Meeting, destinati ai nuovi colleghi laureati under 35, per consentire loro di approfondire la conoscenza dell'organizzazione e dei progetti strategici del Gruppo (oltre 1.270 ore complessive nel 2021). L'apprendimento continua anche a livello individuale, attraverso una specifica area di benvenuto messa a disposizione sulla Intranet, in cui è possibile trovare,

oltre a materiali informativi e divulgativi, le slide e i video dei percorsi seguiti, i video del management e dei neo inseriti degli anni precedenti, nonché collegamenti ad altre aree della intranet, come ad esempio la library di Formazione online, i tour virtuali dei principali impianti, i video sui valori del Gruppo e le interviste del progetto Iren People.

Gli investimenti in *reskilling* e *upskilling* del personale sono cresciuti negli anni per realizzare interventi formativi dedicati sia a nuove competenze, con l'obiettivo di preparare le risorse a ricoprire ruoli diversi all'interno del Gruppo, sia su abilità già possedute, per migliorare determinate aree di competenza, con particolare focus su nuovi processi e nuove tecnologie.



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

L'avvio del **processo formativo**, per ciò che attiene le competenze *core* del personale, viene realizzato attraverso l'analisi dei gap di competenza, a livello di ruolo, funzione organizzativa e famiglia professionale, rilevati attraverso il processo di valutazione delle competenze (si veda p. 231). I risultati dell'analisi vengono condivisi con i Direttori/Dirigenti, tramite incontri specifici durante i quali ai gap riscontrati vengono attribuite priorità di intervento, sulla base della numerosità degli stessi o sulla specificità/importanza dell'attività a cui essi si riferiscono. Al termine della fase di rilevazione e analisi delle esigenze, vengono attuate possibili armonizzazioni fra esigenze comuni e fra famiglie professionali omogenee.

Le esigenze confluiscono all'interno di un **piano di formazione e sviluppo** biennale – con aggiornamenti periodici sulla base di richieste di modifica o integrazione pervenute nel corso dell'anno – che contiene le competenze tecnico specialistiche, manageriali, comportamentali, la formazione obbligatoria e la formazione su progetti strategici.

La **gestione della formazione** avviene attraverso un applicativo gestionale dedicato (portale della formazione), aggiornato in forma dinamica con le anagrafiche dei dipendenti e collegato con una piattaforma *open source* di corsi in *e-learning*. La partecipazione

è tracciata e contribuisce ad arricchire il curriculum formativo dei dipendenti, consultabile dagli stessi, dai loro responsabili, dalla funzione Personale e dal Responsabile del servizio prevenzione e protezione. Il portale viene continuamente arricchito di funzionalità utili ad automatizzare le varie fasi del processo formativo, non ultima quella relativa all'auto-iscrizione che permette ai diretti interessati, o ai loro responsabili, di scegliere data e sede del corso per accedere alla formazione, prevalentemente obbligatoria, nell'ottica di una maggiore flessibilità e sulla base di pianificazioni di ampio respiro che interessano principalmente iniziative su tematiche di sicurezza. Tutta la formazione erogata è oggetto di valutazione dell'efficacia, attraverso l'analisi della soddisfazione e dell'apprendimento dei partecipanti e il monitoraggio di indicatori che forniscono elementi utili al miglioramento dell'offerta formativa; le valutazioni saranno arricchite anche dai risultati derivanti dalla rilevazione delle competenze che ha frequenza biennale.



Il cambio di paradigma della formazione: dalle modalità tradizionali d'aula alle virtual classroom

Con lo sviluppo delle nuove tecnologie, l'evoluzione nella direzione della trasformazione digitale e la diffusione della pandemia, la formazione nel Gruppo Iren ha cambiato paradigma, passando dalla tradizionale formazione d'aula all'utilizzo di nuove modalità che sono in grado di offrire un maggior grado di flessibilità, fruibilità e personalizzazione, raggiungendo e ingaggiando anche le persone che lavorano da remoto, quali *virtual classroom* e webinar, che si sono aggiunte alla modalità *e-learning* asincrono già in uso. Le *virtual classroom* sono state utilizzate, durante il periodo pandemico, per la formazione a supporto dei progetti strategici di trasformazione digitale (IrenWay, trasformazione Mercato, JustIren, WFM).

La situazione di emergenza ha evidenziato la necessità di accompagnare la formazione legata a specifici aspetti professionali con opportunità di crescita anche personali, quale segnale di attenzione e vicinanza ai dipendenti: valori, emozioni e fiducia sono stati ritenuti abilitatori fondanti per dominare questa fase di incertezza. Per questo, accanto alla formazione obbligatoria, è stata resa disponibile **formazione a libera consultazione**, accessibile a tutti i dipendenti attraverso le proprie dotazioni (pc, tablet e smartphone). I contenuti selezionati sono stati clusterizzati in 9 aree (il Gruppo Iren, Iren4Digital, smart working, sviluppo manageriale, una sfida impegnativa, una sfida in sicurezza, cura della persona, competenze trasversali, diversità e inclusione) nella libreria "Formazione online" presente sulla intranet del Gruppo. I dipendenti hanno potuto così arricchire il proprio curriculum, opportunità richiamata anche dagli accordi sindacali sottoscritti in relazione all'emergenza sanitaria.

Il Gruppo ha, inoltre, continuato a investire in piani di formazione, attraverso programmi specifici per aumentare il livello di consapevolezza sui temi legati

alla **diversità** e a creare un ambiente di lavoro inclusivo (si veda paragrafo Diversità e Inclusione).

Nel 2021 sono state particolarmente apprezzate le sessioni live dedicate all'illustrazione delle **linee strategiche del Piano Industriale** al 2030, con la partecipazione in presenza di circa 300 responsabili e alla diretta streaming sulla intranet aziendale di oltre 2.000 persone.

In parallelo sono proseguiti i corsi online per gruppi specifici di dipendenti (es. apprendisti) su sicurezza e adempimenti normativi (es. per lavoratori, preposti e Dirigenti, D.Lgs. 231, GDPR).

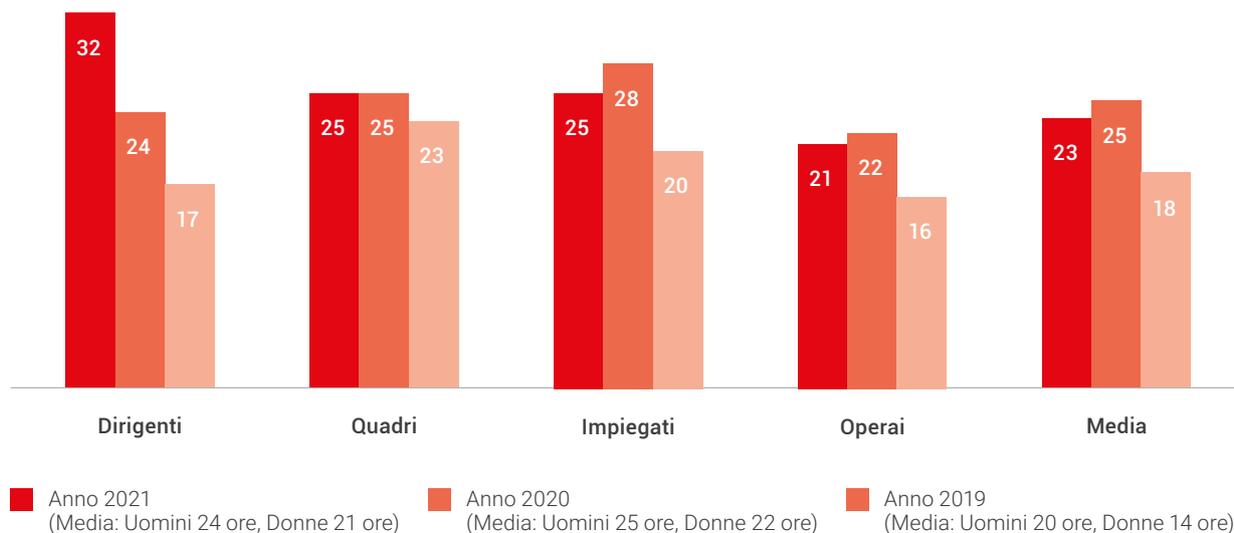
In coerenza con le politiche adottate dal Gruppo per la **cybersecurity**, è stato sviluppato il progetto Security Awareness che, nel 2021, ha reso disponibile ai dipendenti una serie di moduli formativi "a libera fruizione" finalizzati ad aumentare la consapevolezza e le conoscenze sulle tematiche della sicurezza informatica, consentendo di ridurre il rischio di violazione dei sistemi nonché di truffe informatiche nell'attività lavorativa e nella vita privata. Il progetto ha coinvolto, con apposita formazione, anche il top management, fondamentale per trasmettere la cultura della sicurezza informatica, della valutazione e mitigazione del rischio a tutti i livelli dell'organizzazione.

Ore di formazione totali per qualifica	2021	2020	2019
Dirigenti	3.272	2.172	1.665
Quadri	8.477	7.846	6.975
Impiegati	95.929	98.455	69.342
Operai	95.468	93.616	67.253
Totale	203.146	202.089	145.235

In un anno ancora fortemente influenzato dalla pandemia, le ore di formazione complessivamente erogate ai dipendenti (inclusi apprendisti e lavoratori con contratto di somministrazione) sono state oltre 203.100, in crescita rispetto al 2020 e al trend storico, e riflettono le azioni adottate per trasformare l'emergenza sanitaria in occasione di arricchimento professionale. La media delle ore di formazione pro capite, pari a 23 ore, è peraltro influenzata dal percorso di progressiva applicazione delle politiche di Gruppo alle società acquisite a fine 2020 e nel 2021, che hanno prodotto un significativo incremento del numero di dipendenti.



Ore di formazione pro capite per qualifica e genere



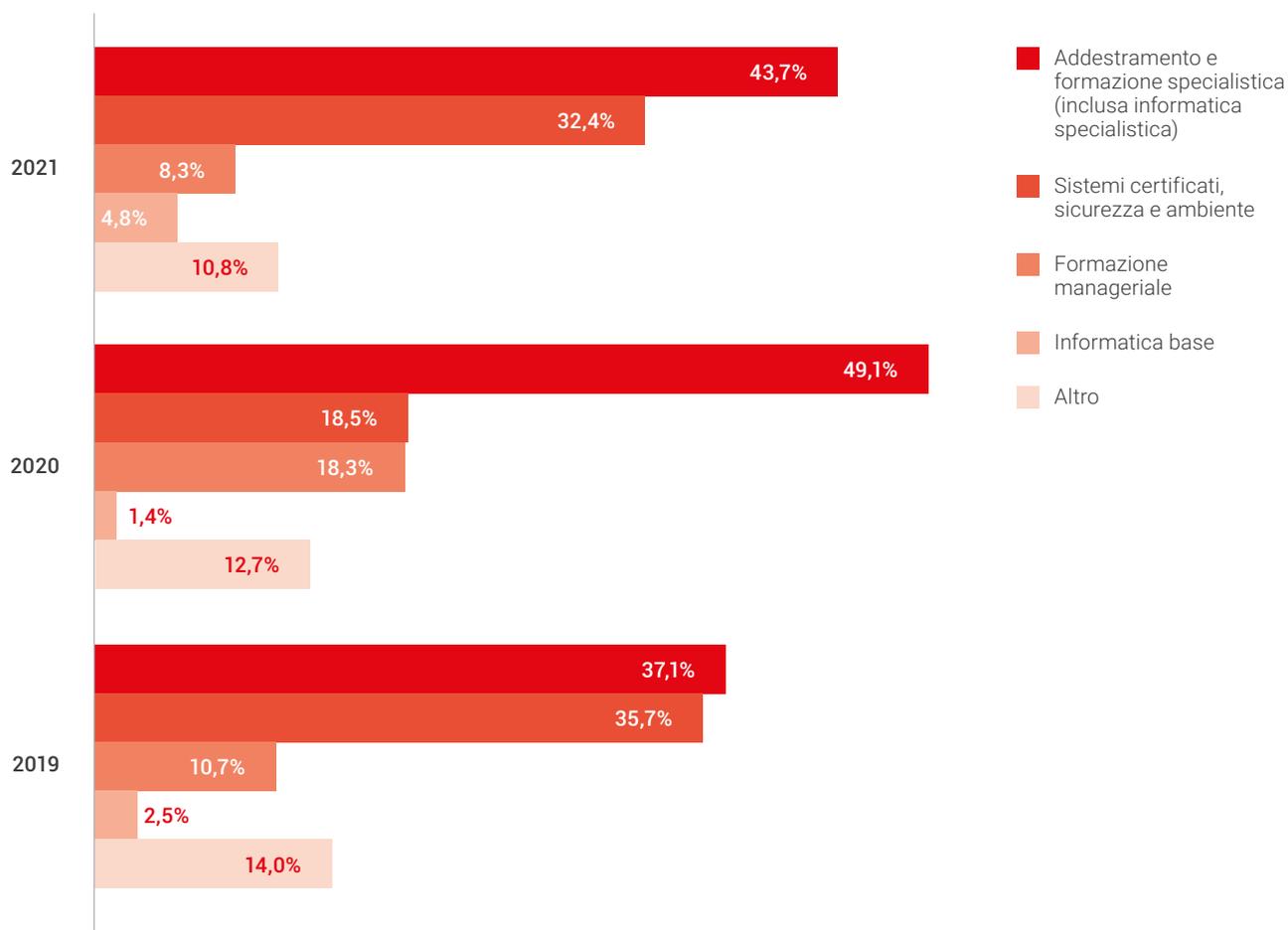
In evidenza la rilevante crescita dei dipendenti, pari a 8.328 (+14,3% rispetto all'anno precedente), che hanno partecipato ad almeno una iniziativa formativa, in coerenza con la filosofia del Gruppo di accompagnamento permanente delle risorse durante tutta la loro vita lavorativa (*lifelong learning*). Particolarmente positiva la percentuale di operai formati che passa dal 73% del 2020 all'86% del 2021, grazie all'intenso lavoro di diffusione e acculturamento all'utilizzo delle nuove modalità formative.

Dipendenti coinvolti in attività di formazione (%) ¹	2021	2020	2019
Dirigenti	100,0	100,0	100,0
Quadri	100,0	100,0	100,0
Impiegati	100,0	100,0	95,9
Operai	86,0	73,0	75,0
Totale	94,2	88,2	85,4

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



Distribuzione % ore di formazione per ambito



Nel 2021 si conferma rilevante la formazione specialistica (inclusa l'informatica specialistica) che, con una media pro capite di 10 ore, registra l'incidenza più alta (43,7%) sul monte ore complessivo erogato. In tale ambito sono inclusi la formazione e gli affiancamenti *on the job* degli oltre 600 apprendisti, le consolidate collaborazioni con enti di formazione specializzati nell'erogazione di corsi di aggiornamento tecnico per il mantenimento dei crediti formativi di ingegneri, biologi, chimici e periti, con business school ed enti di alta formazione per la partecipazione a master e corsi specialistici, nonché con enti specializzati nella formazione professionale (es. per l'abilitazione alla conduzione di generatori di vapore, per la formazione trasversale obbligatoria del personale apprendista).

Relativamente alla formazione manageriale, che rappresenta l'8,3% del monte ore complessivo, si segnalano in particolare il completamento del percorso "Melagioco" per lo sviluppo della leadership, rivolto a 119 Dirigenti, l'assessment delle competenze per ulteriori 183 figure manageriali che verranno coinvolte nella nuova iniziativa programmata nel 2022, i webinar e le videoconferenze realizzate su tematiche manageriali/soft skills e di scenario, nonché le iniziative di mentoring, coaching, empowerment e leadership delle donne per l'industria 4.0 finalizzate a promuovere l'uguaglianza di genere.

La formazione interna, contraddistinta dalla progettualità ad hoc dei contenuti e realizzata sia con formatori interni sia con consulenti esterni, continua a rappresentare una caratteristica distintiva del Gruppo (circa il 72% del monte ore complessivo), con 971 corsi realizzati in 3.939 edizioni. Il residuale 28% è relativo alla formazione esterna e viene acquistato a catalogo con partecipazione a iniziative interaziendali.

Crescono sia l'indice di soddisfazione delle attività formative (81,3% rispetto al 79% del 2020), misurato sulle valutazioni fatte dai partecipanti al termine dell'attività, sia quello di apprendimento (88,9% rispetto all'88,4% del 2020), misurato attraverso la somministrazione di test e/o verifiche e prove di abilitazione. Tali risultati dipendono da una forte attenzione progettuale ai contenuti delle iniziative formative e al costante supporto ai partecipanti in fase di erogazione delle stesse, soprattutto durante le sessioni a distanza.

L'investimento nella formazione nel 2021, pari a circa 1.028.000 euro, riflette i rilevanti interventi effettuati nell'ambito della formazione specialistica e di sicurezza.

Il Gruppo ha messo, inoltre, a disposizione delle istituzioni scolastiche e universitarie dei territori in cui opera le proprie competenze per la realizzazione di iniziative di orientamento al lavoro degli studenti, di alta formazione e Percorsi per le Competenze Trasversali e l'Orientamento (PCTO, già alternanza Scuola Lavoro). Sono state stipulate convenzioni attuative con le Università, presenti principalmente nei territori di riferimento, finalizzate ad attivare collaborazioni per attività di alta formazione, tra cui la realizzazione di 3 dottorati di ricerca finanziati dal Gruppo, e per il *recruitment* di neolaureati e laureandi. Sono state attivate collaborazioni con le più qualificate business school italiane, mettendo a disposizione borse di studio per i partecipanti a master e/o percorsi di alta formazione, su tematiche di specifico interesse aziendale (es. *energy management*). Il Gruppo ha, inoltre, collaborato con gli Istituti Tecnici Superiori presenti sul territorio di riferimento, mettendo a disposizione i propri dipendenti per l'erogazione di lezioni su temi specifici e attivando percorsi di tirocinio e recruitment.

Nonostante le misure per fronteggiare l'emergenza Covid-19 abbiano impedito lo svolgimento di molte attività in presenza, il Gruppo nel corso del 2021 ha:

- realizzato webinar e partecipato ad alcuni *career day* con le Università convenzionate, tramite incontri tematici e di orientamento al lavoro, nei quali gli studenti hanno avuto l'opportunità di conoscere più da vicino la realtà del Gruppo Iren e migliorare la propria conoscenza del mondo del lavoro e delle competenze ricercate dal Gruppo;
- organizzato progetti pluriennali e *recruiting day* per diplomandi degli istituti tecnici superiori di secondo grado convenzionati;

- avviato 33 tirocini curriculari, 28 extracurriculari e 21 stage nell'ambito di progetti PCTO;
- attivato borse di studio per master post-laurea, e percorsi di formazione dottorale.

Sistema retributivo

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



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

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

Alla retribuzione fissa si aggiungono quote di retribuzione variabili collegate alle prestazioni (esempio in reperibilità) e al raggiungimento di obiettivi aziendali e individuali. Nel 2021 il rapporto tra la retribuzione base annua più alta e quella mediana di tutti gli altri dipendenti è pari a 4,75, mentre il rapporto tra l'incremento della retribuzione base più alta e quello mediano di tutti gli altri dipendenti è pari a -6,23. Lo scostamento negativo è dovuto all'inclusione nel perimetro 2021 delle società della ex Divisione Ambiente di Unieco, acquisite a fine 2020, e all'acquisizione della società Bosch Energy and Building Solutions Italy, che hanno CCNL (Metalmeccanico, Fise e Chimica Industria) con livelli retributivi più bassi rispetto

a quelli applicati al resto del personale storico del Gruppo. Lo stipendio medio base del Gruppo per genere è pari a 1,05 rispetto allo stipendio medio locale per genere (fonte: Istat 31/12/2018).

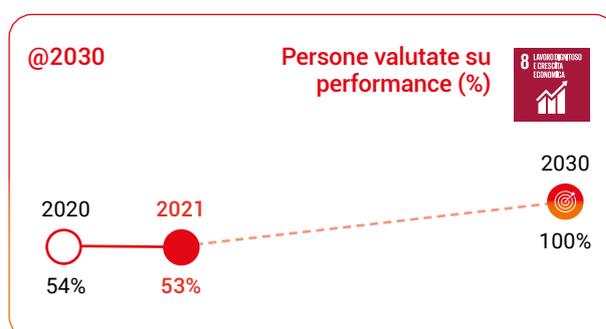
La politica retributiva e meritocratica del Gruppo è diretta a valorizzare i dipendenti che raggiungono elevati livelli di risultato in linea con i valori aziendali, il *Job System* di Gruppo (si veda p. 230) e nel rispetto di adeguati livelli di qualità e produttività. Al personale sono richiesti flessibilità nell'adattamento a nuove modalità di lavoro e un notevole impegno professionale, in una logica di polivalenza.

Premio di risultato. Al fine di coinvolgere maggiormente il personale e indirizzarlo verso il conseguimento degli obiettivi di Gruppo, è prevista l'erogazione, secondo logiche coerenti con gli obiettivi strategici e gestionali, di un premio di risultato collettivo che valorizza la correlazione tra compensi e risultati ottenuti. A determinarne l'erogazione concorrono più fattori legati all'incentivazione della produttività e della qualità dei servizi e al raggiungimento di specifici obiettivi di redditività. Anche per il 2021 sono stati sottoscritti specifici accordi in materia con le Organizzazioni Sindacali in base ai quali il premio può essere erogato alla popolazione non dirigenziale sia sotto forma di una tantum sia tramite strumenti di welfare. Anche nel 2021 è, inoltre, stato consolidato parte dell'importo per Premio di risultato per il personale già in forza, destinando una quota aggiuntiva per previdenza complementare per i nuovi assunti.

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

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

Nel 2021 il 53% dei dipendenti ha ricevuto una **valutazione formale delle performance** raggiunte, percentuale sostanzialmente stabile rispetto allo scorso anno in quanto il processo è fase di progressiva estensione alle società di recente acquisizione. Il processo di valutazione delle performance prevede le fasi di assegnazione degli obiettivi, di valutazione a metà anno e di valutazione a fine anno e, per una parte dei dipendenti (circa 3.610 nel 2021), il processo viene gestito mediante un tool informatico.



Gli importi a titolo di retribuzione variabile sono riportati nella tabella seguente.

Retribuzione variabile (euro/000)	2021	2020	2019
Premio di risultato	12.464	9.581	9.626
MbO ¹	4.687	4.148	3.829
Una tantum ¹	1.645	4.468	4.534

¹ Importi stanziati.

Comunicazione interna

La comunicazione interna è strumento indispensabile per accelerare lo sviluppo dei processi, accompagnare e sostenere i cambiamenti organizzativi e le strategie di business, sviluppare una cultura aziendale comune, orientando gli sforzi verso il raggiungimento degli obiettivi del Gruppo che divengono condivisi e perseguibili attraverso il contributo di ciascuno.

Il ruolo della comunicazione interna è stato centrale nel fronteggiare la situazione di crisi dovuta alla pandemia. È stato necessario comunicare in modo tempestivo ed efficace, affinché ciascun lavoratore avesse conoscenza delle misure di protezione e dei comportamenti da adottare per lavorare in sicurezza in una situazione sanitaria e normativa in continua evoluzione. Gli strumenti sono stati molteplici: e-mail e sms, per comunicare le misure adottate e gli aggiornamenti normativi, e la intranet aziendale, nella quale è stata creata una sezione dedicata all'emergenza Covid-19, in cui sono stati raccolti tutti i comunicati interni, il manuale per le attività in presenza e il testo unico delle disposizioni per lavorare in sicurezza. Si è reso necessario diffondere e spiegare le scelte aziendali, rassicurare i lavoratori, evidenziando l'impegno e le azioni intraprese per fronteggiare l'emergenza e la ripartenza, mantenere alto il coinvolgimento in un contesto di scarsa interazione, nella prima metà dell'anno, e di diffidenza, nel secondo semestre, quando la situazione sanitaria ha consentito il rientro in ufficio, ma la popolazione aziendale ancora era intimorita da uno stato generale di insicurezza. Sono stati obiettivi sfidanti, perseguiti attraverso video messaggi dei vertici aziendali, la pubblicazione di news cadenzate, la visibilità anche all'esterno dell'impegno di tutte le risorse del Gruppo per la continuità dei servizi essenziali, possibile grazie alla responsabilità con cui i lavoratori hanno risposto e alla capacità che hanno dimostrato nel reinventare il proprio lavoro per affrontare l'emergenza.

Il principale strumento di comunicazione interna, informazione e condivisione, si è confermato essere la **intranet aziendale Noi Iren**: oltre 6,7 milioni di pagine consultate e 150 news pubblicate per

rimanere connessi e aggiornati, con visualizzazione e interazione possibili anche tramite lo smartphone aziendale distribuito a tutto il personale. Noi Iren è la "casa comune", luogo in cui essere parte del Gruppo, porta di accesso alle informazioni, alla documentazione e ai servizi aziendali. Sulla intranet vengono pubblicate informazioni di carattere strategico (Piano industriale, risultati economico-finanziari e di sostenibilità), organizzativo (comunicati, organigrammi, documentazione dei sistemi certificati), normativo (ordini di servizio, Modello 231) e societario (acquisizioni, operazioni straordinarie). La intranet diffonde anche news provenienti dal *magazine* "Iren Informa", annunci nella bacheca interna per vendere e scambiare oggetti tra il personale e informazioni su iniziative di carattere culturale, ambientale, sportivo e sociale sostenute dal Gruppo nei diversi territori.

Il *web magazine Iren Informa* è stato, nel 2021, lo strumento attraverso il quale raccontare, con circa 270 articoli visibili all'interno e all'esterno, la capacità di resilienza del Gruppo.

Le attività di video *storytelling* sono state potenziate con la creazione di tre diverse rubriche, che, con stili e contenuti differenti, accompagnano i lavoratori e consentono loro di sentirsi vicini, condividere una visione, fare squadra:

- *Iren people* è la rubrica dedicata alle professioni, volta a condividere le molteplici attività e a far conoscere i colleghi che se ne occupano. Nel 2021 sono stati realizzati 7 video, pubblicati su Youtube, richiamati sulla intranet, valorizzati su Iren Informa e attraverso campagna social;
- *Il tempo di un caffè* è una rubrica di interviste a manager aziendali e direttori per coinvolgere la popolazione aziendale su strategie e obiettivi di lungo periodo. Nel 2021 è stato anche lo strumento per far conoscere a tutti il nuovo Amministratore Delegato del Gruppo;
- *lo lavoro in Iren* è la rubrica dedicata alle competenze, in cui colleghi esperti raccontano le peculiarità del mestiere, la formazione e le abilità necessarie. Uno strumento utile anche nella formazione dei nuovi assunti.

In un contesto di scarsa mobilità interna e ridotte occasioni di incontro è stato necessario dedicare particolare attenzione alle attività digitali per l'accoglienza

dei neoassunti. È stata perciò implementata sulla intranet l'area Benvenuto, dedicata alle nuove persone del Gruppo e volta a favorirne l'inserimento, attraverso la raccolta delle informazioni e dei servizi fondamentali per muoversi in azienda. Nella stessa area sono pubblicati i materiali formativi e le registrazioni degli interventi di on boarding. È stata, inoltre, sviluppata un'App per le persone in attesa di essere inserite in azienda, attraverso la quale informare e coinvolgere i nuovi colleghi.

Rilevante, nel 2021, è stata la presentazione del Piano Industriale che ha coinvolto in presenza circa 300 responsabili e tutte le persone Iren attraverso una diretta streaming con oltre 2.000 collegati. La registrazione degli interventi è stata pubblicata sulla intranet, a disposizione di tutti coloro che non hanno potuto seguire l'evento in tempo reale, consentendo la condivisione di obiettivi e strategie.

L'infrastruttura predisposta ha permesso di riconvertire in digitale anche l'evento di fine anno, che ha visto circa 2.300 dipendenti connessi e il cui filo conduttore è stato il futuro. Il futuro dell'azienda e il futuro immaginato dai colleghi, le cui voci sono state condivise attraverso video registrati.

Welfare aziendale

[GRI 102-8, 403-6]

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

L'emergenza sanitaria ha fatto emergere nuove sfide e bisogni sociali, con particolare riguardo alle difficoltà di accesso alle cure sanitarie, alle condizioni di insicurezza sociale ed economica, alle nuove modalità di organizzazione del lavoro (smart working) e al problema della conciliazione lavoro-famiglia. Tale situazione ha comportato modifiche e nuove modalità per sviluppare il piano di welfare di Gruppo. All'inizio dell'anno è stata lanciata un'indagine interna volta a valutare la percezione del welfare aziendale e le iniziative realizzate dal Gruppo per prendersi cura delle proprie persone e della loro salute, con un particolare focus sugli effetti causati dalla pandemia da Covid-19. L'indagine, che ha visto un'importante partecipazione, è stata l'occasione per verificare il notevole interesse rispetto ad alcuni servizi, in particolare quelli che riguardano la salute dei dipendenti e dei loro famigliari e ha permesso, nel corso dell'anno, di ampliare l'informazione e di realizzare ulteriori iniziative su questo tema.

Qualità della vita per la qualità del lavoro

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

Grazie a queste esperienze di flessibilità e al processo di forte digitalizzazione in ambito risorse umane, anche nel 2021 il Gruppo ha saputo rispondere con efficacia alle esigenze della popolazione aziendale connesse alla pandemia, utilizzando le varie forme di conciliazione disponibili.

Smart working: adottato inizialmente come modalità di lavoro per bilanciare meglio vita privata e professionale, ha assunto dall'inizio della pandemia un significato diverso e più articolato, offrendo la possibilità di mantenere la capacità produttiva e la continuità nell'erogazione dei servizi del Gruppo e di proteggere, nel contempo, i dipendenti dal rischio contagio. Il miglioramento della situazione emergenziale ha permesso, a settembre, la ripresa delle attività in presenza anche per il personale che svolgeva la propria attività in smart working continuativo dall'inizio della pandemia, pur mantenendo attiva la possibilità di svolgere parte delle proprie attività da remoto. Questo ha consentito una ripresa delle relazioni personali e della coesione sociale all'interno degli uffici, favorendo la collaborazione e lo scambio attivo di informazioni. Nel 2021 sono state 3.435 le persone coinvolte nello smart working all'interno del Gruppo.

Telelavoro: i dipendenti del Gruppo possono usufruire, su base volontaria, del telelavoro a tempo parziale introdotto in azienda con specifici accordi. Vengono accolte prioritariamente le richieste motivate da esigenze di conciliazione (accudimento di figli e anziani, problemi di salute personali o di famigliari, distanza tra abitazione e sede di lavoro ecc.). Nel 2021 hanno telelavorato 102 dipendenti.

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

Contratti part time (n.)	2021	2020	2019
Donne	284	250	262
Uomini	141	90	85
Totale	425	340	347

Iniziative per il benessere dei dipendenti

Allo scopo di promuovere il benessere dei propri dipendenti, il Gruppo ha scelto di soddisfare i bisogni del personale in un'ottica di salute e di consumo consapevole nelle otto mense aziendali operative.

In relazione al perdurare dell'emergenza Covid-19, sono state mantenute le misure di sicurezza e di igiene implementate per consentire, per quanto possibile, l'utilizzo delle **mense aziendali**: igienizzazione degli spazi, utilizzo di dispositivi di protezione individuale, collocazione di plexiglass sui tavoli per la protezione dei commensali, contingentamento degli accessi. Accanto ai materiali usa e getta in plastica, in precedenza completamente eliminati e necessariamente reintrodotti per ragioni sanitarie, sono state messe a disposizione anche soluzioni più ecosostenibili *plastic free*, con posate metalliche imbustate nella carta, per ridurre la produzione di rifiuti anche rispetto all'impiego di posate compostabili. Sono stati effettuati, come di consueto, attenti controlli e campionamenti per verificare il rispetto delle disposizioni contrattuali e di legge in difesa della salute, con particolare attenzione alla qualità delle materie prime utilizzate.

Inoltre, con un impegno economico costante, il Gruppo ha attivato altre agevolazioni per migliorare la **qualità della vita dei dipendenti**: buoni pasto e ristorazione convenzionata sui territori, bar aziendali che offrono prezzi calmierati (chiusi per parte del 2021 in relazione alle disposizioni relative all'emergenza Covid-19), parcheggi interni per auto private, tariffe agevolate o contributi per l'acquisto di abbonamenti alla rete di trasporto pubblico locale.

A tutti i dipendenti è offerta, su base volontaria e a seguito di accordo con le Organizzazioni Sindacali, la possibilità di destinare parte del premio di risultato 2021 a iniziative di welfare aziendale, beneficiando, in tal caso, di una maggiorazione. Attraverso il **portale Iren Welfare**, i dipendenti possono ottenere, nei limiti degli importi destinati, rimborsi e/o beni e/o servizi, nelle seguenti aree: famiglia, cassa sanitaria, mutui, previdenza integrativa, sport, cultura, tempo libero e viaggi. I servizi presenti sul portale sono stati presentati attraverso appositi webinar live aperti a tutti i dipendenti, di cui è stata messa a disposizione la registrazione. Circa 6.000 dipendenti sono già iscritti al portale che, nel 2021, ha gestito circa 2.180.000 euro. A seguito di specifico accordo sindacale, è stato erogato, a tutti coloro che hanno convertito almeno il 30% del Premio di risultato in welfare, un importo da destinare ai Fondi di previdenza complementare o ai Fondi di assistenza sanitaria integrativa. Il portale consente anche la registrazione e l'accesso a un'area di scontistica a cui risultano iscritti circa 1.900 dipendenti.

Nel 2021 il Gruppo ha rinnovato la collaborazione con un *wellness provider*, un percorso orientato a migliorare la salute dei dipendenti attraverso l'incentivo all'attività fisica e la disponibilità di una piattaforma che conta più di 2.100 strutture sportive a livello nazionale (yoga, nuoto, pilates e molto altro) che si possono frequentare con un unico abbonamento mensile. La convenzione garantisce ai dipendenti del Gruppo tariffe agevolate e piani di abbonamento scontati fino al 60% rispetto al costo di mercato.

Nel quadro di questa collaborazione, il *wellness provider* ha messo a disposizione dei dipendenti del Gruppo, in risposta alle esigenze prodotte dalla pandemia, nuove soluzioni digitali per rimanere attivi e in forma anche a casa.

Nell'ambito delle attività di **mobility management**, il Gruppo nel 2021 ha completato la redazione e l'invio alle Amministrazioni competenti dei Piani di Spostamento Casa Lavoro (PSCL), previsti dalla normativa, relativi alle principali sedi aziendali di Genova, La Spezia, Parma, Piacenza, Reggio Emilia, Torino e Vercelli. Le elaborazioni, predisposte sulla base dei risultati di un questionario sottoposto ai dipendenti nel 2020, costituiscono il "Piano di mobilità casa-lavoro" del Gruppo, uno strumento di analisi e sviluppo di misure utili per razionalizzare gli spostamenti del personale del Gruppo. Per agevolare la mobilità quotidiana sostenibile dei dipendenti, nelle principali sedi aziendali, a cui si è aggiunta nel 2021 quella di Torino, sono state installate apposite rastrelliere coperte per il ricovero e la sosta di biciclette e motocicli.

Dal 2020, inoltre, ciascun dipendente può, attraverso un apposito strumento informatico, ricercare, prenotare o acquistare titoli di viaggio in tempo reale, in completa autonomia e nel rispetto delle politiche aziendali, effettuando una ricerca comparativa tra i diversi servizi di viaggio normalmente necessari per la gestione di una trasferta (voli, treni, hotel e car rental).

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

Programmi di prevenzione

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

Il **Progetto Benessere** offre la possibilità di usufruire, su base volontaria, di un checkup sanitario preventivo biennale a fronte di un contributo individuale di 10 euro, che viene totalmente devoluto a favore di presidi sanitari territoriali. Il progetto, che si articola in due fasi "Progetto Salute" e "Progetto Cuore" (programma promosso dall'Istituto Superiore di Sanità), si propone di individuare in via preventiva, attraverso alcuni esami di laboratorio e una visita finalizzata alla prevenzione del rischio cardiovascolare, i principali fattori di rischio per la salute in rapporto all'età e al sesso. Nel 2021 sono stati sottoposti a controlli complessivamente 971 dipendenti, recuperando le visite che erano state sospese nel 2020 a causa dell'emergenza sanitaria.

Il Gruppo ha avviato, nel 2021, un progetto sperimentale di telemedicina in collaborazione con *Generali Welion*. Il servizio innovativo, proposto a tutti i dipendenti, prevede un supporto di teleconsulto medico di medicina generale e pediatria per tutta la famiglia, con l'obiettivo di fornire risposte in ambito medico, in sicurezza e con tempestività, in un contesto che, a causa dell'emergenza Codiv-19, condiziona la tempestiva disponibilità di diverse prestazioni del Servizio Sanitario Nazionale. Il servizio offre, inoltre, l'accesso a tariffe agevolate a una vasta rete di strutture sanitarie convenzionate, senza bisogno di sottoscrivere una polizza assicurativa. Nei primi tre mesi di sperimentazione, 543 dipendenti si sono iscritti al servizio effettuando complessivamente 277 chiamate per richiedere un consulto medico.

Copertura pensionistica complementare

Dall'entrata in vigore della legge di riforma del sistema di previdenza complementare, i dipendenti possono scegliere come destinare la loro quota del fondo di Trattamento di Fine Rapporto (TFR), mantenendola in azienda o affidandola a una delle forme pensionistiche previste dalla legge che garantiscono prestazioni complementari al sistema obbligatorio pubblico e assicurano più elevati livelli di copertura previdenziali. Tra queste forme spiccano, per numero di adesioni, i fondi negoziali previsti dalla contrattazione collettiva, cui possono aderire i soli lavoratori ai quali si applicano determinati contratti collettivi. I principali fondi per i dipendenti del Gruppo Iren sono: Pegaso (CCNL elettrico o gas-acqua), Previambiente (CCNL ambiente), Fon. Te (CCNL Commercio e Servizi), Fondo Gomma Plastica (CCNL Gomma Plastica) e Previdai per i dirigenti.

Nell'ambito del processo di unificazione e armonizzazione dei trattamenti economico-normativi, al fine di sviluppare nei giovani il valore della previdenza complementare e di incentivare l'iscrizione ai relativi fondi, viene erogato annualmente al personale assunto, a tempo indeterminato o in apprendistato, un versamento aggiuntivo alla previdenza complementare cui risulta iscritto. Al 31 dicembre 2021 sono 7.231 i dipendenti che hanno aderito ai fondi pensionistici complementari a cui il Gruppo, nell'anno, ha versato complessivamente 3.826.303 euro, a titolo di contributo a proprio carico. I dipendenti possono anche usufruire di un servizio di assistenza e consulenza previdenziale.

Coperture assicurative per il personale

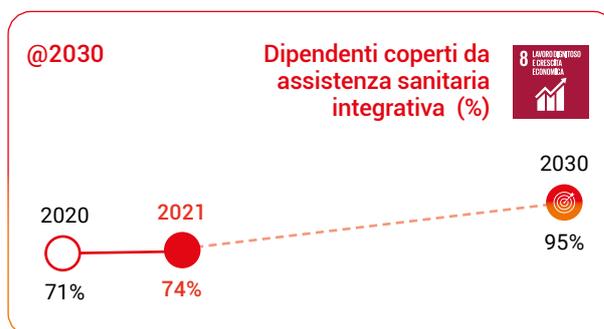
La quasi totalità dei dipendenti con qualifica di quadro, impiegato, operaio è assicurata da una polizza stipulata dal Gruppo per morte o invalidità permanente parziale o totale, conseguenti a infortunio extra lavoro e infortunio sul lavoro. Sono state, inoltre, stipulate apposite assicurazioni per i casi di morte e/o di invalidità totale permanente da malattia non professionale a favore dei dipendenti del settore elettrico e gas-acqua, in conformità con quanto previsto dai rispettivi contratti collettivi. Sono previste per tutti i dirigenti, come da disposizioni del CCNL Dirigenti Confservizi, coperture assicurative in caso di infortunio (occorso anche non in occasione di lavoro e in caso di malattia professionale) e un'assicurazione vita. È stata, inoltre, stipulata una nuova polizza che garantisce la copertura per danni involontariamente cagionati a terzi dal dirigente o dai suoi familiari nello svolgimento di attività relative alla vita privata (copertura assicurativa in materia di responsabilità civile del "capofamiglia").

Assistenza sanitaria integrativa

Attraverso l'adesione a fondi di assistenza sanitaria integrativa, vengono riconosciute coperture sanitarie ai dipendenti in relazione al CCNL di appartenenza (FASIE per il personale con contratto gas-acqua, FASDA per il personale con contratto ambiente, Utilitalia e Fise Assoambiente, Metasalute per contratto metalmeccanico, EST per contratto commercio e FAS

G&P per contratto Gomma Plastica). Il contratto del settore elettrico prevede il versamento di contributi ai CRAL per lo svolgimento delle attività assistenziali. A Parma, e in particolare per i soci del CRAL ARTA, è possibile aderire a un programma di prevenzione che prevede specifici controlli sanitari. Fondi appositamente costituiti gestiscono l'erogazione di sussidi assistenziali di cui possono beneficiare i soci ordinari (dipendenti) e i loro famigliari a carico.

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



Anticipazione sul Trattamento di Fine Rapporto

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

Benefit nella fase di pensionamento

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

prestazioni previste. L'assistenza riguarda anche gli eventuali familiari a carico e, in caso di decesso, i titolari della pensione di reversibilità.

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

Attività ricreative, culturali, sportive

Tramite i circoli ricreativi aziendali vengono proposte ai dipendenti attività ricreative, ludiche, sportive e culturali, pur con i limiti derivanti dal perdurare nel 2021 della pandemia. Anche per accrescere la socialità tra i dipendenti, sono a disposizione il Circolo culturale ricreativo dipendenti a Genova, l'Adaem e il Cral Amiat a Torino, il Circolo Quercioli a Reggio Emilia, il Cral Amps e il Cral Arta a Parma, il Cral Enìa a Piacenza, il Cral Adam a Vercelli e il Cral Acam alla Spezia. Alcune associazioni contribuiscono alle spese scolastiche dei figli dei dipendenti, oltre a permettere acquisti di libri scolastici e cancelleria a prezzi convenzionati. I circoli stipulano anche convenzioni commerciali nei territori d'interesse, per consentire ai dipendenti di acquistare prodotti e servizi a prezzi scontati. Il finanziamento dei circoli è, per la quasi totalità, a carico del Gruppo che mette anche a loro disposizione, mediante apposito comodato gratuito, locali e attrezzature necessari allo svolgimento delle attività.

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

Contributi erogati (euro)	2021	2020	2019
Attività ricreative	900.153	927.495	847.690
Attività assistenziali	2.394.082	2.346.442	2.250.435
Totale	3.294.235	3.273.937	3.098.125



Diversità e inclusione

[GRI 102-8, 401-3, 405-1, 405-2, 406-1]

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

Il Gruppo garantisce l'assenza di discriminazioni nella selezione, assunzione, formazione, gestione, sviluppo e retribuzione del personale, come previsto dal Codice Etico aziendale. Tale impegno ha garantito che anche nel 2021 non si siano verificate violazioni in materia.



Nel 2021 non si sono verificate violazioni legate a pratiche discriminatorie

Il Gruppo ha attivato da anni una serie di programmi articolati sulle diversità per il cui presidio organico, a partire dal 2015, è stata costituita l'unità organizzativa **Welfare e Diversity**, all'interno della quale opera una specifica area **Benessere&Diversity**. Si tratta quindi di un percorso di applicazione di politiche di inclusione che riconosce

e valorizza le differenze, gestendole attivamente e facendo leva su di esse per aumentare la competitività del Gruppo. I filoni principali di attenzione sono il genere, l'età, la disabilità, le diversità di nazionalità, tutti fronti sui quali il Gruppo ha attivato, a vario titolo, programmi e iniziative, tra i quali l'adesione, insieme ad altre 26 aziende dei servizi pubblici associate a Utilitalia, al **"Patto Utilitalia - La Diversità fa la differenza"**, costituito da sette impegni per favorire concretamente l'inclusione e la diversità di genere, età, cultura e abilità all'interno delle politiche aziendali.

A conferma dell'importanza attribuita dal Gruppo alla valorizzazione delle diversità e all'inclusione di tutte le risorse presenti in azienda, nel 2021 sono state approvate e diffuse la **"Politica relativa a Diversità e Inclusione nel Gruppo Iren"** e la **"Politica su gestione delle violenze, molestie e atti di bullismo nei luoghi di lavoro"** (pubblicate sul sito internet a cui si rimanda per approfondimenti). Le due Politiche si collegano direttamente ai principi del Codice Etico e formalizzano gli impegni del Gruppo per lo sviluppo di un ambiente di lavoro inclusivo, rispettoso di ogni forma di diversità, ispirato ai principi di correttezza e dignità nei rapporti professionali, e privo di comportamenti discriminatori.

Nell'ambito delle tematiche di diversità, equità e inclusione, il Gruppo sta avviando il progetto Pay Equity & ILM® Maps, un'ulteriore analisi che permetterà di individuare e correggere eventuali gap retributivi.

Le politiche di valorizzazione della diversità si concretizzano anche nell'adozione di modalità di lavoro flessibile per conciliare vita e lavoro, nella non discriminazione, nella valorizzazione delle competenze, nell'impulso alla managerialità al femminile e nella formazione, attraverso programmi specifici volti ad aumentare il livello di consapevolezza sul valore della diversità e a creare un ambiente di lavoro inclusivo.

Le riforme nella normativa del lavoro e nei sistemi pensionistici, che prolungano la permanenza delle persone in azienda, hanno prodotto un significativo effetto: per la prima volta si trovano almeno quattro generazioni che lavorano fianco a fianco e che portano con sé una diversa percezione del lavoro, dei ruoli e delle relazioni. **La diversità e la coesistenza di differenti generazioni** offrono opportunità di arricchimento e di apertura al cambiamento, per affrontare le rivoluzioni tecnologiche e guidare l'innovazione, sfruttando l'ampiezza di esperienze e conoscenze.

Per facilitare la cooperazione e l'integrazione tra senior e junior occorre comprendere i punti di forza, i limiti e i valori di ogni generazione verso il proprio lavoro e creare una cultura aziendale che dimostri attivamente rispetto e inclusione. Le iniziative del Gruppo a supporto della diversità generazionale e la formazione sono lo strumento per eccellenza per promuovere la comunicazione e lo scambio di esperienze tra generazioni, stimolando il confronto produttivo e il trasferimento di conoscenze e competenze per fare in modo che le differenze vengano riconosciute e valorizzate.

L'effetto delle politiche adottate sulla **diversità di genere**, è dimostrato anche dall'inclusione del **Gruppo Iren nel Bloomberg Gender-Equality Index (GEI)** che garantisce trasparenza nelle pratiche e nelle politiche di genere attuate dalle società quotate, approfondendo e ampliando le informazioni ESG a disposizione degli investitori e della comunità finanziaria. L'indice misura l'uguaglianza di genere, basandosi su cinque pilastri: leadership femminile e talent pipeline, parità di retribuzione e uguaglianza retributiva tra i sessi, cultura inclusiva, politiche contro le molestie e attività di promozione verso il mondo femminile. L'inclusione nel GEI riflette un elevato livello di trasparenza e performance complessive coerenti con i cinque pilastri del framework.

Nella consapevolezza che la strada per raggiungere la **gender equality** passa anche attraverso un'adeguata presenza di donne in tutti i settori che nel futuro offriranno le maggiori opportunità professionali e di carriera, il Gruppo partecipa a diversi programmi di collaborazione con soggetti esterni. Significativa è, in questo ambito, la collaborazione, avviata già dal 2018, con **Valore D** – associazione di imprese che promuove la diversità, il talento e la leadership femminile per la crescita delle aziende e del Paese – che ha predisposto un manifesto per l'occupazione femminile, sottoscritto dal Gruppo Iren. Il documento è costituito da nove punti attraverso i quali l'azienda s'impegna, con gradualità e compatibilmente con le proprie specificità settoriali e dimensionali, a dotarsi di obiettivi chiari e misurabili, con indicatori di performance monitorati periodicamente, da condividere al proprio interno. Al fine di raggiungere gli obiettivi inseriti nel manifesto, anche nel 2021 il Gruppo ha realizzato diverse attività. Tra queste i *webinar* e i *talks*, inseriti nella formazione online disponibile sulla intranet aziendale, che permettono di approfondire temi quali, ad esempio: l'influenza degli stereotipi nelle decisioni e come combatterli, come la pandemia cambia il rapporto tra i sessi, il sessismo nel linguaggio e la consapevolezza del linguaggio utilizzato sul luogo di lavoro, l'uso e il dosaggio della diversità per imparare a lavorare meglio. A queste iniziative si è aggiunto un ciclo di momenti di confronto e riflessione online, proposto in collaborazione con Valore D Talks Academy e aperti a tutte le persone del Gruppo, per prendere consapevolezza e ispirazione rispetto a tematiche connesse alla diversità e all'inclusione, applicabili nel proprio ambiente professionale e personale.

Nel quadro della quarta rivoluzione industriale (4.0), che richiede nuove competenze e un miglioramento continuo personale e organizzativo, si inserisce il percorso formativo rivolto al personale femminile e orientato a sviluppare competenze digitali e manageriali per garantire empowerment ed engagement. Nel 2021 è stato avviato il **Mini master leadership donne 4.0** per promuovere l'uguaglianza di genere. L'iniziativa, che ha coinvolto 12 colleghe della holding e delle diverse Business Unit, ha completato il ciclo formativo, svolto nel 2020, "Empowerment & leadership delle donne per l'industria 4.0", finalizzato ad accrescere competenze e abilità orientate a sviluppare una maggiore familiarità con i processi di innovazione.

Il Gruppo ha avviato nel 2021 una nuova collaborazione con **Fondazione Libellula** – realtà impegnata a sensibilizzare su ogni forma di violenza e discriminazione e a sostenere lo sviluppo di una cultura inclusiva nelle organizzazioni – entrando a far parte del network di aderenti. Grazie a questa collaborazione è stato organizzato un *webinar* sul tema "**La diversità culturale come opportunità**", per sensibilizzare sull'importanza dell'inclusione e informare sui benefici derivanti da una corretta gestione delle diversità attraverso l'utilizzo dell'intelligenza culturale.

La formazione STEM (science, technology, engineering and mathematics) rappresenta attualmente un tassello della disparità di genere, soprattutto nel contesto di rivoluzione tecnologica presente e futuro. Consapevole di questo gap, il Gruppo ha contribuito all'indagine **#ValoreD4STEM** sulle donne con carriere STEM nelle organizzazioni, somministrando un questionario a tutte le donne in possesso di un titolo di studio o che ricoprono, all'interno del Gruppo, un ruolo tecnico scientifico. Su questo tema, nel 2021, è proseguito il progetto **Role Model**, in collaborazione con l'associazione ELIS, realtà educativa no profit che si rivolge a giovani, professionisti e imprese per rispondere al divario scuola-lavoro, alla disoccupazione giovanile e contribuire allo sviluppo sostenibile delle organizzazioni. Il progetto ha l'obiettivo di orientare, attraverso la testimonianza di Role Model, gli studenti delle scuole secondarie a seguire le proprie aspirazioni, con particolare attenzione alla sensibilizzazione delle ragazze verso le discipline STEM. Inoltre, il Gruppo ha sostenuto la quarta edizione del progetto **Ragazze Digitali**, un campo estivo in formato digitale – organizzato dall'associazione EWMD

(European Women's Management Development), sezione di Reggio Emilia e Modena, e dall'Università di Modena e Reggio Emilia – indirizzato alle giovani che hanno terminato il 3° e 4° anno di tutti gli istituti scolastici superiori, con l'obiettivo di avvicinarle all'informatica, alla programmazione e alla cultura del fare, e di stimolare la loro creatività digitale utilizzando l'approccio *learn by doing*.

Il Gruppo ha avviato, nel corso dell'anno, un nuovo progetto di ricerca con Luiss Business School sul tema **"Women Empowerment @Iren – Valorizzare il ruolo delle donne nelle aziende del settore energetico, infrastrutture e trasporti"**, con l'obiettivo di inquadrare dal punto di vista metodologico le azioni già compiute e pianificate da Iren, per comprendere il fenomeno della *gender equality* sotto diverse prospettive, e indirizzare le future linee strategiche del Gruppo.

Iren ha anche partecipato all'edizione 2021 della **4 Weeks 4 Inclusion**, l'iniziativa di incontri dedicati all'inclusione e alla valorizzazione delle diversità che ha visto coinvolte oltre 200 aziende, nell'ambito della quale ha organizzato un proprio evento di approfondimento delle strategie e delle iniziative di inclusione realizzate dal Gruppo.

Inoltre, il Gruppo Iren garantisce al personale diversamente abile le condizioni per il migliore inserimento lavorativo, operando nel rispetto delle vigenti normative in materia.

Personale appartenente alle categorie protette	2021	2020	2019
Numero dipendenti	379	370	383

Personale femminile

Le 2.195 donne mediamente presenti nel Gruppo in corso d'anno rappresentano circa il 25% del numero medio dei dipendenti, in crescita rispetto al 2020 (24,3%).

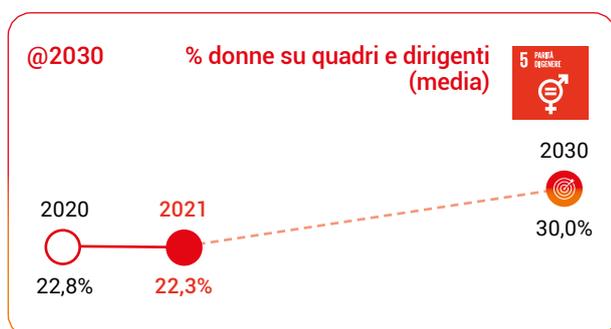
Al netto dell'effetto del consolidamento, dal 2019, della società San Germano che, per tipologia di attività svolte, è costituita prevalentemente da personale maschile, la percentuale di personale femminile (26,7% nel 2021) risulta in costante crescita nell'ultimo quinquennio.

Personale medio per qualifica e genere	2021		
	Totale n.	Donne n.	Donne %
Dirigenti	102	20	19,6 %
Quadri	337	78	23,1%
Impiegati	3.825	1.448	37,9%
Operai	4.580	649	14,2%
Media totale	8.844	2.195	24,8%

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

La maggioranza del personale femminile (70,4%) è inquadrata a livello di dirigenti, quadri e impiegati (insieme che costituisce il 48,2% del totale dei dipendenti, verso il 51,8% di operai). L'analisi evidenzia, anche alla luce delle caratteristiche prevalentemente tecniche delle attività gestite, una situazione non discriminatoria per la componente media femminile che rappresenta circa il 36,3% nel gruppo dei dirigenti, quadri e impiegati.

Il tema della presenza femminile è assunto tra gli obiettivi del Piano industriale al 2030 in cui si prevede una crescita di donne nelle posizioni manageriali del Gruppo.



La parità dei livelli retributivi fra uomini e donne è garantita dall'applicazione dei Contratti Collettivi Nazionali del Lavoro, dove sono definiti i minimi contrattuali per le diverse categorie di inquadramento. La retribuzione base media per qualifica delle donne (dettaglio nel paragrafo "Persone Iren in cifre" al fondo del capitolo) è tuttavia leggermente inferiore rispetto a quella degli uomini, per tre ordini di fattori: maggior percentuale di donne operanti part time (12,5% della popolazione femminile rispetto a 2,1% della popolazione maschile), minor anzianità lavorativa media delle donne rispetto a quella degli uomini, forte incidenza di ruoli tecnici qualificati che storicamente hanno una provenienza dal mondo scolastico prevalentemente maschile. Tramite politiche di selezione attente alla tematica e l'introduzione di un sistema di *reward* con politiche omogenee per tutta la popolazione aziendale, il Gruppo si è posto l'obiettivo di riequilibrare per quanto possibile questa situazione, in considerazione del mercato del lavoro di riferimento, anche attraverso specifici interventi sulle politiche di selezione, al fine di incrementare la presenza femminile e sviluppare un filone di talenti femminili, non solo su ruoli impiegatizi, ma anche tecnico-operativi.

In linea con quanto disposto dallo Statuto sociale e dalle vigenti normative in tema di parità di accesso agli organi di amministrazione e controllo delle società quotate, in Iren è assicurato l'equilibrio fra i generi con una presenza femminile pari al 40% dei componenti. Complessivamente nei Consigli di Amministrazione delle società del Gruppo si contano 39 donne, pari al 24% del totale dei componenti (164 persone di cui il 33% tra i 30 e i 50 anni e il 67% oltre i 50 anni).

Nel 2021 sono stati 336 i dipendenti (162 donne e 174 uomini) che hanno usufruito di periodi di congedo di maternità (obbligatoria, congedo parentale,

congedo paternità e allattamento), di cui 310 (151 uomini) hanno fatto ricorso a congedi per assenza obbligatoria, anticipata e congedi parentali.

I dipendenti hanno potuto avvalersi anche delle varie forme di lavoro flessibile che il Gruppo mette a disposizione, su tutte lo smart working, della formazione specifica erogata in questi casi e dei servizi descritti nel paragrafo Welfare aziendale. Al loro rientro tutti i dipendenti hanno potuto riprendere l'attività che seguivano prima del periodo di assenza o un'attività con pari contenuti professionali, nei casi in cui i mutamenti organizzativi nel frattempo intervenuti non consentissero il rientro nella stessa posizione.

Sicurezza e salute dei lavoratori

[GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-8, 403-9, 403-10]

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

Sicurezza nell'emergenza Covid-19

La politica sulla sicurezza del Gruppo si è concretizzata anche nella gestione dell'emergenza Covid-19 che ha visto, a partire dal 20 febbraio 2020, la costituzione di una unità di Crisi permanente, operativa anche nel 2021, per affrontare in modo coordinato e tempestivo la situazione, garantendo continuità alle attività e all'erogazione dei servizi e prestando la massima attenzione alla sicurezza di tutti i dipendenti.

L'approccio adottato, in continuità con il 2020, è stato sistemico con iniziative trasversali estese a tutti i dipendenti e altre specifiche, in relazione alle differenze connesse al business e alle diverse fasce della popolazione aziendale, evolvendo dal piano della reazione difensiva al piano della crescita e responsabilizzazione a lungo termine di tutto il personale, oltre che dell'organizzazione.

Le **principali misure adottate per garantire la sicurezza** dei lavoratori, oltre a nuove e diverse modalità di lavoro già in precedenza descritte, sono state:

- aggiornamenti, in linea con l'evoluzione pandemica e normativa, del "Manuale per le attività lavorative in presenza – gestione emergenza CV19" e del "Testo unico delle disposizioni di Gruppo", contenenti le misure di prevenzione e protezione e le indicazioni pratiche su come comportarsi negli ambienti di lavoro;
- allineamento dei piani di emergenza e procedure per ogni Business Unit e incontri dei Comitati interni tra Direzione, Organizzazioni Sindacali e Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza;
- gestione e distribuzione ai lavoratori, attraverso i magazzini di Gruppo, di oltre 2.000.000 di dispositivi di protezione individuale (maschere, guanti, gel) per un valore di oltre 700.000 euro;
- consegna di oltre 40.000 kit di tutela (maschere, igienizzante, guanti, salviette) al personale impiegato presso le reception;
- sanificazione di ambienti e mezzi di lavoro;
- scaglionamenti e turnazioni, quando necessario, del personale chiamato ad operare in presenza per ridurre ogni possibilità di contagio;
- distanziamento delle persone negli uffici e nelle aree comuni (attraverso gestione accessi, segnaletica, divisori fisici ecc.);
- accertamenti dei medici competenti prima del rientro in servizio per tutti i casi di positività;
- oltre 400 sopralluoghi di monitoraggio per individuare azioni correttive e di miglioramento e verificare il rispetto delle norme di comportamento da parte dei lavoratori;
- area intranet dedicata e informazione capillare e tempestiva su tutti i device a disposizione del personale (pc, smartphone, tablet) con news, e-mail, affissioni;
- segnaletica e comunicazione visiva di sicurezza con cartellonistica in tutte le sedi;
- casella e-mail dedicata a disposizione di tutti i dipendenti per dubbi, segnalazioni e per favorire il tracciamento dei contatti con possibili casi di contagio. Le e-mail gestite da inizio pandemia sono oltre 36.000;
- utilizzo della formazione online.

Nel 2021 il Gruppo ha dato corso anche a una **campagna di vaccinazione anti-Covid-19 aziendale**. Il percorso, inserito nell'attuazione

del piano nazionale di gestione dell'emergenza, è stato possibile grazie al Protocollo siglato il 6 aprile 2021 tra Governo e Parti Sociali, che ha dato la possibilità alle aziende di contribuire alla campagna di vaccinazione nazionale. Iren ha convintamente colto l'opportunità e ha avviato da subito, nel rispetto della privacy tramite un portale dedicato, una massiva campagna di adesione, rivolta a tutto il personale del Gruppo, conclusasi con la raccolta delle manifestazioni di interesse. A seguire, tramite specifiche convenzioni con strutture sanitarie esterne, sulla base delle tempistiche e disponibilità delle Regioni, si sono potute concretizzare le vaccinazioni per circa 600 dipendenti.

Iren, le quattro Società capofiliera (Iren Ambiente, Iren Energia, Iren Mercato e Ireti) e le principali Società del Gruppo, hanno sistemi certificati secondo lo standard internazionale UNI EN ISO 45001 per garantire il controllo sistematico degli aspetti relativi alla sicurezza e alla salute dei lavoratori, che coprono il 100% del personale impiegato nelle società certificate (pari al 98% del personale complessivo del Gruppo).

Gestione della sicurezza

Il presidio del sistema di gestione della sicurezza è assicurato per il Gruppo da un unico Servizio Sicurezza, collocato nella Capogruppo, che garantisce l'uniformità delle metodologie di valutazione dei rischi, l'individuazione delle misure organizzative, procedurali e tecniche e delle necessità formative del personale in materia. Specifiche procedure codificate e sistematici audit consentono di perseguire il monitoraggio e il miglioramento continuo di tale sistema. Obiettivi specifici di miglioramento riguardano la progressiva informatizzazione della gestione del Sistema Sicurezza (tramite l'applicativo G.AM.MA. che garantisce l'uniformità dell'approccio e il relativo monitoraggio), l'unificazione della gestione di tematiche trasversali (anche tramite l'emissione di procedure di Gruppo in materia di Dispositivi di Protezione Individuale, sorveglianza sanitaria, emergenze, infortuni) e la progressiva integrazione delle Società che, a seguito di acquisizione, entrano a far parte del Gruppo.

Ogni Società del Gruppo organizza almeno un incontro annuo sulla sicurezza aziendale (art. 35 D.Lgs. 81/2008), nonché, di norma, una o due altre riunioni all'anno di confronto e aggiornamento a cui partecipano i Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS). Sopralluoghi e riunioni specifiche sono, inoltre, effettuati su richiesta dei RLS e/o dei lavoratori.

I RLS sono altresì invitati a partecipare alle visite agli ambienti di lavoro con il Medico Competente (art. 25 D.Lgs. 81/2008) e sono coinvolti nell'ambito degli audit dei sistemi certificati.

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

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

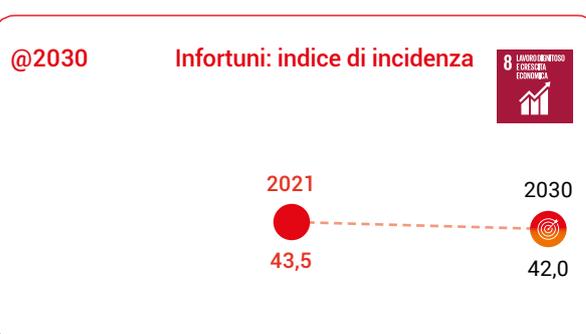
Il processo di **identificazione dei pericoli e di valutazione dei rischi** è regolamentato da procedure e da un apposito software che garantisce l'uniformità dell'approccio alla tematica. Per ogni attività lavorativa vengono individuati e valutati i rischi, e le conseguenti misure di prevenzione o protezione,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

Nelle società del Gruppo certificate ISO 45001 sono anche previsti periodici audit per la verifica della corretta attuazione della gestione della salute e sicurezza sul lavoro, svolti da auditor qualificati esterni e indipendenti. I risultati di tali verifiche vengono portati all'attenzione della Direzione per le azioni conseguenti.



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

L'attenzione al fenomeno infortunistico è dimostrata anche dalla previsione, nel Piano Industriale e nel sistema MbO, di specifici obiettivi, assegnati ai Responsabili delle strutture operative maggiormente esposte a tali rischi.



Principali indicatori di sicurezza

Infortunati e indice di frequenza ¹	u.m.	2021
Totale infortuni	n.	385
<i>di cui con gravi conseguenze - non mortali²</i>	<i>n.</i>	<i>3</i>
<i>di cui con gravi conseguenze - mortali</i>	<i>n.</i>	<i>0</i>
Ore lavorate	n.	14.640.282
Indice di frequenza		
(n. totale infortuni/ore lavorate x 1.000.000)		26,30
(n. totale infortuni/ore lavorate x 200.000)		5,26
Giorni di assenza per infortunio	n.	12.836
Indice di gravità		
(gg. assenza per infortuni/ore lavorate x 1.000)		0,88
Durata media degli infortuni		
(gg. assenza per infortuni/n. totale infortuni)	gg.	33,34

¹ Sono esclusi gli infortuni in itinere e quelli non riconosciuti dall'INAIL.

² Infortuni con durata superiore a 6 mesi.

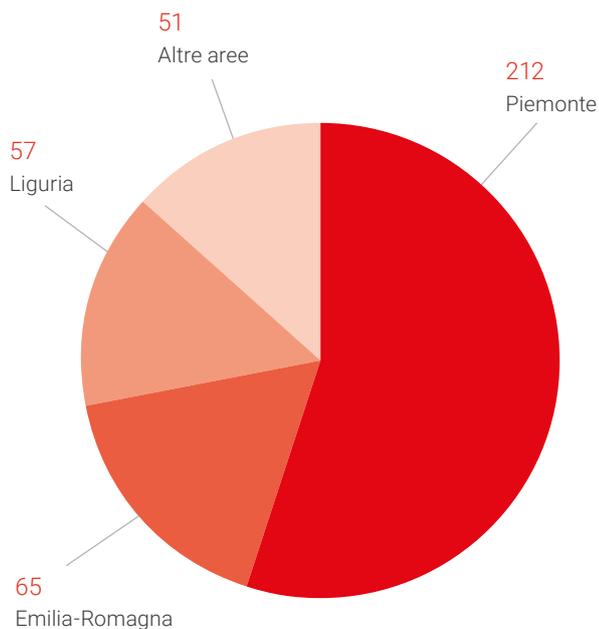
Mancati infortuni (near miss) ¹ per territorio e per genere (n.)	2021
Piemonte	87
Emilia-Romagna	22
Liguria	27
Altre aree	22
Totale	158
Donne	35
Uomini	123
Totale	158

¹ Near miss secondo la norma ISO 45001:2018.

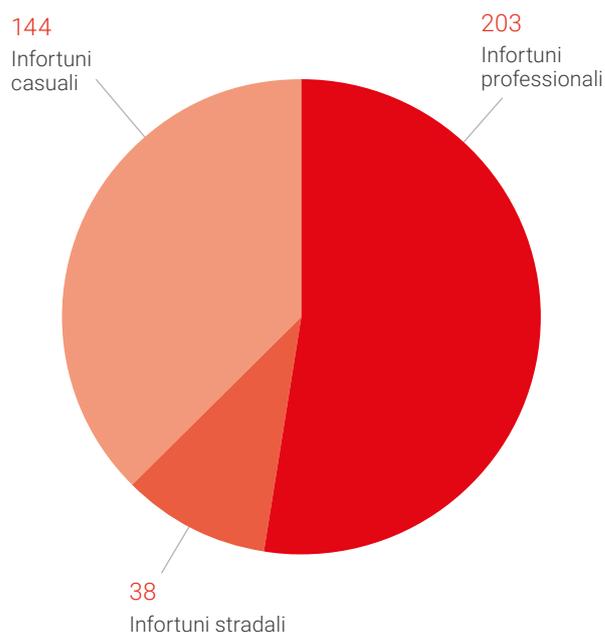
L'andamento infortunistico nel 2021 registra un lieve aumento degli indici rispetto al 2020, maggiormente caratterizzato dall'emergenza Covid19, sia dell'indice di frequenza, pari a 26,30 (24,93 nel 2020) sia dell'indice di gravità, pari a 0,88 (0,82 nel 2020), ma significativamente più bassi di quelli del 2019 (rispettivamente 30,53 e 0,98). La durata media degli infortuni, 33,34 giorni, rimane pressoché costante (33,03 giorni nel 2020).

Nel paragrafo "Persone Iren in cifre" è riportato il dettaglio degli indici infortunistici dell'ultimo triennio.

Infortunati per territorio (n.)



Infortunati per tipologia (n.)



Sorveglianza sanitaria

La sorveglianza sanitaria dei dipendenti, in funzione delle mansioni assegnate, è organizzata a livello centrale dalla funzione Servizi Sicurezza e si avvale, per la pianificazione e l'esecuzione degli accertamenti diagnostici, di una società esterna specializzata. Le visite sono effettuate (circa 9.000 nel 2021), ai sensi della legislazione vigente, da Medici Competenti esterni, nominati dai datori di lavoro delle singole società del Gruppo. Una specifica procedura di Gruppo definisce le modalità comuni di azione, compresa l'omogeneizzazione dei protocolli sanitari. La corretta pianificazione e la sorveglianza sanitaria per tutti i lavoratori è assicurata dall'utilizzo dell'applicativo G.AM.MA., su cui sono inseriti: i profili di rischio dei lavoratori in funzione della possibile esposizione professionale indicata nei documenti di valutazione del rischio, l'obbligatorietà della sorveglianza sanitaria, le date di esecuzione degli accertamenti previsti, la registrazione del giudizio di idoneità e le eventuali prescrizioni/limitazioni. Le informazioni contenute in G.AM.MA., nel rispetto della privacy, e limitatamente a quanto di pertinenza, sono rese disponibili a lavoratori, dirigenti, preposti, medici e SPP. L'applicativo G.AM.MA. è certificato per gestire i requisiti della norma UNI ISO 45001:2018.

Per quanto concerne le **malattie professionali**, il documento di valutazione dei rischi (DVR), mantenuto in costante aggiornamento, oggettiva la presenza di un rischio professionale di livello molto basso, tale da ridurre drasticamente la probabilità. Tale probabilità è minima a monte e a valle della catena di controllo messa in atto nel Gruppo. A monte, in relazione ai risultati derivanti proprio dall'elaborazione dei DVR delle società del Gruppo a cui collaborano RSP e Medici Competenti che, nel corso degli incontri volti alla discussione del DVR e in esito ai numerosi sopralluoghi degli ambienti di lavoro, segnalano, se necessario, le criticità di loro competenza e forniscono indicazioni o suggerimenti volti al miglioramento delle condizioni di lavoro. A valle, in quanto i Medici Competenti prendono atto dei rischi residuali e predispongono un protocollo di sorveglianza sanitaria, comune a tutto il Gruppo, che è finalizzato alla tutela dell'integrità psicofisica dei lavoratori e mira anche a evidenziare i soggetti potenzialmente o fattivamente ipersensibili, correlando il rischio lavorativo agli accertamenti diagnostici specifici e consentendo di esprimere correttamente eventuali limitazioni o prescrizioni individuali. Il Medico Competente è comunque obbligato per legge a segnalare agli organi competenti sospette malattie professionali. Nel 2021 sono stati due i casi di malattia professionale riconosciuti come tali dall'INAIL.

Non sono previste specifiche iniziative o programmi limitati alle gravi malattie; sono previste, invece, numerose iniziative e programmi assistenziali e di prevenzione in generale, sia a livello di contratto collettivo o di apposita contrattazione aziendale sia tramite il sistema di Welfare aziendale (si veda p. 240).

Formazione su salute e sicurezza

Tra gli obiettivi primari dell'azione formativa del Gruppo si collocano il miglioramento dei comportamenti e il rafforzamento della cultura in materia di salute e sicurezza sul lavoro che continuano ad avere un ruolo predominante nelle iniziative rivolte ai dipendenti. Nel 2021, nonostante il perdurare dell'emergenza sanitaria che ha continuato a limitare la numerica massima di composizione delle aule e le modalità di erogazione, questi temi hanno registrato un notevole incremento rispetto agli anni precedenti, con oltre 63.400 di ore di formazione erogate, una media pro-capite di 7,2 ore e il coinvolgimento di 6.191 persone in almeno una iniziativa, pari al 70% del numero medio dei dipendenti. Le principali iniziative sono state:

- **formazione di base e aggiornamenti** per dirigenti, preposti e lavoratori, addetti all'emergenza e al primo soccorso, su rischi specifici (ambienti confinati, ambito elettrico, amianto, lavoro isolato, rischio biologico da legionella) e sull'utilizzo dei dispositivi di protezione individuale (lavori in altezza, vie respiratorie, ambienti confinati);
- **qualifica e aggiornamento per incarichi di sicurezza** (RSPP/ASPP, RLS, coordinatori sicurezza cantieri, addetti prevenzione incendi, dirigenti e addetti alla rimozione, smaltimento e bonifica amianto);
- **abilitazione e aggiornamento alla conduzione di attrezzature** (carrelli elevatori, macchine movimento terra, piattaforme elevabili, gru, trattori ecc.);
- **addestramento all'uso di attrezzature** (carri ponte, generatore mobile, scale portatili, carrelli per trasporto cose e persone e/o impianti di risalita/funivie, attrezzature per raccolta e compattazione dei rifiuti e l'igiene ambientale, solleva chiusini e botole);
- **specifiche procedure interne** (redazione dei piani di lavoro complessi in materia di rischio elettrico, gestione dei permessi di lavoro, gestione delle emergenze ecc.).

Il Portale della formazione è integrato con l'applicativo G.AM.MA. per la gestione della sicurezza, al fine di consentire il monitoraggio costante delle esigenze formative in funzione dei rischi dei dipendenti e degli incarichi di sicurezza loro assegnati e controllare le scadenze dei relativi aggiornamenti. L'efficacia della formazione in materia di sicurezza viene valutata attraverso la somministrazione di test di apprendimento oppure, dove previsto dalla normativa, con valutazioni dell'apprendimento effettuate attraverso esercitazioni pratiche addestrative.

Relazioni sindacali e industriali

[GRI 402-1, 419-1]

Il Gruppo Iren presta da sempre la massima attenzione a corrette relazioni industriali, basate sulle normative, sulla contrattazione collettiva nazionale e aziendale, nel rispetto dei contratti collettivi nazionali (CCNL) di riferimento e dei principi del Codice Etico, con particolare riferimento alle convenzioni ILO (si veda nota p. 92). Iren e le Organizzazioni Sindacali (OO.SS.) hanno sottoscritto un **Protocollo relazioni industriali** di Gruppo che detta le regole per la disciplina dei rapporti tra le Parti e attraverso cui è posto in essere un modello, basato sulla condivisione delle scelte aziendali, improntato alla valorizzazione della persona-lavoratore che, per uno sviluppo sano, deve essere coinvolto e crescere insieme all'intera organizzazione. Le scelte condivise sviluppano un senso di appartenenza e allo stesso tempo pongono al centro il lavoratore. Il Protocollo determina le modalità di approccio delle relazioni industriali che poggiano su tre pilastri: contrattazione, partecipazione e regole.

Le relazioni industriali si articolano su tre livelli:

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

Sono, inoltre, definite modalità di sviluppo delle relazioni basate sull'informazione alle Organizzazioni Sindacali, il confronto e la consultazione (scambi di informazioni e valutazioni, acquisizione di pareri, richieste o indicazioni delle Organizzazioni Sindacali, verifica di fenomeni su materie specificamente individuate per ricercare possibili

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

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

Le relazioni industriali anche nel 2021 sono state caratterizzate e influenzate quasi integralmente dall'emergenza sanitaria Covid-19 e il Protocollo ha facilitato, in un contesto di grande criticità, i rapporti tra il Gruppo e le Organizzazioni Sindacali. La legislazione emergenziale ha contribuito in tal senso, infatti, sulla scorta di quanto previsto dal DCPM 11 marzo 2020, il Governo e le Parti Sociali hanno sottoscritto (14 marzo 2020) il "Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus Covid-19 negli ambienti di lavoro". In tale contesto, hanno continuato ad operare i **9 Comitati per l'applicazione e la verifica delle regole del Protocollo nazionale**, costituiti nel marzo 2020 a livello territoriale e settoriale (composti da rappresentanti aziendali, OO.SS., RLS e Medico Competente), che nel corso dell'anno hanno svolto 25 incontri con l'obiettivo di monitorare e gestire eventuali criticità determinate dall'emergenza sanitaria.

A livello di Gruppo, in continuità con il 2020, sono stati sottoscritti con le OO.SS. vari accordi, con la finalità condivisa di ricercare e adottare soluzioni per la gestione dell'attività lavorativa in fase emergenziale. Nel 2021 sono stati sottoscritti quattro accordi di carattere temporaneo, aventi tutti ad oggetto misure aziendali per la gestione dell'emergenza Covid-19, in linea con le disposizioni normative emanate dal Governo.

Considerando il perdurare nel 2021 delle criticità determinate dalla pandemia, che hanno determinato anche l'impossibilità di effettuare incontri in presenza con le Organizzazioni Sindacali, le relazioni industriali e i relativi accordi sottoscritti hanno avuto come elemento centrale la flessibilità, la formazione e la digitalizzazione che determinano nuove forme di organizzazione del lavoro, coinvolgendo nel processo di cambiamento anche le relazioni industriali. In relazione a questi temi e in applicazione della normativa nazionale di regolazione del Fondo Nuove Competenze, il Gruppo e le Organizzazioni Sindacali hanno sottoscritto, il 28 maggio 2021, un accordo **Fondo**





■ **Nuove Competenze**, avente la finalità centrale di puntare fortemente sulla formazione e la riqualificazione del personale con l'obiettivo di:

- sviluppare progetti e interventi per determinare un profondo cambiamento culturale, con un'organizzazione del lavoro basata su processi, obiettivi e risultati, nonché su una flessibilità degli orari tale da favorire la giusta conciliazione fra vita privata e professionale;
- far acquisire e/o ampliare le competenze digitali, tecnologiche e le soft skill, quale leva fondamentale per supportare i processi di adeguamento ai nuovi modelli organizzativi e produttivi e lo sviluppo professionale.

■ In prosecuzione dell'accordo sottoscritto nel 2020 con le Organizzazioni Sindacali, anche nei primi mesi dell'anno è stato utilizzato il meccanismo delle **ferie solidali**, donate da lavoratori e aziende del Gruppo a favore di chi avesse esaurito la spettanza ferie, per adeguare la presenza lavorativa del personale alle situazioni di riduzione o sospensione delle attività senza impattare sulle retribuzioni.

Inoltre, il 28 giugno 2021, è stato sottoscritto l'accordo relativo al Premio di risultato 2021, strumento fondamentale per la redistribuzione della redditività aziendale e tra le principali leve per stimolare il coinvolgimento dei lavoratori sull'andamento e sul miglioramento delle performance del Gruppo.

Le prassi consolidate prevedono che, in caso di modifiche organizzative significative (costituzione di nuove unità organizzative o variazioni dell'organizzazione del lavoro), la Direzione aziendale informi le Organizzazioni Sindacali, ricercando per quanto possibile soluzioni condivise. Vengono quindi emessi ordini di servizio o comunicati, diffusi tramite la intranet di Gruppo e/o via e-mail e mediante affissione nelle bacheche aziendali, per informare i dipendenti di tali modifiche. Per le variazioni di articolazione dell'orario di lavoro, i CCNL prevedono che la Direzione informi le Organizzazioni Sindacali e convochi un incontro, al fine di espletare un esame congiunto, con tempistiche che variano tra i 20 e i 60 giorni per la conclusione dei confronti in materia, al cui scadere le Parti possono assumere le iniziative che ritengono più opportune. I contratti regolano, inoltre, i trasferimenti, prevedendo un preavviso di almeno 30 giorni in caso di trasferimento di un lavoratore in altro comune e una comunicazione alle Organizzazioni Sindacali con congruo preavviso, nel caso di trasferimenti collettivi, a cui fa solitamente seguito un incontro con le stesse.

Nel 2021 il Gruppo ha perso, in via definitiva, 16 cause relative a dipendenti ed ex dipendenti con un esborso di 348.999 euro.

Persone Iren in cifre

[GRI 102-7, 102-8, 401-1, 403-9, 405-1, 405-2]

Personale al 31/12 per qualifica, contratto e area geografica	2021		2020		2019	
QUALIFICA						
Dirigenti	104	1,2%	92	1,1%	94	1,2%
Quadri	345	3,8%	305	3,6%	314	3,9%
Impiegati	3.915	43,2%	3.618	42,7%	3.495	43,1%
Operai	4.691	51,8%	4.450	52,6%	4.199	51,8%
CONTRATTO						
Lavoratori a tempo indeterminato	8.254	91,1%	7.760	91,7%	7.514	92,7%
Lavoratori a tempo determinato	150	1,7%	95	1,1%	84	1,1%
Apprendisti/contratto inserimento	651	7,2%	610	7,2%	504	6,2%
AREA GEOGRAFICA						
Provincia di Genova	1.089	12,0%	1.066	12,6%	1.040	12,8%
Provincia di Parma	762	8,4%	726	8,6%	715	8,8%
Provincia di Piacenza	557	6,2%	553	6,5%	555	6,9%
Provincia di Reggio Emilia	1.117	12,3%	992	11,7%	902	11,1%
Provincia della Spezia	738	8,1%	720	8,5%	721	8,9%
Provincia di Torino	3.204	35,4%	3.145	37,2%	3.137	38,7%
Provincia di Vercelli	234	2,6%	242	2,9%	239	2,9%
Altre province	1.354	15,0%	1.021	12,0%	793	9,9%
Totale	9.055	100%	8.465	100%	8.102	100%

Personale per qualifica e genere	2021			2020			2019		
PERSONALE AL 31/12	Totale	Donne		Totale	Donne		Totale	Donne	
Dirigenti	104	20	19,2%	92	18	19,6%	94	17	18,1%
Quadri	345	80	23,2%	305	71	23,3%	314	76	24,2%
Impiegati	3.915	1.518	38,8%	3.618	1.343	37,1%	3.495	1.261	36,1%
Operai	4.691	651	13,9%	4.450	657	14,8%	4.199	586	14,0%
Totale	9.055	2.269	25,1%	8.465	2.089	24,7%	8.102	1.940	23,9%
PERSONALE MEDIO	Totale	Donne		Totale	Donne		Totale	Donne	
Dirigenti	102	20	19,6%	92	17	18,5%	96	18	18,8%
Quadri	337	78	23,1%	311	75	24,1%	307	73	23,8%
Impiegati	3.825	1.448	37,9%	3.549	1.300	36,6%	3.443	1.229	35,7%
Operai	4.580	649	14,2%	4.313	620	14,4%	4.144	581	14,0%
Media totale	8.844	2.195	24,8%	8.265	2.012	24,3%	7.990	1.901	23,8%

Personale età media per qualifica (anni)	2021	2020	2019
Dirigenti	54	53	54
Quadri	52	52	52
Impiegati	48	48	49
Operai	47	48	48
Media generale	48	48	49

Personale per titolo di studio (%)	2021	2020	2019
Scuola dell'obbligo	37	38	38
Istituti professionali	8	9	9
Diploma	37	36	37
Laurea	18	17	16
Totale	100	100	100

Personale medio per Business Unit	2021		2020		2019	
Holding	1.065	12%	1.058	13%	1.047	13%
B.U. Energia	918	10%	874	11%	855	11%
B.U. Mercato	543	6%	513	6%	505	6%
B.U. Reti	2.166	25%	2.161	26%	2.136	27%
B.U. Ambiente	4.152	47%	3.659	44%	3.447	43%
Media generale	8.844	100%	8.265	100%	7.990	100%

Anzianità aziendale media degli usciti per età e genere (anni)	2021	2020	2019
ETÀ			
meno di 30 anni	1	1	1
da 30 a 50 anni	4	5	3
più di 50 anni	23	22	22
GENERE			
Uomini	15	15	14
Donne	19	16	17
Media generale	15	15	14

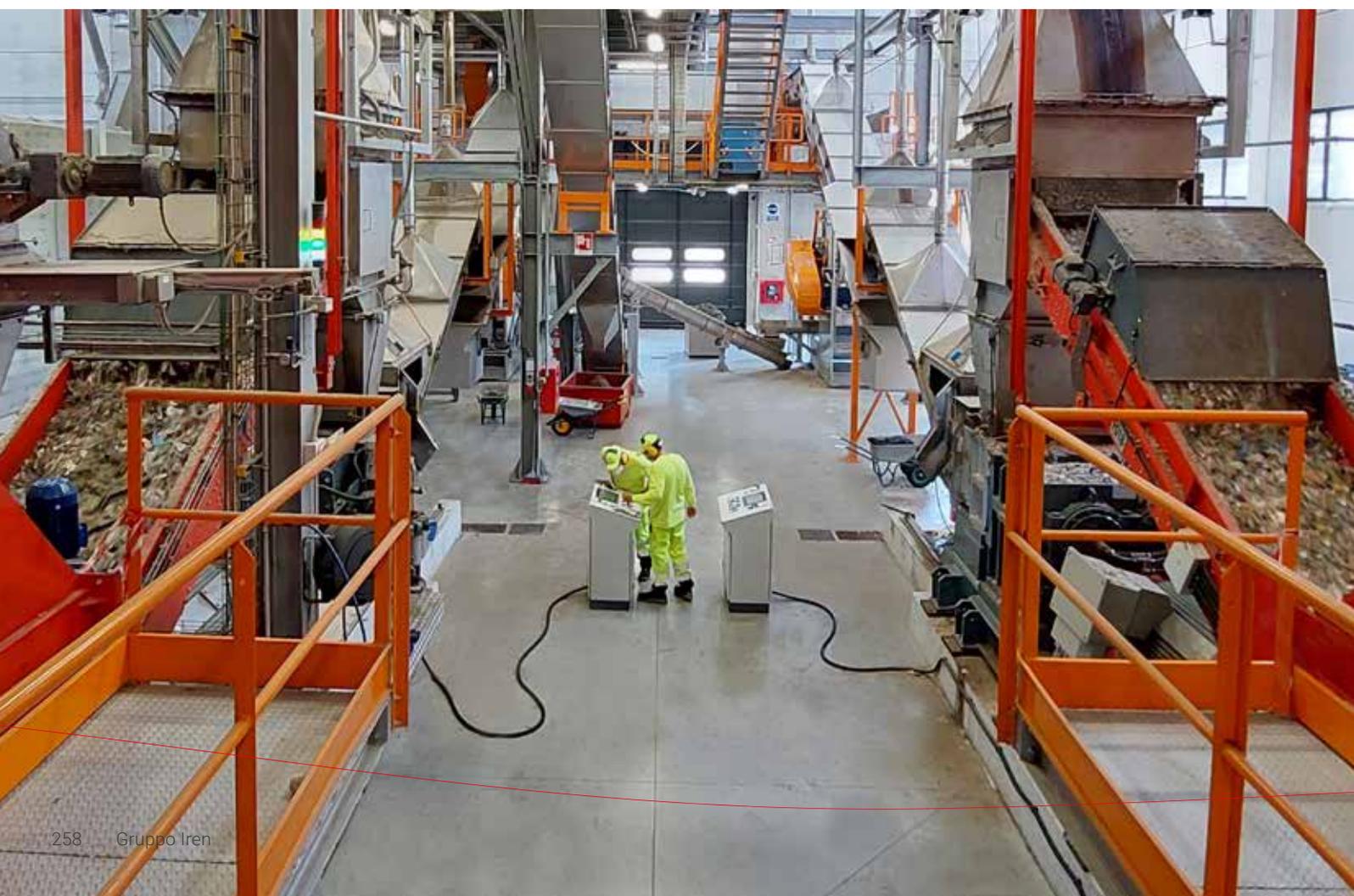
Turnover del personale per genere, provincia ed età ¹	2021	2020	2019
GENERE			
Uomini	8,3%	6,7%	7,7%
Donne	4,5%	1,9%	2,0%
PROVINCIA			
Provincia di Genova	4,1%	3,1%	3,3%
Provincia di Parma	7,3%	3,9%	3,8%
Provincia di Piacenza	5,6%	3,3%	2,2%
Provincia di Reggio Emilia	6,2%	4,4%	5,3%
Provincia della Spezia	4,6%	3,6%	4,2%
Provincia di Torino	6,4%	4,4%	4,3%
Provincia di Vercelli	9,4%	5,0%	5,4%
Altre province	14,9%	16,6%	27,0%
ETÀ			
Meno di 30 anni	8,8%	8,7%	8,8%
Da 30 a 50 anni	4,8%	3,4%	4,7%
Più di 50 anni	9,0%	6,5%	7,2%
Totale	7,3%	5,5%	6,3%

¹ Il turnover è calcolato come rapporto tra nr. di uscite e nr. di dipendenti al 31/12

Assunti nell'anno per genere, provincia e qualifica (n.)	2021	2020	2019
GENERE			
Uomini	717	515	633
Donne	169	97	112
PROVINCIA			
Provincia di Genova	74	55	64
Provincia di Parma	71	41	55
Provincia di Piacenza	34	15	27
Provincia di Reggio Emilia	119	62	93
Provincia della Spezia	50	23	27
Provincia di Torino	263	197	242
Provincia di Vercelli	14	14	14
Altre province	261	205	223
QUALIFICA			
Dirigenti	4	5	4
Quadri	9	9	16
Impiegati	248	178	229
Operai	625	420	496
Totale	886	612	745

Rapporto dello stipendio base medio per genere su qualifica (%)	2021	2020	2019
% Donne/Uomini			
Dirigenti	90,1	89,3	89,3
Quadri	98,3	98,3	98,3
Impiegati	91,2	91,4	91,1
Operai	95,1	94,7	96,7

Rapporto dello stipendio base medio per genere su area geografica (%)	2021			
	% Donne/Uomini			
	Dirigenti	Quadri	Impiegati	Operai
Piemonte	107,8	102,0	91,8	99,5
Emilia-Romagna	75,9	101,1	93,8	77,2
Liguria	85,1	98,9	90,2	94,0
Altre aree	103,7	76,2	81,8	78,3



Infortunati e indici infortunistici¹	u.m.	2021	2020	2019
Totale infortuni	n.	385	334	401
<i>di cui infortuni con gravi conseguenze – non mortali²</i>	<i>n.</i>	<i>3</i>	<i>0</i>	<i>0</i>
<i>di cui infortuni con gravi conseguenze – mortali</i>	<i>n.</i>	<i>0</i>	<i>2</i>	<i>0</i>
Infortunati per tipologia	n.	385	334	401
<i>di cui professionali</i>	<i>n.</i>	<i>203</i>	<i>240</i>	<i>312</i>
<i>di cui stradali</i>	<i>n.</i>	<i>38</i>	<i>31</i>	<i>33</i>
<i>di cui casuali</i>	<i>n.</i>	<i>144</i>	<i>63</i>	<i>56</i>
Indice di frequenza				
(n. totale infortuni/ore lavorate x 1.000.000)	-	26,30	24,93	30,53
(n. totale infortuni/ore lavorate x 200.000)	-	5,26	4,99	6,11
Indice di frequenza infortuni con gravi conseguenze – non mortali				
(n. infortuni con gravi conseguenze non mortali/ore lavorate x 1.000.000)	-	0,21	-	-
Indice di frequenza infortuni con gravi conseguenze – mortali				
(n. infortuni con gravi conseguenze mortali/ore lavorate x 1.000.000)	-	-	0,15	-
Giorni di assenza per infortunio	gg.	12.836	11.033	12.851
Indice di gravità				
(gg. di assenza per infortuni/ore lavorate x 1.000)	-	0,88	0,82	0,98
Indice di incidenza³				
(n. totale infortuni/n. totale dipendenti x 1.000)		43,53	40,41	50,19
Durata media degli infortuni				
(gg. assenza per infortuni/n. totale infortuni)	gg.	33,34	33,03	32,05
Medicazioni	n.	18	24	n.d.
Infortunati in itinere	n.	47	38	60
<i>di cui non mortali</i>	<i>n.</i>	<i>47</i>	<i>38</i>	<i>59</i>
<i>di cui mortali</i>	<i>n.</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>1</i>

¹ Sono esclusi dal calcolo degli indici infortunistici gli infortuni in itinere e quelli non riconosciuti dall'INAIL.

² Infortuni con durata superiore a 6 mesi.

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

Infortunati per genere (n.)	2021	2020	2019
Uomini	297	255	308
Donne	88	79	93
Totale	385	334	401



I nostri fornitori

[GRI 102-9, 102-10, 204-1, 308-1, 308-2, 403-1, 403-2, 403-3, 403-5, 403-8, 403-9, 407-1, 408-1, 409-1, 412-3, 414-1, 414-2, 419-1, G4-EU17, EU18]

La catena di fornitura è considerata come parte integrante del processo di sostenibilità, poiché i beni e i servizi acquistati impattano sulla qualità dei servizi offerti e sulla reputazione del Gruppo Iren.

Le politiche adottate dal Gruppo nella gestione dell'emergenza Covid-19 hanno avuto riflesso anche sulla gestione del rapporto con i fornitori e hanno portato alla definizione di una policy a sostegno delle imprese appaltatrici per, in particolare, riconoscere loro i costi della sicurezza diretti e indiretti. Per i contratti d'appalto soggetti a misure per la tutela della salute e per la sicurezza dei lavoratori nei cantieri temporanei o mobili (Titolo IV D.Lgs. 81/2008) sono stati individuati i dispositivi specifici di contenimento Covid-19 e i relativi prezzi sono stati definiti e inseriti nei contratti stipulati.

Inoltre, sono stati implementati altri interventi a sostegno degli appaltatori quali: la concessione di proroghe del termine contrattuale, la non imputabilità di ritardi nell'esecuzione dei contratti e, di conseguenza, la non applicazione di penali, il riconoscimento degli incrementi di prezzo dei materiali e il pagamento di quanto eseguito ante sospensione delle attività (DPCM 22/03/2020).

Il Gruppo Iren, da sempre attento ai propri impatti sull'ambiente e sulle comunità, si impegna anche a monitorare e ridurre gli impatti ambientali e sociali indiretti, attraverso l'adozione di politiche di selezione e controllo della catena di fornitura: criteri e standard ambientali, sociali e legati alla sicurezza sono integrati nel sistema di valutazione e selezione dei fornitori.

Nell'intento di perseguire una strategia di crescita fondata sui valori del proprio Codice Etico e impegnata nel raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda ONU 2030, il Gruppo adotta un processo di approvvigionamento strutturato e coerente con i principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza, proporzionalità e pubblicità, nei casi previsti dalla norma, nonché ispirato al rispetto della normativa in tema diritti umani e dei lavoratori, di salute e

sicurezza, e di tutela dell'ambiente, cui viene data la massima importanza. Il processo è altresì basato sulla tracciabilità delle informazioni, mediante sistemi informatici opportunamente profilati, sulla rotazione dei fornitori, per garantire la migliore dinamica concorrenziale finalizzata all'efficacia e all'efficienza, e sulla segregazione dei compiti.

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



Il Gruppo ha adottato diversi strumenti per ampliare il coinvolgimento dei fornitori nell'approccio allo sviluppo sostenibile

Il Portale Acquisti costituisce un'importante occasione per gli operatori economici interessati a divenire fornitori del Gruppo, ampliandone le opportunità di coinvolgimento. In un'ottica di assoluta trasparenza e conoscibilità delle regole di ingaggio, sul Portale sono pubblicati il regolamento di iscrizione all'Albo Fornitori, il regolamento di partecipazione agli eventi di negoziazione gestiti e le condizioni generali di utilizzo della piattaforma. Viene, inoltre, fornito un servizio di assistenza tecnica all'utilizzo del Portale per gli operatori economici che lo richiedano.

Tutti i soggetti a qualsiasi titolo coinvolti dal processo di approvvigionamento sono tenuti, ciascuno per quanto di propria competenza, allo scrupoloso rispetto di quanto previsto dalle norme, dal Codice Etico del Gruppo, dal Modello 231 e dalle procedure aziendali, con particolare riferimento alla trasparenza e alla tracciabilità delle operazioni e alla riservatezza delle informazioni di cui essi stessi vengano a conoscenza.

Qualificazione, selezione e monitoraggio dei fornitori

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

Nell'ambito della contrattualistica soggetta al Codice dei contratti pubblici, l'art. 30 "Principi per l'aggiudicazione e l'esecuzione di appalti e concessioni" impone agli operatori economici di rispettare, in sede esecutiva, gli obblighi in materia ambientale, sociale e del lavoro, stabiliti dalla normativa europea e nazionale, dai contratti collettivi o dalle disposizioni internazionali elencate nell'allegato X, fra cui figurano: le Convenzioni OIL 87 (libertà d' e tutela del diritto di organizzazione), OIL 98 (diritto di organizzazione e di negoziato collettivo), OIL 100 (parità di retribuzione), OIL 111 (discriminazione nell'ambito del lavoro e dell'occupazione) OIL 29 (lavoro forzato), OIL 105 (abolizione del lavoro forzato), OIL 138 (età minima) e OIL 182 (peggiori forme di lavoro infantile), la Convenzione di Vienna (protezione dello strato di ozono) e il protocollo di Montreal (sostanze che riducono lo strato di ozono). Nella documentazione di gara può essere richiesto di dichiararne esplicitamente il rispetto.

Tutta la contrattualistica del Gruppo richiede che i fornitori attestino il possesso dei requisiti di ordine generale e che, di conseguenza, non siano stati condannati, fra l'altro, per reati di sfruttamento del lavoro minorile e altre forme di tratta di esseri umani definite dal D.Lgs. 24/2014. In caso di gara ad evidenza pubblica l'eventuale accertamento di inadempienza costituisce motivo per procedere alla risoluzione contrattuale e alla segnalazione all'ANAC (Autorità Nazionale Anti Corruzione).

Nell'ambito della contrattualistica pubblica per importi di rilevanza comunitaria, la selezione dei fornitori è effettuata, per ciascuna gara, attraverso l'indicazione nei bandi dei requisiti di capacità economico-finanziaria e tecnica direttamente correlati alla prestazione cui la gara si riferisce. Tali requisiti, in base alla normativa vigente, devono essere proporzionati e garantire concorrenzialità. È possibile,

inoltre, istituire sistemi di qualificazione, in luogo del bando di gara, attraverso la pubblicazione di avvisi comunitari. A valle della selezione avvenuta grazie ai sistemi di qualificazione, possono essere effettuate procedure negoziate, secondo la disciplina definita nel regolamento istitutivo del sistema.

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

Il Gruppo Iren ha, inoltre, stipulato con le Prefetture di Reggio Emilia, Parma, Piacenza, Genova e Torino "Protocolli di legalità" che hanno l'obiettivo di ampliare il monitoraggio delle imprese sotto il profilo delle normative antimafia, anche oltre la casistica prevista dalle norme vigenti. In base a tali Protocolli vengono pertanto monitorati appaltatori e subappaltatori che, se non in regola con le informative prefettizie, vengono estromessi dagli appalti.



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

Con riferimento agli affidamenti riconducibili alla contrattualistica esclusa (cosiddetta "sotto soglia") ovvero estranea al codice degli appalti e concessioni, il Gruppo Iren utilizza procedure di qualificazione dei fornitori che prevedono la compilazione di un apposito questionario suddiviso in capitoli inerenti il profilo aziendale (con attestazione di informazioni relative a fatturato, certificazioni ecc.), informazioni di capacità economico-finanziaria (indici di bilancio) e informazioni di capacità operativa-organizzativa. Gli approfondimenti presenti all'interno del questionario riguardano anche aspetti ambientali, di salute e sicurezza e di responsabilità sociale di impresa. Più precisamente, per quest'ultima sezione, viene richiesto al fornitore di dichiarare:

- se, in coerenza con le linee guida UNI ISO 26000 sulla responsabilità sociale d'impresa, sono state individuate iniziative aziendali per sviluppare un approccio socialmente responsabile alla

- progettazione e alla gestione del business e, in caso affermativo, di descrivere le iniziative adottate;
- se il fornitore pubblica il Bilancio di Sostenibilità e, in caso di risposta affermativa, di indicare dove è reperibile oppure di allegarne copia o stralcio delle parti significative;
 - se il fornitore è disponibile all'effettuazione di audit di CSR, qualora venissero stipulati uno o più contratti con il Gruppo, e se sussiste la disponibilità a partecipare, su base annua, all'indagine CSR effettuata da Iren (si veda p. 264).

Viene, inoltre, richiesta una dichiarazione di mancanza di violazioni gravi, definitivamente accertate, rispetto agli obblighi relativi al pagamento delle imposte e tasse, o dei contributi previdenziali, secondo la normativa italiana o quella dello Stato di stabilimento e di gravi infrazioni, debitamente accertate, alle norme in materia di salute e sicurezza sul lavoro.



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

La qualificazione in Albo prevede anche la verifica del possesso e del corso di validità delle attestazioni conferite da organismi indipendenti (ad esempio: certificazioni ISO, attestazioni SOA ecc.), oltre al possesso di requisiti di idoneità economica adeguata all'appalto. Inoltre, per mezzo di società specializzate in informazioni commerciali, vengono acquisiti alcuni indicatori di bilancio (sia per le società di capitali sia per le società di persone) che concorrono a determinare il punteggio del fornitore ai fini della qualifica. Le disposizioni vigenti prevedono per gli affidamenti "sotto soglia" l'invito di almeno 5 fornitori tra quelli inclusi nell'Albo Fornitori, così da garantire la concorrenzialità.

Dal punto di vista della tutela ambientale, in sede di qualificazione è richiesto a tutti i potenziali fornitori del Gruppo di fornire evidenza di:

- possesso di certificazione Emas;
- possesso di dichiarazione ambientale di prodotto – EPD;
- possesso di sistemi di gestione dell'energia conformi alla norma ISO 50001;
- possesso di uno o più dei marchi ambientali (Eco-label Europeo, FSC, PEFC, Plastica Seconda Vita, ANAB – ICEA, Certificazione Natureplus® Compostabile CIC);
- utilizzo nel processo produttivo o nel servizio fornito di prodotti con uno o più dei marchi sopra indicati oppure di altro marchio che evidenzia un'attenzione alla riduzione dell'impatto ambientale;
- utilizzo nel processo produttivo o nel servizio fornito di fornitori in possesso di certificazione ISO 14001 e/o Emas;
- utilizzo nel processo produttivo o nel servizio fornito di istruzioni di lavoro che disciplinano la gestione dei rifiuti, anche pericolosi, degli imballaggi e dei rifiuti da imballaggi, dal deposito temporaneo al loro smaltimento nell'ambito della commessa;
- utilizzo, con riferimento alle categorie merceologiche fornite, di materiale a contenuto di riciclo o riciclabile, a bassa emissività e a basso consumo energetico;
- adozione, con riferimento alle categorie merceologiche fornite, di specifiche procedure di deposito e raccolta dei materiali riciclabili al fine di garantirne il riciclo;
- disponibilità, con riferimento alle categorie merceologiche fornite, a recuperare o trattenere gli imballaggi dopo la consegna al fine del loro riutilizzo e a ritirare i prodotti oggetto di sostituzione con attestazione di smaltimento tramite il recupero dei materiali;
- evidenza dell'iscrizione all'Albo Nazionale dei Gestori Ambientali.

Dei 1.090 fornitori qualificati nel 2021, 757 hanno evidenziato il possesso di almeno uno dei profili ambientali sopra riportati. Inoltre, 55 fornitori sono stati indagati sotto ulteriori profili ambientali nell'ambito di questionari specifici di categoria che richiedono la conformità del prodotto/servizio ai criteri ambientali minimi, ovvero premianti, definiti dal Ministero dell'Ambiente.

Indagine CSR sui fornitori (edizione 2021)

Il Gruppo Iren coinvolge in modo diretto i propri fornitori nei processi di gestione della sostenibilità al fine di realizzare una crescita reciproca, nell'ottica del miglioramento delle prestazioni. Il Gruppo nel 2021 ha realizzato la quinta indagine di corporate social responsibility presso 5.145 fornitori, attraverso un questionario che approfondisce come vengono gestite le politiche ambientali, di lavoro, di etica aziendale e di rispetto dei diritti umani. Sono 1.332 i fornitori che hanno risposto al questionario (pari al 26% del totale). L'indagine ha visto un maggior coinvolgimento dei fornitori appartenenti alla categoria delle microimprese con meno di 15 occupati (47%) e un fatturato entro 1 milione di euro (34%). La diversa composizione della base delle imprese che hanno partecipato all'indagine si riflette anche sui risultati che sono sintetizzati nei grafici seguenti.

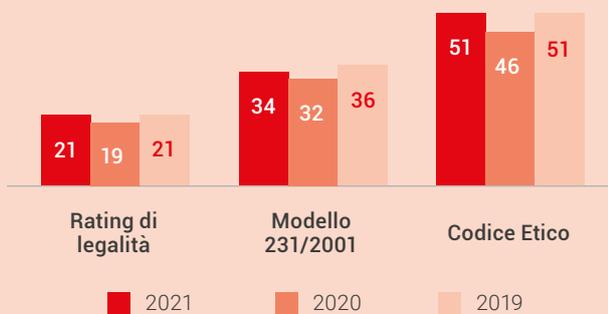
Possesso di certificazioni (% sul totale)



Adozione di politiche formalizzate (% sul totale)



Strumenti adottati (% sul totale)



Violazioni normative (% sul totale)



Il 47% dei fornitori adotta una politica che impegna i propri fornitori sulle tematiche di sostenibilità. Inoltre, le aziende che hanno preso parte alla survey nel 2021 hanno assunto 2.096 dipendenti (di cui il 63% a tempo indeterminato, il 37% sotto i 30 anni di età e il 32% donne) ed hanno impiegato 1.304 lavoratori nelle attività svolte per il Gruppo Iren. Il 56% dei fornitori adotta politiche inerenti ai diritti umani (uguaglianza di opportunità e di trattamento, prevenzione discriminazioni ecc.), e il 20% dichiara di avere all'interno dell'organico una persona ufficialmente responsabile in questioni relative ai diritti umani.

In materia di rispetto dei diritti umani si veda anche p. 92.

Tra le attività più significative svolte nel 2021 per migliorare la gestione della *supply chain* si segnalano:

- l'implementazione di sistemi automatizzati per acquisire, in sede di compilazione del questionario di qualificazione, dei dati generali e fiscali, delle visure camerali, dei fatturati e del numero dei dipendenti dei potenziali fornitori;
- l'implementazione di sezioni all'interno dell'Albo Fornitori dedicate ai servizi Professionali e ai servizi di Architettura e Ingegneria con questionari di qualificazione dedicati;
- estensione dei gruppi di fornitori sottoposti a monitoraggi reputazionali e relativi all'affidabilità dell'azienda.

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



Essere parte dell'Albo Fornitori significa avviare un percorso di partnership

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

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

Qualora nello svolgimento delle attività oggetto del contratto, l'Appaltatore dovesse generare situazioni di inquinamento, il Gruppo Iren, chiederà di attuare tutti gli interventi necessari alla messa in sicurezza, alla bonifica e al ripristino ambientale dell'area. In caso di inosservanza degli obblighi ambientali, Iren potrà ordinare l'immediata sospensione delle attività sino all'adeguamento delle misure di salvaguardia senza che ciò possa determinare richieste di compensi per l'interruzione delle prestazioni, per il fermo cantiere, per il mancato utile e per ogni altro onere connesso direttamente o indirettamente, né costituire titolo per eventuali estensioni dei termini contrattuali. Resta ferma la possibilità per Iren di risolvere il contratto, salvo il diritto della stessa di proporre le conseguenti azioni di rivalsa e di risarcimento dei danni.

La documentazione contrattuale prescrive espressamente che le forniture e le prestazioni oggetto dell'appalto siano effettuate in conformità con gli **standard sociali minimi in materia di diritti umani** e di condizioni di lavoro lungo la catena di fornitura definiti dalle Convenzioni fondamentali dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro e dell'Assemblea Generale delle Nazioni Unite – in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, definizione di salario minimo, durata del lavoro, sicurezza sociale, diritti umani, lavoro minorile, lavoro forzato, discriminazione, libertà sindacale e diritto di negoziazione collettiva – e dalla legislazione nazionale, vigente nei Paesi ove si svolgono le fasi della catena di fornitura. Il suddetto impegno contrattuale, dichiarato già in sede di gara attraverso la sottoscrizione di apposita dichiarazione, comporta, in caso di violazioni, l'applicazione di una penale, fatta salva la facoltà di risolvere il contratto.

Il monitoraggio e la verifica dell'adempimento di quanto previsto nei contratti, sia sugli aspetti ambientali sia sociali e di sicurezza, in sede di esecuzione dei lavori, sono sotto il controllo delle Direzioni Lavori del Gruppo. Il controllo avviene su due livelli:

- il primo è di tipo documentale e prevede la verifica della coerenza ed esistenza di tutti i documenti dichiarati in sede contrattuale;
- il secondo è, invece, il monitoraggio direttamente sul luogo di esecuzione dei lavori, da parte dei Direttori Lavori delle Business Unit e dagli assistenti di cantiere, del rispetto delle norme e delle leggi vigenti da parte dei lavoratori in appalto che operano all'interno del cantiere.

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

Nel 2021 sono stati verificati complessivamente 1.323 fornitori, di cui 1.090 qualificati.

Occupazione nelle imprese fornitrici

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

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

Per concorrere alle gare in forma pubblica del Gruppo Iren è obbligatorio essere in regola con gli obblighi previsti dalla Legge 68/1999 in materia di assunzioni di lavoratori disabili. Tutti i capitolati del Gruppo prevedono clausole atte ad arginare il fenomeno del lavoro nero, per quanto concerne appalti, subappalti e subforniture.

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

Per gli appalti, la contrattualistica del Gruppo prevede in capo all'appaltatore l'osservanza della normativa di settore. Poiché l'appalto si caratterizza per l'assunzione di una obbligazione di risultato, è rimessa all'appaltatore l'organizzazione di mezzi e forza lavoro funzionale all'ottenimento del risultato. Nell'ambito delle gare ad evidenza pubblica viene richiesto, in sede di offerta, di esplicitare il CCNL applicato e il monte ore stimato per l'esecuzione della prestazione contrattuale. Qualora l'offerta si palesi essere sospetta di anomalia, in sede di verifica della sostenibilità, viene indagato anche l'aspetto del costo della manodopera impiegata nell'esecuzione dell'appalto.

Salute e sicurezza dei fornitori

Salute e sicurezza sono fondamentali delle politiche del Gruppo Iren che, nella gestione dell'emergenza Covid-19, ha attuato anche in relazione alle imprese fornitrici una serie di misure anti-contagio, pubblicando sul proprio Portale Acquisti informazioni e comunicazioni rivolte ai fornitori, finalizzate a definire in maniera dettagliata le regole per gli accessi ai siti del Gruppo e i comportamenti da adottare. Inoltre, relativamente agli appalti in corso, è stato predisposto l'adeguamento dei Piani di Sicurezza e Coordinamento e dei costi in essi previsti.

In sede di qualifica nell'Albo Fornitori vengono indagati, attraverso il questionario di valutazione, i seguenti aspetti:

- presenza del Servizio di Prevenzione e Protezione interno o esterno all'azienda;
- nomina di un Referente della Sicurezza che segua i singoli contratti/commesse;
- monitoraggio dei dati relativi al numero di infortuni che l'impresa ha registrato nell'ultimo triennio e di eventuali procedure penali per la violazione della normativa in materia di salute e sicurezza;
- beneficio, almeno una volta negli ultimi 3 anni, della riduzione del tasso INAIL (rif. MOD OT24);
- disponibilità di un sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul lavoro certificato ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs. 81/08 (nel 2021 hanno dichiarato il possesso di un sistema di gestione 191 dei 1.090 fornitori qualificati nel corso dell'anno, per un totale di 1.905 su 7.280 qualificati);
- esistenza di un programma di formazione sulla tematica e verifica sistematica del grado di apprendimento raggiunto da ciascun lavoratore dopo ogni evento formativo;
- integrazione della formazione dei lavoratori stranieri con corsi di lingua italiana.

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

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

I sistemi certificati ISO 45001, adottati dalle società del Gruppo, sono definiti, documentati e implementati al fine di garantire il controllo sistematico degli aspetti relativi alla sicurezza e alla salute sia dei dipendenti sia dei lavoratori di imprese terze che operano per conto del Gruppo, anche grazie a procedure di controllo delle modalità operative adottate da lavoratori in appalto, in relazione al rispetto dei requisiti di sicurezza.

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

La procedura di Gruppo per la gestione degli infortuni prevede un apposito modulo di segnalazione di infortunio con riferimento al personale delle ditte terze, mediante il quale le imprese/soggetti terzi sono tenuti a informare il Gruppo circa l'accadimento di eventuali infortuni nell'ambito delle attività svolte per conto e/o presso ambienti di cui il Gruppo ha la disponibilità giuridica. La compilazione del modulo prevede il coinvolgimento dell'impresa fornitrice e della Direzione Lavori; le informazioni riguardanti le situazioni di infortunio vengono raccolte in un database e analizzate in modo approfondito dal Servizio Prevenzione e Protezione, anche mediante confronto con la Direzione Lavori. Nel 2021 si sono registrati 47 infortuni di imprese terze.

Infortuni di imprese terze ¹	u.m.	2021	2020	2019
Totale infortuni	n.	47	33	12
<i>di cui con gravi conseguenze – non mortali²</i>	<i>n.</i>	<i>0</i>	<i>0</i>	<i>n.d.</i>
<i>di cui con gravi conseguenze – mortali</i>	<i>n.</i>	<i>0</i>	<i>1</i>	<i>1</i>

¹ Sono esclusi gli infortuni in itinere e quelli non riconosciuti dall'INAIL.

² Infortuni con durata superiore a 6 mesi.

Formazione e informazione

Nel 2021 il Gruppo ha erogato oltre 204 ore di formazione a imprese terze, di cui il 29,5% inerenti alla salute e alla sicurezza sul lavoro, con un coinvolgimento di 34 dipendenti delle imprese stesse. Oltre alla formazione specialistica e all'addestramento operativo su procedure relative all'introduzione di nuovi sistemi informatici per la gestione delle attività, è stata data ampia informazione sulle attrezzature di lavoro, sugli impianti e sulle caratteristiche specifiche degli ambienti lavorativi, in termini di salute e sicurezza e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate.

Portafoglio fornitori e volumi di acquisto

Nel 2021 sono stati emessi ordini d'acquisto a 4.492 fornitori per oltre 1.580 milioni di euro.

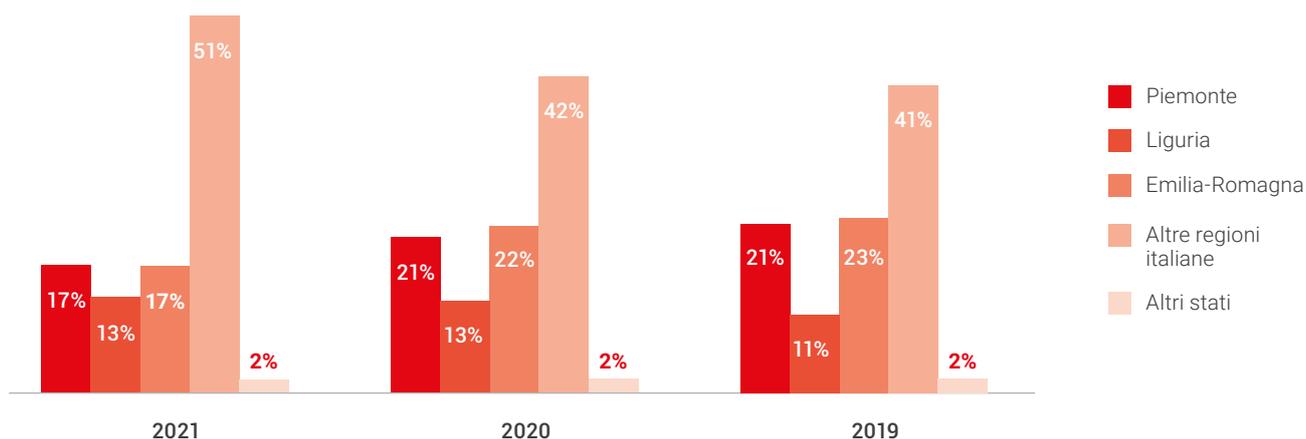
Ricadute sul territorio

La localizzazione dei fornitori nei territori di riferimento è radicata, sia come numero di fornitori attivi (48%) sia per il valore economico dell'ordinato (59%). Questi dati evidenziano la rilevanza delle ricadute del Gruppo Iren sulle aree territoriali di riferimento.

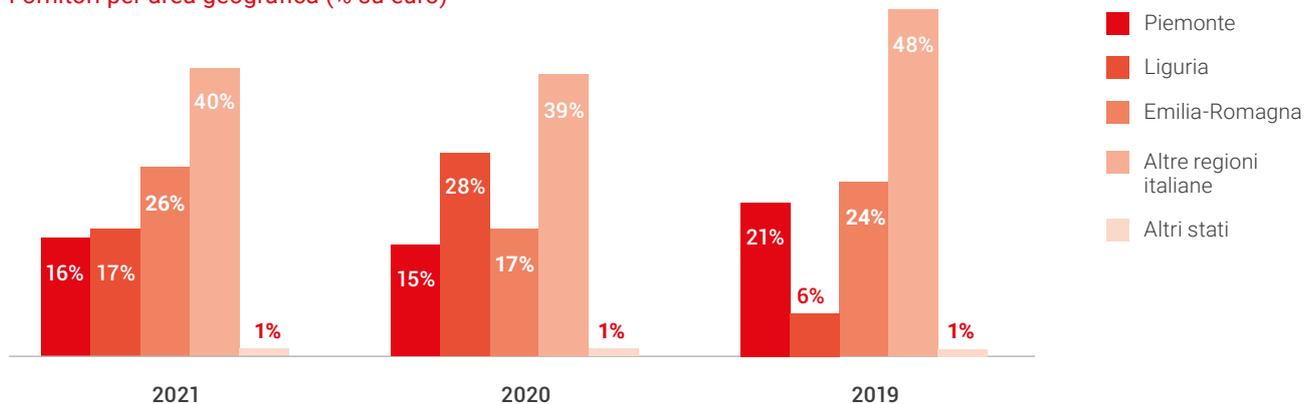
Nell'ambito dei procedimenti di gara ad evidenza pubblica, in ossequio alla normativa e ai principi comunitari, che esigono che tutte le imprese possano concorrere indipendentemente dalla loro localizzazione, il Gruppo non seleziona i fornitori per provenienza geografica, bensì sulla base di criteri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

Le ricadute economiche sul tessuto lavorativo locale sussistono anche per effetto del ricorso, nei limiti consentiti dalla legge, al subappaltato a imprese locali, in grado di lavorare su quota parte delle attività, di praticare prezzi più competitivi in quanto già presenti in loco e di garantire efficienze legate alla conoscenza del territorio. La numerosità dei fornitori per area geografica e i relativi volumi di ordinato, sono di seguito rappresentati e sono riferiti a tutti gli acquisti ad esclusione dei contratti per la fornitura di materie prime.

Fornitori per area geografica (% su numero)



Fornitori per area geografica (% su euro)



Cooperative sociali

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

Nel 2021 sono state acquisite 4 nuove cooperative sociali, per un totale di 60 cooperative presenti nel Portale Acquisti. Di queste, 35 hanno lavorato con le aziende del Gruppo nel corso dell'anno. L'importo complessivo di ordini a cooperative sociali, pari a oltre 20 milioni di euro, rappresenta l'1,3% del valore totale dell'ordinato di Gruppo. L'andamento dell'ordinato può variare sensibilmente da un anno all'altro in relazione alla sottoscrizione di contratti di durata pluriennale, anche per importi significativi.

Coop. Sociali	2021	2020	2019
Fornitori (n.)	35	24	38
Ordinato (euro)	20.944.620	22.209.800	95.414.752

Contenziosi

Nel 2021 il Gruppo ha perso, in via definitiva, 28 cause promosse da dipendenti di ex fornitori/appaltatori del Gruppo nei confronti del loro datore di lavoro, per mancata corresponsione delle retribuzioni, e in cui il Gruppo Iren è stato chiamato a rispondere ai sensi e per gli effetti della responsabilità solidale. In tali casi, a fronte della mancata esecuzione della sentenza di condanna da parte del datore di lavoro dei ricorrenti, il Gruppo ha dovuto provvedere direttamente al pagamento delle somme dovute ai lavoratori e successivamente ha messo in atto tutte le misure idonee per il recupero degli importi versati.

Il Gruppo ha, inoltre, sostenuto un esborso di circa 1.000 euro nell'ambito di un contenzioso per il compenso a un fornitore a fronte dell'attività promozionale svolta dallo stesso.

Innovazione e digitalizzazione

[GRI 102-12]

L'innovazione nel Gruppo Iren è centrale nelle scelte strategiche e nella definizione dei prodotti e servizi offerti. Il Piano Industriale al 2030 prevede oltre 2 miliardi di euro di investimenti in nuove tecnologie e per la digitalizzazione che si esplicherà, nell'arco del piano, nello sviluppo di tutti i settori di operatività, con l'obiettivo di rendere il Gruppo un esempio di eccellenza nel settore delle multiutility.

Considerando i macro-trend su cui si fonda il Piano Industriale – decarbonizzazione, sviluppo della produzione di energia da fonti rinnovabili, economia circolare, efficienza energetica e salvaguardia delle risorse naturali – le principali attività di innovazione sono volte alla **ricerca e adozione di tecnologie e processi a supporto dello sviluppo sostenibile** dei business di riferimento. Le principali linee di ricerca, sviluppo e innovazione sulle quali il Gruppo Iren sta investendo riguardano:

- efficienza energetica, declinata su più livelli e asset;
- studio di nuove soluzioni per il recupero dei cascami energetici e l'integrazione di fonti rinnovabili su diversi asset (esempio, reti di teleriscaldamento);
- soluzioni per la produzione di idrogeno rinnovabile e di fuel/chemical/materiali di sintesi abbinate alla cattura dell'anidride carbonica;
- sistemi di accumulo termico, elettrico e ibrido (esempio, Power-to-X);
- studio dei modelli di business e analisi di piattaforme per l'implementazione di comunità energetiche;
- processi per massimizzare il recupero di materia ed energetico dai rifiuti;
- sistemi per la riduzione quantitativa e il recupero di materia e/o energia da fanghi di depurazione;
- automazione e robotica negli impianti di trattamento rifiuti;
- internet of things (IoT), domotica e strumenti ICT di *data intelligence*;
- gestione ottimizzata del ciclo idrico integrato (distrettualizzazione, pre-localizzazione, individuazione

e riduzione delle perdite di rete) e strumenti a supporto della sensoristica in campo;

- rilevazione e rimozione di agenti patogeni presenti in campioni di acque;
- soluzioni innovative connesse alla mobilità elettrica e alle relative infrastrutture di ricarica;
- sistemi per la cybersecurity della distribuzione elettrica che tengano conto della progressiva digitalizzazione degli asset;
- mobilità elettrica e sistemi per lo smart charging e il *vehicle to grid* (V2G);
- soluzioni "industria 4.0" a supporto del personale coinvolto in attività operative e di manutenzione impianti, per la manutenzione predittiva e per il monitoraggio in campo.

Il Gruppo Iren gestisce i processi di innovazione attraverso un modello di **open innovation** e, coerentemente, ha avviato proficue collaborazioni con Università, Centri di Ricerca, Poli d'innovazione e startup. Inoltre, partecipa attivamente a gruppi di lavoro e associazioni su temi specifici di ricerca e sviluppo e promuove eventi quali convegni, workshop e hackathon.



Il Piano Industriale al 2030 prevede oltre 2 miliardi di investimenti in tecnologie innovative e per la digitalizzazione

Il 2021 è stato caratterizzato anche dalla prosecuzione delle attività tecniche relative ai diversi progetti cofinanziati dal Gruppo e dallo sviluppo, in partnership con aziende e startup, di progetti tecnologici interni sulla base di una pianificazione che, partendo da un'analisi dello scenario di lungo periodo, è volta a dotare il Gruppo degli strumenti necessari a cogliere le opportunità e a mitigare i rischi derivanti dall'evoluzione dei mercati in cui opera.

Sono proseguite, inoltre, le attività di **Iren Up**, il **programma di corporate venture capital**, avviato nel 2018 con l'obiettivo di affiancare le startup italiane a più alto potenziale nel settore *cleantech*, dalle tecnologie pulite all'economia circolare, mettendo a loro disposizione un inedito pacchetto di servizi personalizzato che include sperimentazione, supporto tecnico, consulenza legale, test di mercato, accordi commerciali e industriali. Il programma prevede investimenti con ticket differenti da 100.000 a 2 milioni di euro, a seconda della fase di vita della startup e delle necessità.

| Come nel 2020, a causa del protrarsi dell'emergenza Covid-19 non si è svolto il consueto evento **Iren Startup Award** dedicato alla ricerca di startup, ma l'attività di *scouting* è proseguita ugualmente attraverso la collaborazione con acceleratori locali e internazionali.

La gestione delle partecipazioni in startup su cui il Gruppo ha investito ha visto la conclusione di alcuni accordi integrativi e l'erogazione di *tranche* al raggiungimento delle milestones previste in tali accordi. Tra questi, un importante investimento in **Enerbrain**, startup attiva nell'ambito dell'efficienza energetica: l'operazione, che ha coinvolto operatori finanziari e industriali nazionali e internazionali, permetterà alla startup di espandere il proprio business all'estero, consolidandone la crescita. In aggiunta a questo, è stato effettuato un primo investimento nella startup **Remat**, che si occupa di riciclo di poliuretano.

Tra le iniziative a cui Iren ha aderito, portando il proprio contributo in termini di innovazione di processo e di ricerca applicata, rientra, in continuità con gli scorsi anni, l'adesione ai Centri di Competenza (promossi dai Ministeri dello Sviluppo Economico e dell'Economia) costituiti a Torino (*Competence Industry Manufacturing 4.0 s.c.a.r.l.*) e Genova (Associazione Centro di Competenza per la Sicurezza e l'Ottimizzazione delle Infrastrutture Strategiche – START 4.0).

Alla luce dei risultati raggiunti e dei significativi progetti gestiti, Iren nel 2021 ha ricevuto il **premio Innovazione Smau 2021** come riconoscimento di eccellenza italiana per il modello di innovazione tra imprese ed enti pubblici.

Progetti di ricerca e innovazione

Nel 2021, Iren ha partecipato attivamente a **20 progetti di ricerca e innovazione** per un impegno complessivo pluriennale di circa 8,6 milioni di euro, di cui circa la metà finanziati da bandi di ricerca e innovazione gestiti da enti quali l'Unione Europea, lo Stato italiano, organismi statali e le Regioni (per es. Horizon 2020, MIUR, MATTM POR FESR ecc.). Nell'anno tali progetti hanno comportato un impegno di circa 2.165.000 euro, dei quali circa 1.280.000 euro finanziati tramite bandi. Si tratta di progetti che coinvolgono attivamente circa 137 dipendenti del Gruppo, appartenenti a diverse aree di business, e garantiscono collaborazioni con numerose realtà industriali e accademiche ubicate in oltre 100 città europee.

Progetto	Descrizione
Pump-Heat (programma europeo Horizon 2020)	Concluso a fine 2021, è un esempio di collaborazione internazionale che, coinvolgendo 14 partner di 8 diversi paesi europei, si è proposto di introdurre soluzioni innovative per aumentare la flessibilità dei grandi impianti di generazione elettrica a favore delle rinnovabili. Presso la Centrale di Moncalieri (TO), è stato realizzato un pilota nel quale sono state testate le tecnologie studiate e sviluppate nel corso del progetto (pompa di calore ad alta temperatura e sistema di accumulo a cambiamento di fase).
Planet (programma europeo Horizon 2020)	Concluso a gennaio 2021, ha studiato tecnologie e analisi dei vincoli regolatori per lo sfruttamento sinergico delle reti di distribuzione (elettriche, gas e termiche). Il Gruppo Iren è stato coinvolto nello sviluppo di un progetto pilota fisico in cui è stata testata una pompa di calore connessa a un accumulo termico per il riscaldamento capace di modulare il carico, mettendo a sistema le esigenze dell'edificio con quelle della rete elettrica.
eVolution2G (EMEurope Call 2016)	Progetto concluso a gennaio 2021 che ha visto il Gruppo Iren coinvolto nell'approfondimento e test sul campo di tecnologie abilitanti al <i>vehicle to grid</i> (V2G), ovvero un sistema in cui i veicoli elettrici hanno un ruolo di bilanciamento sulle reti elettriche. Allo scopo sono state installate e testate due colonnine di ricarica in corrente continua con possibilità di bidirezionalità dello scambio di energia.

Progetto	Descrizione
Recupero materia da RAEE (bando Ministero dell'Ambiente)	Conclusosi nel mese di agosto 2021, il progetto aveva come obiettivo lo sviluppo di tecnologie a elevata replicabilità e trasferibilità al mondo industriale, finalizzate all'ottimizzazione della gestione dei rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) e in particolare il recupero del poliuretano dai frigoriferi come materia prima secondaria e l'ottimizzazione della separazione del cemento dalle carcasse delle lavatrici.
Prelude (programma europeo Horizon 2020)	Test di soluzioni innovative nella conduzione di edifici e impianti, massimizzando l'interazione con gli utenti al fine di ottimizzare i consumi. Il Gruppo Iren ha in carico lo sviluppo del pilota italiano che si concentrerà su un edificio residenziale nel comune di Torino e in particolare sui conduttori di 8 appartamenti all'interno dello stesso.
Chester (programma europeo Horizon 2020)	Sviluppo e integrazione di una soluzione innovativa di tipo Power-to-Heat-to-Power che consenta di massimizzare lo sfruttamento delle fonti rinnovabili (RES) elettriche non programmabili e delle RES termiche già abbinate a sistemi di teleriscaldamento.
RES-DHC (programma europeo Horizon 2020)	Il progetto svilupperà strumenti programmatici e di valutazione tecnico-economica, azioni di miglioramento delle politiche e dei framework regolatori, nonché mezzi di disseminazione e comunicazione innovativi in 6 progetti-pilota europei con l'obiettivo di validarne i benefici nel favorire l'incremento delle fonti rinnovabili nei sistemi di teleriscaldamento e teleraffrescamento.
Marilia (programma europeo Horizon 2020)	Il progetto sviluppa un nuovo test speditivo, a basso costo ed elevata sensibilità, per la rilevazione di agenti patogeni presenti in campioni di acque, potenzialmente applicabile anche in altri settori quali alimentare, sanità, agricoltura. L'obiettivo è validare il test – sviluppato per identificare un set di batteri ponendo le basi per un successivo deployment in campo – in laboratorio, con un significativo efficientamento in termini di rapidità e costi rispetto alle attuali prassi analitiche.
WaterTech (bando MIUR)	Gestione ottimizzata, sinergica e innovativa degli asset del Gruppo con sperimentazione di architetture ICT abilitanti un sistema di smart metering multiservizio, a livello di utenti finali e di asset, per la gestione ottimizzata del ciclo idrico integrato e lo studio di tecnologie innovative per il trattamento delle acque reflue e la gestione delle perdite idriche.
Everywh2ere (programma europeo Horizon 2020)	Iren, in qualità di terza parte, testerà un generatore alimentato a idrogeno e basato su tecnologia <i>fuel cell</i> per la produzione sostenibile di energia elettrica durante eventi/fiere (modalità gruppo di continuità/generatore mobile).
INCIT-EV (programma europeo Horizon 2020)	Sviluppo e sperimentazione sul campo di un set di infrastrutture di ricarica per veicoli elettrici, tecnologie hardware e software e modelli di business per promuovere l'adozione su larga scala della mobilità elettrica. Il Gruppo Iren si sta occupando di sviluppare il pilota italiano, che sorgerà a Torino, con l'installazione di 10 colonnine <i>slow</i> e 1 <i>ultra-fast</i> per la ricarica delle auto elettriche tramite alimentazione da rete tramviaria in corrente continua.
Saturno (Bando Piattaforma Tecnologica Bioeconomia – Regione Piemonte)	Validazione, su piattaforma industriale, della conversione della frazione organica dei rifiuti e della CO2 di scarico di autoveicoli e di produzioni industriali in biocarburanti e <i>biochemicals</i> . Il progetto prevede di valorizzare la frazione organica dei rifiuti urbani attraverso l'estrazione di sostanze ad alto valore aggiunto come idrogeno, acidi carbossilici, biofertilizzanti e biostimolanti.
OnlyPlastic (RFCS – 2019)	Sostituzione delle fonti di carbonio fossile (carbone, coke, coke di petrolio) nei forni ad arco elettrico di un'acciaieria del nord Italia con polimeri densificati derivanti da residui del trattamento di rifiuti plastici.
PolynSPIRE (programma europeo Horizon 2020)	Dimostrazione di una gamma di soluzioni sostenibili, innovative ed economicamente vantaggiose per la valorizzazione di materia ed energetica dei materiali plastici post-consumo e derivanti da scarti industriali.
5G-Solutions (programma europeo Horizon 2020)	Sperimentazione – in differenti test di campo, funzionalità, potenzialità e limiti – della rete 5G, partecipando attivamente alle attività della verticale "Energy" nella valutazione dei benefici relativi all'integrazione e sfruttamento della rete 5G per il <i>Demand Side Management</i> a livello di regolazione dei carichi termici e per la ricarica di veicoli elettrici. Il Gruppo Iren si occupa dei piloti italiani che riguardano la gestione di un sistema di riscaldamento centralizzato a pompa di calore e la ricarica di veicoli elettrici.

Progetto	Descrizione
Energy shield (programma europeo Horizon 2020)	Sviluppo di una piattaforma integrata di sicurezza informatica, utilizzabile da tutti gli attori della filiera energetica (gestori della rete, distributori, aggregatori, produttori). Il Gruppo Iren partecipa in qualità di distributore (tramite Ireti) supportando gli altri partner nella definizione di strumenti di <i>cybersecurity</i> , predisponendo una verifica di fattibilità ed eventualmente un test in campo <i>offline</i> applicato a uno o più sottosistemi della rete (telecontrollo, SCADA, smart meter ecc.).
BestSafe4Iren (bando PRIA4.0 - Competence center CIM4.0)	Incremento dei livelli di ridondanza, sicurezza e interoperabilità degli apparati per la sicurezza dei lavoratori, integrandoli con una infrastruttura wireless LoRa (Long Range) e un brevetto DLT (Distributed Ledger Technology) di nuova generazione in grado di certificare in modo standardizzato e anonimizzato su reti <i>blockchain</i> i dati dai sensori di campo in modo da garantire l'opportuno livello di neutralità necessario per uso operativo, normativo, assicurativo e legale. Il progetto ha sviluppato una soluzione che è stata testata, con esito positivo, su una porzione di impianto di TRM e verrà testata su una porzione di collina della città di Torino dove gli operatori Iren si occupano della raccolta rifiuti.
ENERGYNIUS (POR-FESR 2014-2020 Emilia-Romagna)	Definizione di modelli di sviluppo che mettano le comunità e i distretti energetici nelle condizioni di effettuare scambi bidirezionali con le reti energetiche, offrendo energia e servizi al sistema regionale/nazionale. Iren partecipa come partner esterno, fornendo il proprio punto di vista sullo sviluppo dei tools ed eventualmente con piloti in campo.
MULTIPLIERS (programma europeo Horizon 2020)	Il progetto ha l'obiettivo di facilitare l'introduzione nelle scuole di nuove idee, pratiche, approcci scientifici, in grado di offrire alle comunità, di cui gli insegnanti e gli allievi fanno parte, uno spazio per l'open innovation su questioni scientifiche che hanno un impatto sulla vita dei cittadini.
RUN (Regione Liguria)	Il progetto prevede lo sviluppo e la dimostrazione di un servizio di <i>now-casting</i> del rischio di allagamento in area urbana in presenza di piogge intense, mediante tecnologie IoT e strumenti di analisi di big data, ideati per le smart city e i gestori delle reti di drenaggio urbane, permettendo azioni più rapide a tutela delle persone, delle proprietà e dei soggetti incaricati alla manutenzione delle caditoie, che potranno pianificare gli interventi per un funzionamento ottimale del sistema.

Fondazione AMGA

La Fondazione AMGA nasce nel 2003 con l'obiettivo di promuovere e organizzare iniziative scientifiche, didattiche e culturali per la tutela dell'ambiente e delle risorse idriche e una gestione ottimale dei servizi a rete.

In particolare, si propone di accrescere e divulgare la conoscenza e la comprensione del ciclo dell'acqua e delle sue interazioni con l'ambiente, nell'ambito di progetti di ricerca e di formazione finalizzati a consentire una gestione sostenibile delle risorse idriche e a promuovere la crescita economica e lo sviluppo dei territori in cui opera. Inoltre, è impegnata in attività di ricerca sui modelli organizzativi dei servizi idrici e più in generale dei servizi pubblici, al fine di valutare le possibili opzioni gestionali nei diversi scenari regionali. Le conoscenze acquisite sono rese accessibili tramite l'organizzazione di corsi di formazione e seminari e la pubblicazione di volumi di carattere tecnico e divulgativo. I risultati scientifici ottenuti dalla Fondazione nell'ambito dei progetti e delle collaborazioni possono costituire un valido riferimento nei settori della gestione delle risorse idriche, energetiche e ambientali, attività a cui Fondazione AMGA si è dedicata, anche nel 2021, coordinando progetti di ricerca e promuovendo attività culturali e divulgative di ampio respiro. Tra le attività istituzionali della Fondazione è previsto anche il sostegno di iniziative intraprese da altri enti in relazione alla gestione dei servizi a rete e alla sostenibilità. Tra le altre cose la Fondazione si occupa anche della gestione della Biblioteca tematica sull'Acqua e del Museo dell'Acqua e del Gas di Genova.

Nel seguito una sintesi delle iniziative realizzate dalla Fondazione nel 2021.

- **Applicazione di Water Safety Plan (WSP) al servizio idrico, aspetti metodologici e divulgativi:** implementazione dei WSP nel ciclo integrato valutando e gestendo il rischio nella filiera delle acque destinate al consumo umano. In quest'ambito è stata applicata una nuova metodologia nella definizione dei rischi potenziali, identificando siti campione e coinvolgendo i portatori di interesse (Aziende del servizio idrico) e Enti istituzionali (ARPA, ATO, ASL ecc.) nella definizione dei rischi potenziali.
- **Riuso dei reflui depurati. Analisi dell'impatto igienico-sanitario:** monitoraggio della qualità igienico-sanitaria del refluo in uscita da differenti impianti di depurazione. Sono stati studiati impianti con diversi trattamenti di disinfezione per valutare il possibile riutilizzo del refluo prodotto per fini agronomici/industriali. È stata, inoltre, effettuata la valutazione dell'impatto degli effluenti sui corpi idrici ricettori. L'analisi è stata effettuata utilizzando, oltre ai parametri microbiologici ed ecotossicologici previsti dalla normativa, anche altri parametri più specifici in ambito igienico sanitario.
- **Metodi di gestione ottimale dei sistemi di drenaggio urbano basati sul monitoraggio innovativo delle precipitazioni:** studio e sperimentazione di un nuovo strumento per una più efficiente gestione della rete fognaria in occasione di eventi meteorologici intensi, attraverso lo sviluppo e la sperimentazione di metodologie avanzate per l'elaborazione di mappe di intensità di pioggia bi-dimensionali aggiornate in tempo reale. I campi di precipitazione sono stati calcolati a partire da misure acquisite dalla rete Smart Rainfall System (SRS) composta da sensori IoT compatibili con la tecnologia di telecomunicazione LoRaWAN. I risultati della ricerca forniranno un sistema replicabile in diversi contesti e affinabile sulla base dei dati progettuali delle reti fognarie oggetto del monitoraggio.
- **Mercati in cerca di regolamentazione, le gare per le concessioni di distribuzione del gas:** analisi della letteratura teorica sulle aste di tipo multi-unit e analisi econometrica delle economie di scala nella distribuzione gas per stimare una funzione di costo di distribuzione e collocare le imprese partecipanti alla singola gara su tale funzione, per valutare l'entità dei risparmi conseguibili dai principali operatori in un campione di singole gare.
- **La performance economica, ambientale e organizzativa del settore idrico italiano:** misurazione delle performance degli operatori del servizio idrico con analisi delle informazioni relative alle perdite fisiche di acqua potabile nelle reti di distribuzione. Al fine di fornire indicazioni utili alle scelte strategiche di gestione e alle scelte di policy dei regolatori, sono state analizzate le relazioni tra performance economico-ambientale delle imprese e la loro struttura proprietaria, nonché l'effetto di altre variabili impattanti. Per la misurazione di performance integrata economica e ambientale, corretta per le perdite idriche, si utilizzerà il concetto di efficienza non parametrica che consentirà di penalizzare gli operatori caratterizzati da perdite più ingenti.
- **Indicatori di resilienza nei sistemi di distribuzione idrica rispetto ai cambiamenti climatici e socioeconomici:** analisi dello stato dell'arte con l'obiettivo di definire una metodologia per la quantificazione della resilienza dei sistemi di distribuzione idrica e per la misura della sua variazione rispetto a scenari di cambiamenti climatici e socioeconomici. L'analisi è estesa anche alla valutazione dei possibili impatti incrementali sulla qualità dell'acqua distribuita.
- **Regolazione dei servizi idrici e ambientali, analisi dei fattori che determinano costi operativi e di capitale e possibili riflessi sui modelli di riconoscimento dei costi di tariffa:** indagine sulle possibili sinergie regolatorie tra i settori idrico e ambientale e sulle specificità di ciascuno. La ricerca si propone, inoltre, di verificare, con uno studio econometrico, l'applicabilità di modelli di regolazione alternativi basati sul riconoscimento di costi standard/parametrici, ovvero se tali riferimenti parametrici possano prestarsi a supportare la definizione di limiti di prezzo, menu regolatori e/o sistemi di premio/sanzione in una logica *output based*. In quest'ultima logica, l'indagine potrà essere integrata con uno studio orientato all'apprezzamento del valore percepito degli attributi qualitativi dei servizi, valutando le priorità di intervento anche tenendo conto del punto di vista dei cittadini.
- **Applicabilità del landfill mining alle vecchie discariche:** il *landfill mining* può consentire l'azzeramento dei costi di post gestione di una discarica, la rimozione di una potenziale sorgente di contaminazione della falda acquifera e il recupero di materiali e/o energia dal trattamento dei rifiuti scavati, attraverso un'analisi della situazione e della gestione nel lungo termine. In quest'ottica, saranno definite linee guida con la proposta di un metodo per valutare la fattibilità del *landfill mining*.
- **Valutazione e riduzione del rischio residuo nell'effluente e nei fanghi di depurazione per la presenza dei microinquinanti emergenti:** valutazione del rischio legato ai possibili microinquinanti presenti nello scarico di effluenti e fanghi degli impianti di depurazione e individuazione delle tecnologie più idonee da utilizzare per la rimozione. Le utility saranno coinvolte nella raccolta dei dati necessari per ottenere un quadro delle criticità in termini di rapporto costi-efficacia, ai fini del raggiungimento degli obiettivi. I risultati progettuali saranno uno strumento di supporto all'adeguamento normativo, per garantire la protezione dell'ecosistema acquatico e della salute dell'uomo.

- **Valutazione della presenza di indicatori virali nei fanghi con metodi di biologia molecolare:** individuare, attraverso analisi di biologia molecolare, la componente virale presente in campioni di fango derivanti dalla depurazione delle acque reflue e dal trattamento di rifiuti organici. Messa a punto di un protocollo per identificare, attraverso microscopia elettronica, alcuni virus particolarmente significativi per il loro impatto sulla salute umana o per il loro ruolo quali indicatori di contaminazione da patogeni enterici.
- **Sviluppo di una tecnologia innovativa per la degradazione di inquinanti emergenti:** tecnologia di trattamento delle acque contaminate da inquinanti emergenti (in particolare antibiotici e farmaci), basata su fotocatalizzatori innovativi, costituiti da nanoparticelle di biossido di titanio, che saranno testati in un impianto di trattamento pilota, appositamente realizzato per valutarne un *scale up* industriale.
- **Nanostrutture multifunzionali come catalizzatori per la produzione di energia pulita e la purificazione delle acque:** realizzazione di innovativi elettrocatalizzatori nanostrutturati a elevata attività, stabilità e basso costo, per la produzione di idrogeno dall'acqua e simultanea purificazione di soluzioni acquose contaminate. Le attività saranno concentrate sulla progettazione e ingegnerizzazione dei catalizzatori controllandone composizione, struttura e morfologia su scala nanometrica, con il fine di identificare le combinazioni di materiali più idonee in relazione al loro utilizzo finale nei processi di *watersplitting* e *reforming*. I catalizzatori potranno anche essere attivati tramite luce solare, una fonte di energia pulita e rinnovabile.
- **I depuratori, possibili hot-spot nella diffusione delle antibiotico-resistenze?** L'acqua è una via privilegiata di propagazione di batteri che giocano un importante ruolo nella diffusione delle antibiotico-resistenze e gli impianti di depurazione possono fungere da serbatoio e sorgente di rilascio in ambiente di batteri resistenti agli antibiotici. Il progetto intende valutare la diffusione dell'antibiotico-resistenza lungo tutta la filiera della depurazione e approfondire le fasi che possono portare a una riduzione e/o selezione di batteri antibiotico resistenti.
- **Qualità delle acque ed esposoma:** strategie innovative per l'identificazione di micro-contaminanti emergenti e dei loro metaboliti nelle acque reflue. Saranno utilizzati campionatori passivi che consentono di accumulare le sostanze in situ in modo selettivo, permettendo la preconcentrazione con metodi di screening e metodiche analitiche strumentali. Lo studio pilota si inquadra in una ricerca più vasta multidisciplinare nota col nome di "esposoma", una strategia che può essere impiegata in svariate tipologie di matrici acquose anche quando le concentrazioni ambientali sono molto basse.
- **Stabilizzazione di PFAS in percolati da discarica:** individuazione e messa a punto di una tecnologia in grado di rimuovere, attraverso un'azione combinata chimico-fisica e termica, la frazione di PFAS (Poly- e Per-Fluoro Alkyl Substances), contaminanti emergenti presenti nei percolati da discarica. I PFAS sono utilizzati in una vasta gamma di applicazioni industriali per le loro proprietà impermeabilizzanti e la capacità di resistere a condizioni ambientali estreme. Nonostante i PFAS abbiano proprietà idrofobe, i loro gruppi funzionali li rendono idrofili e, quindi, estremamente solubili e persistenti in acqua. La scarsa efficacia dei tradizionali metodi di trattamento richiede l'applicazione di tecnologie di rimozione innovative prima della loro re-immissione nel ciclo idrico.
- **Analisi dei prezzi al dettaglio sui mercati energetici:** indagine sulle dinamiche dei prezzi al dettaglio dei servizi energetici sul territorio nazionale, analizzando le informazioni presenti nel portale di comparazione delle offerte degli operatori, pubblicato da ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente). Saranno analizzati i dati identificativi e di contatto del venditore, i parametri descrittivi delle offerte, i parametri e le condizioni economiche delle offerte, ivi inclusi i servizi di tutela. L'analisi permetterà di identificare le dinamiche di entrata e uscita degli operatori sui singoli mercati locali e le loro scelte di posizionamento; inoltre, sarà possibile studiare la risposta dei consumatori alle proposte dei diversi menu tariffari.
- **Gestione integrata degli asset in un contesto di rischio geo-idrologico e di cambiamenti climatici:** proporre soluzioni per una gestione efficiente e resiliente degli asset delle multiutility per la mitigazione delle pericolosità geomorfologiche in contesti ove insistono infrastrutture strategiche, contribuendo a una maggiore sicurezza degli ambiti urbani e peri-urbani e dei cittadini che vi risiedono. In particolare, verranno considerate le soluzioni *nature-based* più funzionali a una zona e alle sue problematiche, attingendo da casi studio specifici.
- **La regolazione tariffaria per stimolare l'engagement e la awareness degli utenti nella gestione sostenibile dei rifiuti:** valutare le modalità di interazione dei diversi attori nella gestione del ciclo dei rifiuti (comuni, imprese, utenti), fornendo risposte che favoriscano il raggiungimento dei risultati desiderati dal punto di vista ambientale ed economico. Attraverso la Tari puntuale e la tariffa corrispettiva, e le relative declinazioni che prevedono incentivi/premialità, è possibile orientare i comportamenti degli utenti verso una minimizzazione della produzione di rifiuti indifferenziati e un incremento della qualità delle raccolte differenziate. Tali strumenti sono abilitati da tecnologie per il riconoscimento degli utenti e per calibrare in modo puntuale le tariffe sulla base dei comportamenti che possono consentire anche di utilizzare la leva della flessibilità (servizi on demand) quale incentivo, al fine di offrire un servizio sempre più vicino alle esigenze dei cittadini.

Progetti in ambito culturale e divulgativo

- **Gli ecogiochi:** progetto online realizzato in collaborazione con Liguria Digitale. L'applicativo comprende un parco giochi virtuale, con 36 quiz e *game* interattivi in due lingue, per divertire e educare a comportamenti ecosostenibili nell'uso e nella gestione delle risorse idriche, dell'energia e dei rifiuti.
- **Un mare senza plastica. L'ecomusical:** lo spettacolo è stato proposto ai bambini e alle famiglie nell'ambito della manifestazione Ocean Race e di un progetto sulla sostenibilità in collaborazione con Regione Liguria e l'Ente Parco Antola.
- **Un mare senza plastica e Cacche Spaziali. Gli ecolibretti:** i libretti dei due spettacoli, illustrati con vignette divertenti, forniscono approfondimenti e spunti educativi sulla storia dell'acqua e della plastica, le tecniche di depurazione, l'inquinamento causato dall'abuso delle materie plastiche e i comportamenti virtuosi per proteggere l'ambiente.
- **Il canto dell'albero:** *green game*, in fase di realizzazione, sui nefasti effetti dei cambiamenti climatici, che potrà supportare progetti di salvaguardia ambientale.
- **Collaborazione al censimento degli archivi storici del Gruppo:** nel 2021 è proseguita la collaborazione con Iren finalizzata al riordino dell'archivio storico dell'acquedotto del Brugneto.
- **Summer school "La transizione ecologica tra Green Deal e Recovery Plan. Quali ricadute per il territorio e le imprese":** l'iniziativa, organizzata in collaborazione con l'Università di Genova, ha fornito una formazione avanzata sulle ricadute della transizione ecologica e del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza per il territorio e per le imprese.

Digitalizzazione

La digitalizzazione e l'informatizzazione sono tra le leve abilitanti che consentiranno al Gruppo di crescere in linea con gli obiettivi dichiarati nel Piano Industriale al 2030 che prevede un significativo incremento di investimenti (circa 600 milioni di euro in arco piano) e di costi operativi per sostenere il **processo di trasformazione e sviluppo digitale del Gruppo**.

In particolare, gli investimenti saranno dedicati a **iniziative tecnologiche** finalizzate a:

- innalzare i livelli di sicurezza informatica;
- consolidare la transizione a un approccio *data driven*, attraverso l'adozione di un nuovo modello organizzativo che supporti i processi e la gestione efficace dei dati;
- consolidare la strategia di *business continuity*, attraverso la progressiva dismissione dei server a favore dell'utilizzo di data center che garantiscono continuità, grazie alla ridondanza di data center, e del cloud per maggiore flessibilità;
- sviluppare l'*Internet of Things* (IoT) attraverso l'utilizzo della connettività 5G (sensoristica e trasmissione di dati di campo sia nella gestione degli impianti sia nelle reti di distribuzione) e 6G (studio dell'applicabilità e attività preliminari). Si prevede la realizzazione di un progetto pilota nella gestione della sensoristica e della trasmissione dati dei cassonetti intelligenti e nella trasmissione dati della rete di smart metering.

Alle iniziative di carattere tecnologico si uniranno **iniziative funzionali** per:

- abilitare i business attraverso programmi di trasformazione digitale, utilizzo di sensoristica, piattaforme IoT, dispositivi indossabili (*wearable devices*), manutenzione predittiva e creazione di programmi per la customizzazione dell'offerta per i clienti;
- digitalizzare i processi attraverso software per la gestione dei magazzini, sistemi per la digitalizzazione delle operazioni dei clienti, integrazione di sistemi di identità digitale e firma elettronica.

Nel 2021 sono stati avviati e proseguiti numerosi interventi in questi ambiti per migliorare l'efficienza operativa:

- l'implementazione di sistemi di gestione efficiente delle flotte aziendali e dei processi del personale;
- l'introduzione di strumenti digitali, come computer di bordo sui mezzi per la raccolta rifiuti, smartphone e contenitori intelligenti, che consentono di ottimizzare la pianificazione impiantistica e la logistica dei rifiuti (**Just Iren**);
- la rivisitazione e standardizzazione dei processi e dei sistemi informativi a supporto delle attività tecnico-commerciali della gestione delle reti di distribuzione (**Iren Way**);
- la riprogettazione dell'intero processo di gestione e relazione con i clienti (programma **Trasformazione Mercato**).

Nel campo delle **telecomunicazioni**, anche nel 2021 si è assistito a un aumento importante dell'utilizzo della banda per le connessioni internet, in particolar modo verso i provider di servizi cloud. È stato programmato l'aggiornamento tecnologico dei nodi di rete principali e si è proceduto alla sostituzione degli apparati della dorsale della rete metropolitana di Torino. È stata completata la sostituzione degli apparati di sicurezza con nuovi *next generation firewall*, sia per migliorare il controllo del traffico di rete sia per ottemperare alle nuove normative di riferimento. Gli upgrade degli apparati sono stati condotti con l'obiettivo di migliorare le performance, la sicurezza informatica e i meccanismi di monitoraggio, controllo e resilienza. Infine, sono stati sperimentati nuovi servizi per sfruttare al meglio le nuove tecnologie implementate: la realizzazione di reti private con tecnologia SD-WAN e le sperimentazioni per facilitare i progetti di *disaster recovery* e la remotizzazione in cloud dei datacenter.

Cybersecurity

Un'attenzione particolare è dedicata dal Gruppo alle attività nel campo della cybersecurity, grazie alla definizione e adozione di modelli organizzativi, procedure, misure di sicurezza e strumenti tecnologici per ridurre le vulnerabilità e mitigare le minacce.

Data la rilevanza del tema, il Gruppo ha adottato una **cyber risk policy** che definisce i principi, fornisce le direttive sul tema e delinea ruoli e responsabilità in modo da raggiungere un adeguato livello di protezione delle informazioni, a partire dalle azioni tecniche e organizzative individuate che riguardano:

- identificazione, classificazione e gestione delle informazioni e degli asset;
- consapevolezza e cultura della cybersecurity;
- utilizzo dei dispositivi informatici e del software;
- controllo degli accessi;
- sicurezza fisica e ambientale;
- sicurezza delle comunicazioni e dei sistemi;
- scambio di informazioni e cooperazione;
- gestione degli incidenti di sicurezza informatica;
- rapporti con terze parti;
- coperture assicurative.

In coerenza con questa impostazione, il Gruppo opera per garantire la progettazione di sistemi intrinsecamente sicuri, oltre a monitorare (24 ore su 24) e analizzare tutti gli eventi di sicurezza informatica per assicurare interventi tempestivi in caso di problematiche. In questo contesto, nel 2021 si è proceduto a realizzare il progetto di valutazione e analisi del rischio del perimetro di sicurezza nazionale cibernetica e una campagna di *awareness* sulle tematiche di sicurezza informatica, indirizzato a tutti i dipendenti (si veda p. 236). È stata, inoltre, conclusa l'implementazione di un sistema rafforzato di autenticazione per l'accesso ai sistemi con l'adozione di uno strumento per la gestione delle utenze privilegiate.

Il Gruppo ha ottenuto, ed esteso nel 2021 alle principali società, **la certificazione ISO27001** per le principali società del Gruppo, con relativa attività di analisi dei rischi degli asset informatici. La certificazione definisce i requisiti per impostare e implementare un sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni.



Conformità



Nota metodologica

[GRI 102-32, 102-45, 102-48, 102-50, 102-51, 102-52, 102-54]

Il Bilancio di Sostenibilità 2021 di Iren S.p.A., riferito al periodo 1° gennaio - 31 dicembre 2021, 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 in conformità con gli standard GRI (Global Reporting Initiative): opzione *comprehensive* e del supplemento Utility del settore elettrico – G4 Sector Disclosure.

Il Bilancio di sostenibilità integra, a partire da questa edizione, le informazioni di trasparenza richieste dalla **Tassonomia Europea** (Regolamento UE 2020/852 e Regolamento Delegato UE 2021/2178) in merito alle attività gestite considerate sostenibili (si veda p. 120) e rendiconta i principali indicatori relativi ai progetti finanziati dai Green bond emessi dal Gruppo Iren (si veda p. 124).

Inoltre, include, in linea con le raccomandazioni della Task force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD) del Financial Stability Board, le informazioni per rendicontare in modo chiaro e trasparente gli impatti finanziari del **cambiamento climatico** sul Gruppo (si veda p. 80).

Il documento viene anche fornita ampia informativa sulla gestione dell'**emergenza Covid-19** e degli impatti che ne sono derivati, in relazione al Richiamo di attenzione di Consob (n. 1 del 16/2/2021). Le informazioni inerenti sono evidenziate con filettatura tratteggiata a lato.

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, sotto il coordinamento della Direzione

Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali, dal Gruppo Iren (quello relativo al 2020 è stato pubblicato nel mese di aprile 2021) e sottoposto all'approvazione del Consiglio d'Amministrazione, contestualmente al progetto di Bilancio d'esercizio e al Bilancio consolidato.

Il Bilancio di Sostenibilità/DNF 2021 è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione, congiuntamente al progetto di Bilancio Consolidato, il 29 marzo 2022, valutando la completezza e la coerenza con i temi rilevati della matrice di materialità.

Il documento è stato sottoposto a revisione dal revisore designato KPMG 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). KPMG S.p.A. è anche la società incaricata della revisione legale del Bilancio consolidato del Gruppo Iren.

United Nations Global Compact: Communication on Progress

Iren dal 2020 aderisce al United Nations Global Compact (UNGC), riconoscendo coerenza tra i dieci principi sostenuti dalle Nazioni Unite con il "Patto globale", gli Obiettivi ONU di Sviluppo sostenibile, i valori e le strategie del Gruppo. A fronte degli impegni sottoscritti nell'adesione al UNGC, il Bilancio di Sostenibilità del Gruppo Iren rappresenta la Communication on Progress per rendere conto a tutti gli stakeholder delle attività intraprese e dei risultati raggiunti nell'implementazione dei 10 principi del Global Compact.



This is our **Communication on Progress** in implementing the Ten Principles of the **United Nations Global Compact** and supporting broader UN goals.

We welcome feedback on its contents.

I 10 principi del Global Compact



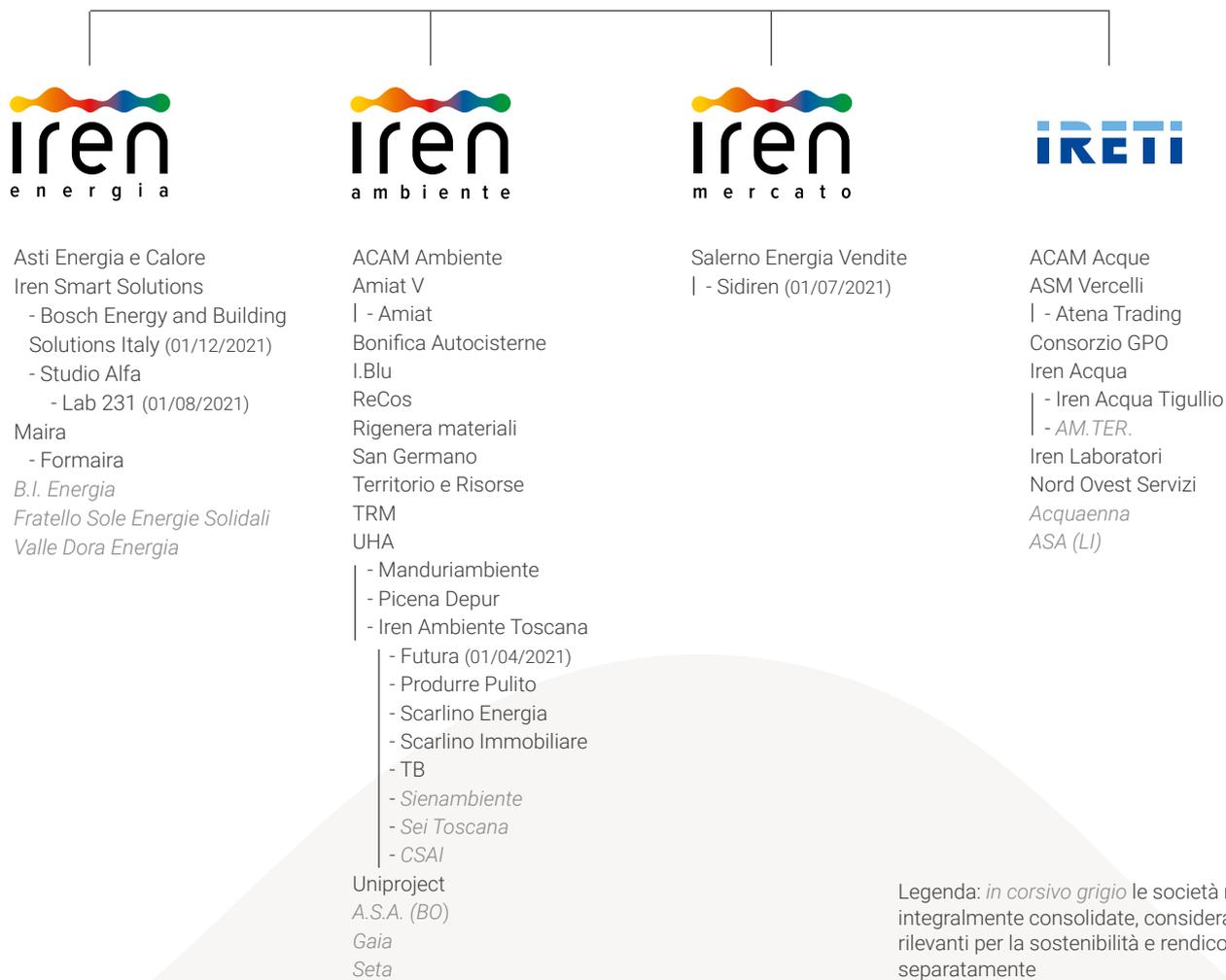
Nello schema di conformità (si veda p. 284) è indicato il raccordo tra gli standard GRI e i 10 Principi del United Nation Global Compact e i 17 Obiettivi dell'Agenda ONU 2030 (SDGs) che consente una lettura integrata delle informazioni fornite nel presente Bilancio.

Perimetro di rendicontazione

Il perimetro di rendicontazione per la redazione del Bilancio di Sostenibilità/DNF considera:

- tutte le società consolidate integralmente dal Gruppo Iren, ad eccezione di quelle in liquidazione al 31/12/2021, inattive, cessate o destinate ad essere cedute;
- alcune società non consolidate integralmente, considerate significative – per partecipazione detenuta, business gestito e governance – ai fini della corretta rappresentazione delle attività del Gruppo (indicate in grigio corsivo nel grafico sottostante), di cui vengono fornite informazioni quali-quantitative in modo separato nel paragrafo "Società fuori perimetro" (si veda p. 24).

Nel sociogramma seguente è rappresentato il perimetro di rendicontazione adottato nel presente documento.



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

Si riportano di seguito le variazioni nel perimetro di rendicontazione rispetto al 2020.

Consolidamento integrale delle società:

- Bosch Energy and Building Solutions Italy acquisita al 100% da Iren Smart Solutions;
- Lab 231 – società operativa nella consulenza in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro, gestione pratiche ambientali, rifiuti, privacy e formazione professionale – acquisita al 100% da Studio Alfa;
- Futura, a seguito dell'acquisizione da parte di Iren Ambiente di un'ulteriore quota, pari al 20% del capitale sociale, che ha portato a detenere una partecipazione complessiva del 60%;
- Rigenera Materiali (inattiva nel 2020);
- UHA, Manduria Ambiente, Picena Depur, Iren Ambiente Toscana (ex STA), Produrre Pulito, Scarlino Energia, Scarlino Immobiliare, TB e Uniproject (rendicontate separatamente nella DNF 2020);
- Sidiren acquisita al 100% da Iren Mercato.

Cambio di denominazione di STA in Iren Ambiente Toscana (con efficacia 14 aprile 2021).

Fusione per incorporazione di:

- Nove in Iren Energia (con efficacia 31 dicembre 2021) a seguito di acquisizione del 51% del capitale sociale, in aggiunta alla partecipazione del 49% già detenuta;
- A.M.A., Gheo suolo e ambiente e Sereco Piemonte in Iren Ambiente (con efficacia 1° luglio 2021);
- Uniservizi in Uniproject (con efficacia 1° dicembre 2021);
- Unirecuperi in UHA (con efficacia 1° luglio 2021);
- UCH Holding in Iren Ambiente Toscana (con efficacia 1° dicembre 2021);
- Scarlino Holding in Iren Ambiente Toscana (con efficacia 1° dicembre 2021).

Deconsolidamento per cancellazione dal Registro Imprese di:

- Bio Metano Italia dal 6 ottobre 2021 a seguito di atto di scioglimento e liquidazione del 22 gennaio 2021;
- Energy Side dal 24 novembre 2021 a seguito di atto di scioglimento e liquidazione del 18 maggio 2021;
- STA Partecipazioni dal 29 dicembre 2021 a seguito di atto di scioglimento e liquidazione del 2 dicembre 2021.

Variatione delle società non consolidate e rendicontate separatamente per significatività ai fini della sostenibilità:

- inclusione delle partecipate CSAI, Sienambiente e Sei Toscana (acquisite dal 17 novembre 2020);
- esclusione delle partecipate Aiga e Amat poste in scioglimento e liquidazione a causa della sopravvenuta impossibilità di conseguire l'oggetto sociale rispettivamente con atto del 14 aprile 2021 e del 18 marzo 2021.

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 2021, sono relativi al periodo di consolidamento delle società stesse da parte del Gruppo Iren, ed in particolare:

- Futura dal 1° aprile al 31 dicembre 2021;
- Sidiren dal 1° luglio al 31 dicembre 2021;
- Lab 231 dal 1° agosto al 31 dicembre 2021;
- Bosch Energy and Building Solutions Italy dal 1° dicembre al 31 dicembre 2021.

Per garantire l'attendibilità 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.

Indice GRI

Raccordo con D.Lgs. 254/2016, SDGs e principi del Global Compact (UNGC)

[GRI 102-55]

Note per la consultazione:

- nella colonna "D.Lgs. 254/16" sono indicati gli indicatori dei GRI Standards che forniscono informazioni correlate alle previsioni della normativa italiana in materia di dichiarazione non finanziaria;
- nella colonna "UNGC" è riportato il raccordo con i 10 principi del Global Compact delle Nazioni Unite. Il numero su fondo scuro indica il principio UNGC (si veda p. 281) correlato direttamente allo specifico indicatore, il numero su fondo chiaro indica il principio correlato indirettamente;
- nella colonna SDGs è indicato il collegamento dell'informativa dei GRI Standards con i 17 Obiettivi di sviluppo sostenibile dell'Agenda 2030 (di cui viene riportato il numero, secondo lo schema elaborato da GRI nel documento "Linking the SDGs and the GRI Standards").

Indicatore	D.Lgs. 254/16	UNGC	SDGs	Pagina/Note
102 - INFORMATIVA GENERALE (STANDARD 2016)				
PROFILO DELL'ORGANIZZAZIONE				
102-1	Nome dell'organizzazione	•		Copertina, 12
102-2	Attività, marchi, prodotti e servizi	•		12-13, 21-23
102-3	Luogo della sede principale	•		Retrocopertina
102-4	Luogo delle attività	•		20
102-5	Proprietà e forma giuridica	•		12, 30
102-6	Mercati serviti	•		20, 21-23
102-7	Dimensione dell'organizzazione	•		15-19, 21-23, 146, 150, 157-161, 195, 200-201, 209-212, 223-226, 256, Bilancio Consolidato
102-8	Informazioni sui dipendenti e gli altri lavoratori	•	6	8, 10, 15-19, 223-226, 240, 247, 256
102-9	Catena di fornitura	•		15-19, 261-269
102-10	Modifiche significative all'organizzazione e alla sua catena di fornitura	•		30, 261-263, 282-283
102-11	Principio di precauzione (Risk Management)	•	3 7	69-71, 80
102-12	Iniziative esterne	•		99, 270
102-13	Adesione ad associazioni	•		111-112

Indicatore	D.Lgs. 254/16	UNGC	SDGs	Pagina/Note	
STRATEGIA					
102-14	Lettera agli stakeholder	●		7-9	
102-15	Impatti chiave, rischi e opportunità	●		40-41, 64, 131, 150, 160	
ETICA E INTEGRITÀ					
102-16	Valori, principi, standard e norme di comportamento		10	16	12-13, 85-86
102-17	Meccanismi per suggerimenti e consulenze su questioni etiche		10	16	85-88
GOVERNANCE					
Relazione sul Governo Societario					
102-18	Struttura della governance	●			55-66
102-19	Delega per i temi economici, ambientali e sociali				60
102-20	Responsabilità esecutiva su temi economici, ambientali e sociali				60
102-21	Consultazione degli stakeholder su temi economici, ambientali e sociali	●		16	103-107
102-22	Composizione del massimo organo di governo e relativi comitati	●		5, 16	59-66
102-23	Presidente del massimo organo di governo			16	55-58
102-24	Nomina e selezione del massimo organo di governo	●		5, 16	59-62
102-25	Conflitti di interesse			16	61, 65
102-26	Ruolo del massimo organo di governo nello stabilire finalità, valori e strategie	●			12-13, 55-62
102-27	Conoscenza collettiva del massimo organo di governo				61
102-28	Valutazione delle performance del massimo organo di governo	●			59
102-29	Identificazione e gestione di impatti economici, ambientali e sociali	●		16	55-58, 69
102-30	Efficacia dei processi di gestione del rischio	●			64, 69-84
102-31	Riesame dei temi economici, ambientali e sociali	●			42, 55-58, 64
102-32	Ruolo del massimo organo di governo nel reporting di sostenibilità	●			105, 280
102-33	Comunicazione delle criticità				62, 70
102-34	Natura e numero totale delle criticità	●			88, 104, 108
102-35	Politiche retributive				90-92
102-36	Processo per determinare la retribuzione				90-92
102-37	Coinvolgimento degli stakeholder nella retribuzione			16	63-64
102-38	Tasso della retribuzione totale annua				237-238
102-39	Percentuale di aumento del tasso della retribuzione totale annua				237-238

Indicatore	D.Lgs. 254/16	UNGC	SDGs	Pagina/Note	
COINVOLGIMENTO DEGLI STAKEHOLDER					
102-40	Elenco dei gruppi di stakeholder	•		103-107	
102-41	Accordi di contrattazione collettiva	•	3 6	8	237-238
102-42	Individuazione e selezione degli stakeholder	•			103-105
102-43	Modalità di coinvolgimento degli stakeholder	•			106-107
102-44	Temi e criticità chiave sollevati	•			
PRATICHE DI RENDICONTAZIONE					
102-45	Società incluse nel Bilancio Consolidato	•			14
102-46	Definizione del contenuto del report e perimetri dei temi	•			36-37, 42-46
102-47	Elenco dei temi materiali	•			44-46
102-48	Revisione delle informazioni (restatement)	•			126, 136, 138, 163, 195, 283
102-49	Modifiche nella rendicontazione	•			42-46
102-50	Periodo di rendicontazione	•			280
102-51	Data del report più recente	•			280
102-52	Periodicità della rendicontazione	•			280
102-53	Contatti per richiedere informazioni riguardanti il report	•			307
102-54	Dichiarazione sulla rendicontazione in conformità ai GRI Standards	•			280
102-55	Indice dei contenuti GRI	•			284-293
102-56	Assurance esterna	•			280, 299-302
103 - MODALITÀ DI GESTIONE (STANDARD 2016)					
103-1	Spiegazione dei temi materiali e del relativo perimetro	•			42-46
103-2	Modalità di gestione e sue componenti	•	1 8		(si vedano i temi riportati in corsivo)
103-3	Valutazione delle modalità di gestione	•			
	<i>Governance solida e trasparente per la crescita sostenibile</i>	•			44, 55-68, 85-99
	<i>Etica, lotta alla corruzione e compliance normativa</i>	•			44, 85-89, 98-99, 179-180, 189, 199, 255, 269
	<i>Dialogo e comunicazione efficace e trasparente verso gli stakeholder</i>	•			44, 103-112, 239-240
	<i>Efficienza energetica, rinnovabili e teleriscaldamento</i>	•			44, 145-147
	<i>Uso sostenibile delle risorse idriche</i>	•			44, 148-153
	<i>Decarbonizzazione e riduzione delle emissioni</i>	•			44, 133-144
	<i>Gestione circolare dei rifiuti</i>	•			45, 154-162
	<i>Innovazione, smart city e mobilità sostenibile</i>	•			45, 163-164, 200-202, 270-277

Indicatore	D.Lgs. 254/16	UNGC	SDGs	Pagina/Note
<i>Tutela della biodiversità</i>	•			45, 165-168
<i>Sviluppo delle comunità locali</i>	•			45, 175-189
<i>Educazione alla sostenibilità</i>	•			45, 189-191
<i>Sviluppo economico e valore per il territorio</i>				45, 113-119
<i>Occupazione, sviluppo delle risorse umane e welfare</i>	•			45, 223-244
<i>Relazioni industriali</i>	•			45, 253-255
<i>Salute e sicurezza dei lavoratori</i>	•			46, 248-253
<i>Diversità e inclusione</i>	•			46, 245-248
<i>Tutela dei diritti umani</i>	•			46, 92-94, 228-255, 261-266
<i>Gestione sostenibile della catena di fornitura</i>	•			46, 261-269
<i>Gestione efficiente, affidabile e sicura dei processi e delle infrastrutture</i>	•			46, 200-219
<i>Qualità del servizio, orientamento al cliente e alla sua evoluzione</i>	•			46, 195-199

STANDARD SPECIFICI – AMBITO ECONOMICO

201 - PERFORMANCE ECONOMICHE (STANDARD 2016)

201-1	Valore economico direttamente generato e distribuito		7 8	8, 9	15, 116-117
201-2	Implicazioni finanziarie e altri rischi e opportunità dovuti al cambiamento climatico		7 8	13	71, 80-84, 115-116
201-3	Piani pensionistici a benefici definiti e altri piani di pensionamento		7 8		228, Bilancio Consolidato
201-4	Assistenza finanziaria ricevuta dal Governo		7 8		119

202 - PRESENZA SUL MERCATO (STANDARD 2016)

202-1	Rapporti tra il salario standard di un neo assunto per genere e il salario minimo locale		6	1, 5, 8	237-238
202-2	Proporzione di senior manager assunti dalla comunità locale		6	8	116

203 - IMPATTI ECONOMICI INDIRETTI (STANDARD 2016)

203-1	Investimenti infrastrutturali e servizi finanziati			5, 9, 11	15, 113, 132, 186
203-2	Impatti economici indiretti significativi			1, 3, 8	116-117, 270-277

204 - PRATICHE DI APPROVVIGIONAMENTO (STANDARD 2016)

204-1	Proporzione di spesa verso fornitori locali			8	15, 268-269
-------	---	--	--	---	-------------

Indicatore	D.Lgs. 254/16	UNGC	SDGs	Pagina/Note	
205 - ANTICORRUZIONE (STANDARD 2016)					
205-1	Operazioni valutate per rischi legati alla corruzione	•	10 10	16	88-89
205-2	Comunicazione e formazione in materia di politiche e procedure anticorruzione	•	10 10	16	88-89
205-3	Episodi di corruzione accertati e azioni intraprese	•	10 10	16	89
206 - COMPORTAMENTO ANTICONCORRENZIALE (STANDARD 2016)					
206-1	Azioni legali per comportamento anticoncorrenziale, antitrust e pratiche monopolistiche			16	199
207 - TASSE (STANDARD 2019)					
207-1	Approccio alla fiscalità			1, 10, 17	118-119
207-2	Governance fiscale, controllo e gestione del rischio			1, 10, 17	118-119
207-3	Coinvolgimento degli stakeholder e gestione delle preoccupazioni in materia fiscale			1, 10, 17	118-119
207-4	Rendicontazione Paese per Paese			1, 10, 17	Giurisdizione unica: Italia Per i punti i, ii, iii, informazioni presenti nel presente Bilancio. Per i punti iv e da vi a x, informazioni presenti nel Bilancio Consolidato.
STANDARD SPECIFICI – AMBITO AMBIENTALE					
301 - MATERIALI (STANDARD 2016)					
301-1	Materiali utilizzati per peso o volume	•	7 8 9	6, 8, 12	170
301-2	Materiali utilizzati che provengono da riciclo	•	7 8 9	8, 12	Non applicabile per le caratteristiche dei materiali utilizzati
301-3	Prodotti recuperati o rigenerati e relativi materiali di imballaggio	•	7 8 9	8, 12	Non applicabile in relazione alle attività del Gruppo
302 - ENERGIA (STANDARD 2016)					
302-1	Energia consumata all'interno dell'organizzazione	•	7 8 9	7, 8, 12, 13	19, 133, 163
302-2	Energia consumata al di fuori dell'organizzazione	•	7 8 9	7, 8, 12, 13	164
302-3	Indice di intensità energetica	•	7 8 9	7, 8, 12, 13	Rapporto tra consumi energetici diretti e energia prodotta (tep/MWh): 0,135
302-4	Riduzione del consumo di energia	•	7 8 9	7, 8, 12, 13	16, 143
302-5	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi	•	7 8 9	7, 8, 12, 13	145-147

Indicatore	D.Lgs. 254/16	UNGC	SDGs	Pagina/Note	
303 - ACQUA E SCARICHI IDRICI (STANDARD 2018)					
303-1	Interazione con l'acqua come risorsa condivisa		7 8 9	6, 12	148-153
303-2	Gestione degli impatti correlati allo scarico di acqua	•	7 8 9	6	149
303-3	Prelievo idrico	•	7 8 9	6	19, 148 Dall'analisi di "Aqueduct water risk atlas" del World Resources Institute prelievi, scarichi e consumi non avvengono in aree a stress idrico
303-4	Scarico di acqua	•	7 8 9	6	149 Dall'analisi di "Aqueduct water risk atlas" del World Resources Institute prelievi, scarichi e consumi non avvengono in aree a stress idrico
303-5	Consumo di acqua	•	7 8 9	6	149 Dall'analisi di "Aqueduct water risk atlas" del World Resources Institute prelievi, scarichi e consumi non avvengono in aree a stress idrico
304 - BIODIVERSITÀ (STANDARD 2016)					
304-1	Siti operativi di proprietà, in locazione, gestiti in (o adiacenti ad) aree protette e aree a elevato valore di biodiversità esterne alle aree protette	•	7 8	6, 14, 15	165-168 Rendicontazione qualitativa, tema gestito secondo la normativa applicabile all'attività del Gruppo
304-2	Impatti significativi di attività, prodotti e servizi sulla biodiversità	•	7 8	6, 14, 15	165-168
304-3	Habitat protetti o ripristinati	•	7 8	6, 14, 15	167
304-4	Specie della "Red List" dell'IUCN e negli elenchi nazionali che trovano il proprio habitat nelle aree di attività dell'organizzazione	•	7 8	6, 14, 15	167-168
305 - EMISSIONI (STANDARD 2016)					
305-1	Emissioni dirette di GHG (scope 1)	•	7 8 9	3, 12, 13, 14, 15	19, 134-136, 163
305-2	Emissioni dirette di GHG da consumi energetici (scope 2)	•	7 8 9	3, 12, 13, 14, 15	19, 137
305-3	Altre emissioni indirette di GHG (scope 3)	•	7 8 9	3, 12, 13, 14, 15	134-139
305-4	Intensità delle emissioni di GHG	•	7 8 9	13, 14, 15	16, 136
305-5	Riduzione delle emissioni di GHG	•	7 8 9	13, 14, 15	17, 139-141, 164, 169
305-6	Emissioni di sostanze dannose per l'ozono	•	7 8 9	3, 12	136
305-7	Ossidi di azoto (NO _x), ossidi di zolfo (SO _x) e altre emissioni significative	•	7 8 9	3, 12, 14, 15	139

Indicatore	D.Lgs. 254/16	UNGC	SDGs	Pagina/Note	
306 - RIFIUTI (STANDARD 2020)					
306-1	Produzione di rifiuti e impatti significativi relativi ai rifiuti	•	⑦ ⑧	3, 6, 11, 12, 14	154-156
306-2	Gestione degli impatti significativi legati ai rifiuti	•	⑦ ⑧	3, 6, 11, 12	154-156
306-3	Rifiuti prodotti	•	⑦ ⑧	3, 6, 11, 12, 14	19, 154
306-4	Rifiuti sottratti allo smaltimento	•	⑦ ⑧	3, 11, 12	155, 162
306-5	Rifiuti destinati allo smaltimento	•	⑦ ⑧	3, 6, 11, 12	156, 162
307 - COMPLIANCE AMBIENTALE (STANDARD 2016)					
307-1	Non conformità con leggi e normative in materia ambientale	•	⑦ ⑧	16	171
308 - VALUTAZIONE AMBIENTALE DEI FORNITORI (STANDARD 2016)					
308-1	Nuovi fornitori che sono stati valutati utilizzando criteri ambientali	•	⑧		261-263
308-2	Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese	•	⑧		261-263
STANDARD SPECIFICI – AMBITO SOCIALE					
401 - OCCUPAZIONE (STANDARD 2016)					
401-1	Nuove assunzioni e turnover	•	⑥	5, 8, 10	226-228, 258
401-2	Benefit previsti per i dipendenti a tempo pieno, ma non per i dipendenti part-time o con contratto a tempo determinato	•	⑥	3, 5, 8	237-238
401-3	Congedo parentale	•	⑥	5, 8	248
402 - RELAZIONE TRA LAVORATORI E MANAGEMENT (STANDARD 2016)					
402-1	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	•	③	8	253-255
403 - SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO (STANDARD 2018)					
403-1	Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro		③	8	248-252, 267-268
403-2	Identificazione pericoli, valutazione rischi e indagini su incidenti		③	8	250, 267-268
403-3	Servizi di medicina del lavoro		③	8	252, 267
403-4	Partecipazione e consultazione dei lavoratori e comunicazione in materia di salute e sicurezza sul lavoro	•	③	8, 16	249-250 Informazioni riferite al personale del Gruppo
403-5	Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro		③	8	253, 268
403-6	Promozione della salute dei lavoratori		③	3	242-243 Informazioni riferite al personale del Gruppo
403-7	Prevenzione e mitigazione degli impatti in materia di salute e sicurezza sul lavoro all'interno delle relazioni commerciali		③	8	Non applicabile in relazione alle attività del Gruppo

Indicatore	D.Lgs. 254/16	UNGC	SDGs	Pagina/Note	
403-8	Lavoratori coperti da sistema di gestione salute e sicurezza		3	8	249, 267
403-9	Infortuni sul lavoro	•	3	3, 8, 16	251-252, 259, 268 Indici infortunistici riferiti al personale del Gruppo
403-10	Malattie professionali	•	3	3, 8, 16	252 Informazioni riferite al personale del Gruppo
404 - FORMAZIONE E ISTRUZIONE (STANDARD 2016)					
404-1	Ore medie di formazione annua per dipendente	•	6	4, 5, 8, 10	19, 234-235
404-2	Programmi di aggiornamento delle competenze dei dipendenti e di assistenza alla transizione	•	6	8	223-224, 230-232, 236-237
404-3	Percentuale di dipendenti che ricevono una valutazione periodica delle performance e dello sviluppo professionale	•	6	5, 8, 10	19, 230-232, 238
405 - DIVERSITÀ E PARI OPPORTUNITÀ (STANDARD 2016)					
405-1	Diversità negli organi di governo e tra i dipendenti	•	6	5, 8	19, 225, 247-248, 256-257
405-2	Rapporto dello stipendio base e retribuzione delle donne rispetto agli uomini		6	5, 8, 10	247-248, 258 Dato sulla retribuzione non disponibile in quanto in parte erogata nell'esercizio successivo
406 - NON DISCRIMINAZIONE (STANDARD 2016)					
406-1	Episodi di discriminazione e misure correttive adottate	•	6	5, 8	93, 199, 245
407 - LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E CONTRATTAZIONE COLLETTIVA (STANDARD 2016)					
407-1	Attività e fornitori in cui il diritto alla libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio	•	1 3	8	266
408 - LAVORO MINORILE (STANDARD 2016)					
408-1	Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro minorile	•	1 5	8, 16	262
409 - LAVORO FORZATO O OBBLIGATO (STANDARD 2016)					
409-1	Attività e fornitori a rischio significativo di episodi di lavoro forzato o obbligatorio	•	1 4	8	262
410 - PRATICHE PER LA SICUREZZA (STANDARD 2016)					
410-1	Personale addetto alla sicurezza formato su politiche o procedure riguardanti i diritti umani	•	1 2 3 4 5 6	16	Non applicabile in relazione alle attività del Gruppo
411 - DIRITTI DEI POPOLI INDIGENI (STANDARD 2016)					
411-1	Episodi di violazione dei diritti dei popoli indigeni	•	1	2	Non applicabile considerata la localizzazione delle attività del Gruppo

Indicatore	D.Lgs. 254/16	UNGC	SDGs	Pagina/Note
412 - VALUTAZIONE DEL RISPETTO DEI DIRITTI UMANI (STANDARD 2016)				
412-1	Attività oggetto di verifiche in merito al rispetto dei diritti umani o valutazioni d'impatto	●	1 2 4 5 6	92-93
412-2	Formazione dei dipendenti su politiche o procedure relative ai diritti umani	●	1 2 4 5 6	93
412-3	Accordi di investimento e contratti significativi che includono clausole o che sono stati sottoposti a valutazione in materia di diritti umani	●	1 2 4 5 6	262, 265
413 - COMUNITÀ LOCALI (STANDARD 2016)				
413-1	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali, valutazioni d'impatto e programmi di sviluppo	●	1	177-189
413-2	Attività con impatti negativi, potenziali e attuali significativi sulle comunità locali	●	1	1, 2 187-189
414 - VALUTAZIONE SOCIALE DEI FORNITORI (STANDARD 2016)				
414-1	Nuovi fornitori valutati attraverso l'utilizzo di criteri sociali	●	1 2 6	5, 8, 16 269
414-2	Impatti sociali negativi sulla catena di fornitura e azioni intraprese	●	1 2 6	5, 8, 16 261-266
415 - POLITICA PUBBLICA (STANDARD 2016)				
415-1	Contributi politici	●		16 110
416 - SALUTE E SICUREZZA DEI CLIENTI (STANDARD 2016)				
416-1	Valutazione degli impatti sulla salute e sulla sicurezza per categorie di prodotto e servizi	●		187-189, 200-202, 208, 212, 214, 216-218
416-2	Casi di non conformità riguardanti impatti sulla salute e sulla sicurezza di prodotti e servizi	●		16 199
417 - MARKETING ED ETICHETTATURA (STANDARD 2016)				
417-1	Requisiti in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	●		12 Non applicabile in relazione alle attività del Gruppo
417-2	Casi di non conformità in materia di informazione ed etichettatura di prodotti e servizi	●		16 199
417-3	Casi di non conformità riguardanti comunicazioni di marketing	●		16 199
418 - PRIVACY DEI CLIENTI (STANDARD 2016)				
418-1	Denunce comprovate riguardanti violazioni della privacy dei clienti e perdita di dati dei clienti	●		16 199
419 - COMPLIANCE SOCIOECONOMICA (STANDARD 2016)				
419-1	Non conformità con leggi e normative in materia sociale ed economica	●	10 10	16 108-109, 189, 255, 269

Indicatore		D.Lgs. 254/16	UNGC	SDGs	Pagina/Note
SUPPLEMENTO ELECTRIC UTILITIES					
EU-1	Capacità installata	●			21, 142
EU-2	Produzione energetica	●			16, 21, 142
EU-3	Clienti energia elettrica				18, 21, 195
EU-4	Lunghezza delle reti di trasmissione e distribuzione				18, 21, 207
EU-5	Rispetto del protocollo di Kyoto	●			Livello di rispetto: 3,8%
EU-10	Capacità produttiva pianificata				114
EU-11	Rendimento medio del parco impianti di produzione calore	●			Cogeneraz., caldaie e termoelettrico: 68,6% Termovalorizzatori: 75,2%
EU-12	Perdite di energia in fase di distribuzione	●			208
EU-13	Habitat ripristinati (offsetting)	●			167
EU-15	Processo di valutazione delle potenziali fuoriuscite di personale nei prossimi 5-10 anni				228
EU-17	Ore lavorate da imprese terze				266
EU-18	Programmi di formazione su salute e sicurezza svolti a favore dei lavoratori in appalto e subappalto	●			268
EU-22	Numero di persone trasferite o indennizzate a seguito dello sviluppo di nuovi impianti	●			187-189
EU-25	Incidenti e infortuni occorsi alla comunità locale	●			189
EU-26	Popolazione non servita nell'area di distribuzione dell'energia elettrica				Il Gruppo serve tutta la popolazione dei territori in cui gestisce il servizio
EU-27	Disconnessioni di rete elettrica a clienti per mancato pagamento				208
EU-28	Interruzioni energia elettrica: numero medio di interruzioni per cliente BT (N1)				208
EU-29	Interruzioni energia elettrica: durata cumulata (D1)				208
EU-30	Availability factor medio del parco impianti	●			Cogenerazione: 57,7% Termovalorizzatori: 88,8%

Temi prioritari e standard GRI

Temi prioritari	Indicatori
Governance solida e trasparente per la crescita sostenibile	102-18; 102-19; 102-20; 102-21; 102-22; 102-23; 102-24; 102-25; 102-26; 102-27; 102-28; 102-29; 102-30; 102-31; 102-32; 102-33; 102-34; 102-35; 102-36; 102-37; 102-38; 102-39; 103-1; 103-2; 103-3
Etica, lotta alla corruzione e compliance normativa	103-1; 103-2; 103-3; 205-1; 205-2; 205-3; 206-1 307-1; 417-2; 417-3; 418-1; 419-1
Dialogo e comunicazione efficace e trasparente verso gli stakeholder	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 415-1
Efficienza energetica, rinnovabili e teleriscaldamento	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 302-1; 302-2; 302-3; 302-4; 302-5
Uso sostenibile delle risorse idriche	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 303-1; 303-2; 303-3; 303-4; 303-5
Decarbonizzazione e riduzione delle emissioni	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 305-1; 305-2; 305-3; 305-4; 305-5; 305-6; 305-7
Gestione circolare dei rifiuti	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 306-1; 306-2; 306-3; 306-4; 306-5
Innovazione, smart city e mobilità sostenibile	103-1; 103-2; 103-3; 203-2
Tutela della biodiversità	103-1; 103-2; 103-3; 304-1; 304-2; 304-3; 304-4
Sviluppo delle comunità locali	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 203-1; 413-1; 413-2
Educazione alla sostenibilità	102-15; 103-1; 103-2; 103-3
Sviluppo economico e valore per il territorio	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 201-1; 201-2; 201-4; 202-2; 203-1; 203-2; 204-1; 207-1; 207-2; 207-3; 207-4
Occupazione, sviluppo delle risorse umane e welfare	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 201-3; 202-1; 202-2; 401-1; 401-2; 404-1; 404-2; 404-3; 406-1; 412-2
Relazioni industriali	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 402-1; 403-4
Salute e sicurezza dei lavoratori	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 403-1; 403-2; 403-3; 403-4; 403-5; 403-6; 403-8; 403-9; 403-10
Diversità e inclusione	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 202-1; 401-1; 401-3; 404-1; 404-3; 405-1; 405-2; 406-1; 412-2
Tutela dei diritti umani	103-1; 103-2; 103-3; 412-1
Gestione sostenibile della catena di fornitura	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 204-1; 308-1; 308-2; 403-1; 403-2; 403-5; 403-6; 403-8; 403-9; 403-10; 407-1; 408-1; 409-1; 412-3; 414-1; 414-2
Gestione efficiente, affidabile e sicura dei processi e delle infrastrutture	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 301-1; 306-3
Qualità del servizio e orientamento al cliente	102-15; 103-1; 103-2; 103-3; 406-1; 416-1; 416-2; 417-2; 417-3; 418-1

Tabella di raccordo TCFD

	Raccomandazioni TCFD	Riferimento
GOVERNANCE		
Governance dell'organizzazione in relazione ai rischi e alle opportunità correlati al cambiamento climatico	a) Descrivere la supervisione del CdA in relazione ai rischi e alle opportunità correlati al cambiamento climatico	Governance della sostenibilità, pp. 55-66
	b) Descrivere il ruolo del <i>management</i> nel valutare e gestire i rischi e le opportunità correlati al cambiamento climatico	Governance della sostenibilità, pp. 67-68
STRATEGIA		
Impatti attuali e potenziali dei rischi e delle opportunità correlati al cambiamento climatico sul business, sulla strategia e sulla pianificazione finanziaria dell'organizzazione	a) Descrivere i rischi e le opportunità legati al cambiamento climatico identificati nel breve, medio e lungo termine	Gestione dei rischi, pp. 80-84
	b) Descrivere l'impatto dei rischi e delle opportunità legati al cambiamento climatico sul <i>business</i> , sulla strategia e sulla pianificazione finanziaria	Gestione dei rischi, pp. 80-84
	c) Descrivere la resilienza della strategia, prendendo in considerazione differenti scenari legati al clima, incluso uno scenario di 2°C o inferiore	Strategia per lo sviluppo sostenibile, pp. 38-51
RISK MANAGEMENT		
Processo di identificazione, valutazione e gestione dei rischi legati al cambiamento climatico	a) Descrivere i processi per identificare e valutare i rischi legati al cambiamento climatico	Gestione dei rischi, pp. 69-80
	b) Descrivere i processi per gestire i rischi legati al cambiamento climatico	Gestione dei rischi, pp. 69-80
	c) Descrivere come i processi di identificazione, valutazione e gestione dei rischi legati al cambiamento climatico sono integrati nel processo complessivo di risk management	Gestione dei rischi, pp. 69-80
METRICHE E TARGET		
Metriche e obiettivi utilizzati dall'organizzazione per valutare e gestire i rischi e le opportunità rilevanti legati al cambiamento climatico		Strategia per lo sviluppo sostenibile, pp. 47-51 (es. potenza installata da fonti rinnovabili)
	a) Rendicontare le metriche utilizzate per valutare i rischi e le opportunità legati al cambiamento climatico in linea con la strategia e il processo di risk management	Gestione dei rischi, pp. 80-84 (es. investimenti di Piano Strategico)
		Strumenti di governance, pp. 90-92 (es. sistema MbO)
	b) Rendicontare le emissioni di gas a effetto serra (GHG) scope 1, scope 2 e scope 3 e i rischi correlati	Decarbonizzazione ed efficientamento dei processi, pp. 133-139
	c) Descrivere gli obiettivi utilizzati per gestire i rischi e le opportunità legati al cambiamento climatico e le prestazioni rispetto agli obiettivi	Strategia per lo sviluppo sostenibile, pp. 47-51

Tabella analitica Tassonomia Europea

I criteri adottati per il calcolo dei KPIs sono i seguenti:

- **ricavi** – la quota (%) è calcolata come rapporto tra il volume di ricavi netti associati alle attività economiche ammissibili alla Tassonomia (numeratore) e il totale dei ricavi netti (conformemente al principio contabile internazionale IAS n. 1, punto 82, lettera a) (denominatore);
- **spese operative (OpEx)** – la quota (%) è calcolata come rapporto tra la parte di spese operative relative ad attività ammissibili alla Tassonomia – comprese le esigenze formative e altre esigenze di adattamento delle risorse umane, nonché i costi diretti non capitalizzati di ricerca e sviluppo – (numeratore) e i costi diretti non capitalizzati legati a ricerca e sviluppo, *leasing* non capitalizzati, misure di ristrutturazione di edifici, locazione a breve termine, manutenzione e riparazione nonché a qualsiasi altra spesa diretta connessa alla manutenzione quotidiana di immobili, impianti e macchinari, a opera dell'impresa o di terzi cui sono esternalizzate tali mansioni, necessaria per garantire il funzionamento continuo ed efficace di tali attivi (denominatore);
- **spese in conto capitale (CapEx)** – la quota (%) è calcolata come rapporto tra la parte di spese in conto capitale relative ad attività ammissibili alla Tassonomia (numeratore) e gli incrementi agli attivi materiali e immateriali durante l'esercizio considerati prima dell'ammortamento, della svalutazione e di qualsiasi rivalutazione, compresi quelli derivanti da rideterminazioni e riduzioni di valore, per l'esercizio in questione, ed escluse le variazioni del *fair value* (valore equo) (denominatore). Il denominatore comprende anche gli incrementi agli attivi materiali e immateriali derivanti da aggregazioni aziendali. In particolare, le spese in conto capitale comprendono i costi contabilizzati sulla base dei principi contabili internazionali: IAS 16 «Immobili, impianti e macchinari», punto 73, lettera e), sottopunti i) e iii); IAS 38 «Attività immateriali», punto 118, lettera e), sottopunto i); IAS 40 «Investimenti immobiliari», punto 76, lettera a) e punto 79, lettera d), sottopunti i) e ii); IFRS 16 «Leasing», punto 53, lettera h).

Le grandezze oggetto di analisi si riferiscono alle sole partite verso terzi; sono pertanto escluse le partite tra società del Gruppo, in modo da evitare doppi conteggi nel calcolo dei KPI. Inoltre, sono stati sterilizzati gli effetti dell'IFRIC 12 sui ricavi (pari a 225.846.040 euro), in particolare per quanto riguarda la concessione del servizio idrico integrato.

Nella tabella seguente sono riportati gli ambiti di business del Gruppo Iren cui fanno capo le attività ammissibili alla Tassonomia (per ciascuna attività è riportato il relativo codice numerico indicato dal Regolamento Delegato UE 2021/2139).

Ambiti di business del Gruppo Iren e attività ammissibili alla Tassonomia	Ricavi		OpEx		CapEx	
	€	%	€	%	€	%

Produzione energetica da fonti rinnovabili e storage

4.1	Produzione di energia elettrica mediante tecnologia solare fotovoltaica						
4.5	Produzione di energia elettrica a partire dall'energia idroelettrica	125.062.248	2,6%	14.321.009	1,6%	22.184.421	2,6%
4.8	Produzione di energia elettrica a partire dalla bioenergia						
4.10	Accumulo di energia elettrica						
4.11	Accumulo di energia termica						

Reti energetiche

4.9	Trasmissione e distribuzione di energia elettrica						
4.14	Reti di trasmissione e distribuzione di gas rinnovabili e a basse emissioni di carbonio ¹	403.005.400	8,5%	20.920.233	2,3%	144.566.822	16,8%
4.15	Distribuzione del teleriscaldamento/ teleraffrescamento						

Servizio idrico integrato

5.1	Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua						
5.2	Rinnovo di sistemi di raccolta, trattamento e fornitura di acqua						
5.3	Costruzione, espansione e gestione di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue	426.458.031	9,0%	95.326.729	10,7%	191.404.545	22,3%
5.4	Rinnovo di sistemi di raccolta e trattamento delle acque reflue						
5.6	Digestione anaerobica di fanghi di depurazione						

Raccolta e trattamento rifiuti

5.5	Raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi in frazioni separate alla fonte ²						
5.7	Digestione anaerobica di rifiuti organici						
5.8	Compostaggio di rifiuti organici	298.363.196	6,3%	185.189.269	20,7%	122.546.444	14,3%
5.9	Recupero di materiali dai rifiuti non pericolosi						
5.10	Cattura e utilizzo di gas di discarica						

¹ Per determinare i ricavi riferiti alle sole attività di riqualificazione della porzione (pari a circa il 4,5% del totale) di rete di distribuzione gestita per consentire l'integrazione di idrogeno e di altri gas a basse emissioni di carbonio e di rilevamento e riparazione delle perdite di rete per ridurre le perdite di metano, è stato utilizzato un criterio di parametrizzazione del vincolo sui ricavi di distribuzione proporzionato agli investimenti effettuati.

² Per determinare i ricavi relativi alla sola raccolta di rifiuti non pericolosi in frazioni separate, è stato utilizzato un criterio parametrato sui costi diretti delle attività.

Ambiti di business del Gruppo Iren e attività ammissibili alla Tassonomia	Ricavi		OpEx		CapEx	
	€	%	€	%	€	%



Smart solutions: e-mobility ed efficienza energetica

6.3	Trasporto urbano e suburbano, trasporto di passeggeri su strada						
6.4	Gestione di dispositivi di mobilità personale, ciclo-logistica						
6.5	Trasporto mediante moto, autovetture e veicoli commerciali leggeri ³						
6.15	Infrastrutture che consentono il trasporto su strada e il trasporto pubblico a basse emissioni di carbonio						
7.1	Costruzione di nuovi edifici						
7.2	Ristrutturazione di edifici esistenti						
7.3	Installazione, manutenzione e riparazione di dispositivi per l'efficienza energetica	197.228.246	4,2%	156.623.027	17,5%	22.422.285	2,6%
7.4	Installazione, manutenzione e riparazione di stazioni di ricarica per veicoli elettrici negli edifici (e negli spazi adibiti a parcheggio di pertinenza degli edifici)						
7.5	Installazione, manutenzione e riparazione di strumenti e dispositivi per la misurazione, la regolazione e il controllo delle prestazioni energetiche degli edifici						
7.6	Installazione, manutenzione e riparazione di tecnologie per le energie rinnovabili						
9.3	Servizi professionali connessi alla prestazione energetica degli edifici						
Servizi interni							
8.1	Elaborazione dei dati, hosting e attività connesse ⁴	0	0,0%	0	0,0%	5.265.217	0,6%
Attività Ammissibili [A]		1.450.117.121	30,7%	472.380.267	52,9%	508.389.734	59,2%
Attività Non Ammissibili [B]		3.279.908.846	69,3%	421.119.303	47,1%	349.665.566	40,8%
Totale [A+B]		4.730.025.967	100,0%	893.499.570	100,0%	858.055.300	100,0%

³ L'attività si riferisce agli automezzi elettrici utilizzati dal Gruppo per la gestione delle proprie attività e, pertanto, non genera ricavi.

⁴ L'attività si riferisce agli investimenti effettuati per i data center del Gruppo.

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

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

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

Indipendenza dalla società di revisione e controllo della qualità

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

Responsabilità della società di revisione

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

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

In particolare, abbiamo svolto le seguenti procedure:

- * Analisi dei temi rilevanti in relazione alle attività e alle caratteristiche del Gruppo rendicontati nella DNF, al fine di valutare la ragionevolezza del processo di

selezione seguito alla luce di quanto previsto dall'art. 3 del Decreto e tenendo presente lo standard di rendicontazione utilizzato.

2. Analisi e valutazione dei criteri di identificazione del perimetro di consolidamento, al fine di riscontrarne la conformità a quanto previsto dal Decreto.
3. Comparazione tra i dati e le informazioni di carattere economico-finanziario inclusi nella DNF e i dati e le informazioni inclusi nel bilancio consolidato del Gruppo.
4. Comprensione dei seguenti aspetti:
 - modello aziendale di gestione e organizzazione dell'attività del Gruppo, con riferimento alla gestione dei temi indicati nell'art. 3 del Decreto,
 - politiche praticate dall'impresa connesse ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto, risultati conseguiti e relativi indicatori fondamentali di prestazione
 - principali rischi, generati o subiti, connessi ai temi indicati nell'art. 3 del Decreto.

Relativamente a tali aspetti sono stati effettuati, inoltre, i riscontri con le informazioni contenute nella DNF ed effettuate le verifiche descritte nel successivo punto 5, lettera a).

5. Comprensione dei processi che sottendono alla generazione, rilevazione e gestione delle informazioni qualitative e quantitative significative incluse nella DNF.

In particolare, abbiamo svolto interviste e discussioni con il personale della Direzione della Iren S.p.A. e con il personale di Iren Ambiente S.p.A., Ireti S.p.A. e Iren Energia S.p.A. e abbiamo svolto limitate verifiche documentali, al fine di raccogliere informazioni circa i processi e le procedure che supportano la raccolta, l'aggregazione, l'elaborazione e la trasmissione dei dati e delle informazioni di carattere non finanziario alla funzione responsabile della predisposizione della DNF.

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

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

per le società Iren S.p.A., Iren Ambiente S.p.A., Ireti S.p.A. e Iren Energia S.p.A. e per siti di Moncalieri e Turbigo, che abbiamo selezionato sulla base delle loro attività, del loro contributo agli indicatori di prestazione a livello consolidato e della loro ubicazione, abbiamo effettuato visite in loco e incontri da remoto nel corso dei quali ci siamo confrontati con i responsabili e abbiamo acquisito riscontri documentali circa la corretta applicazione delle procedure e dei metodi di calcolo utilizzati per gli indicatori.



Conclusioni

Sulla base del lavoro svolto, non sono pervenuti alla nostra attenzione elementi che ci facciano ritenere che la dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Iren relativa all'esercizio chiuso al 31 dicembre 2021 non sia stata redatta in tutti gli aspetti significativi, in conformità a quanto richiesto dagli artt. 3 e 4 del Decreto, ai "Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards" definiti dal GRI - Global Reporting Initiative ("GRI Standards") e al "G4 Sector Disclosures - Electric Utilities".

Le nostre conclusioni sulla dichiarazione consolidata di carattere non finanziario del Gruppo Iren non si estendono alle informazioni contenute nei paragrafi "Quote di attività ammissibili e non ammissibili alla tassonomia" e "Tabella Analitica Tassonomia Europea" della stessa, richieste dall'art. 8 del Regolamento (UE) n. 852 del 18 giugno 2020.

Altri aspetti

La dichiarazione consolidata di carattere non finanziario per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2020, i cui dati sono presentati a fini comparativi, è stata sottoposta a un esame limitato da parte di un altro revisore che, in data 14 aprile 2021, ha espresso su tale dichiarazione una conclusione senza rilievi.

La dichiarazione consolidata di carattere non finanziario per l'esercizio chiuso al 31 dicembre 2019, i cui dati sono presentati a fini comparativi, è stata sottoposta a un esame limitato da parte di un altro revisore che, in data 8 aprile 2020, ha espresso su tale dichiarazione una conclusione senza rilievi.

Torino, 20 aprile 2022

KPMG S.p.A.

Roberto Bianchi
Socio

Glossario

A

AIA

Autorizzazione Integrata Ambientale.

AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE (ATO)

L'Ambito Territoriale Ottimale (Legge 36794) determina il livello territoriale di organizzazione del Servizio Idrico Integrato; la Legge regionale delimita i suoi confini.

ARERA (ex AEEGSI Autorità per l'energia elettrica il gas e il sistema idrico)

Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente.

ARPA

Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente.

ASPP

Addetto al Servizio Prevenzione e Protezione.

AT

Alta tensione, ossia tensioni di 132 kV, 220 kV e 380 kV.

ATERSIR

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

B

BEST AVAILABLE TECHNIQUES (BAT)

Migliori tecnologie disponibili per la prevenzione e il controllo dell'inquinamento.

BEI (Banca Europea per gli Investimenti)

Istituzione dell'Unione Europea per il finanziamento degli investimenti atti a sostenere gli obiettivi politici dell'Unione.

BIOGAS

Formazione di gas, per fermentazione anaerobica in presenza di microrganismi batteri, di rifiuti o fanghi dei trattamenti delle acque urbane; il metano contenuto nel biogas può essere utilizzato per la produzione di energia.

BOD

Con il termine BOD (domanda biochimica di ossigeno), si intende la quantità di ossigeno consumato durante un tempo determinato, a una

data temperatura, per decomporre le sostanze organiche presenti nell'acqua attraverso l'azione dei batteri (respirazione cellulare). Un'elevata domanda biochimica d'ossigeno è l'indice di un'intensa attività batterica di demolizione organica e evidenzia la presenza di un inquinamento di tipo organico. Si tratta di una misura indiretta del carico inquinante. Il suo valore viene espresso in %.

BORSA ELETTRICA

Luogo virtuale in cui avviene l'incontro tra domanda e offerta per la compravendita dell'energia elettrica all'ingrosso. La gestione economica della Borsa elettrica è affidata al GME (art. 5 D.Lgs. 79/99).

BT

Bassa tensione, ossia tensioni di 220/380 V.

C

CAPACITÀ PRODUTTIVA

Energia stimabile che può essere prodotta da ogni singolo produttore.

CARTA DEI SERVIZI

Documento che fissa gli standard di qualità riferiti ai servizi aziendali.

CERTIFICATI VERDI

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

CHILocaloria (kcal)

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

CHILOVOLT (kV)

Unità di misura della tensione pari a 1.000 Volt.

CHILOWATT (kW)

Unità di misura di potenza (di qualsiasi natura) pari a 1.000 Watt.

CHILOWATTORA (kWh)

Unità di misura di energia (di qualsiasi natura) pari a 1.000 Watt per un'ora.

CLEANTECH

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

CLIENTE FINALE

Persona fisica o giuridica che acquista energia elettrica esclusivamente per uso proprio.

CO

Monossido di carbonio.

CO₂

Anidride carbonica.

COD

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

CODICE ETICO

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

COGENERAZIONE

Produzione simultanea di energia elettrica e termica.

COOPERATIVE SOCIALI

Imprese (Legge 381/91) che hanno lo scopo di "perseguire l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini" attraverso lo svolgimento di attività finalizzate all'inserimento lavorativo di persone svantaggiate.

CORPORATE GOVERNANCE

Insieme di regole secondo cui le aziende sono gestite e controllate.

CSR (Corporate Social Responsibility)

Responsabilità Sociale d'Impresa (RSI).

D

DPI

Dispositivi di Protezione Individuale.

DVR

Documento di Valutazione dei Rischi.

E

E-LEARNING

Apprendimento per mezzo di corsi multimediali fruibili soprattutto a distanza attraverso sistemi online.

EMAS (Environmental Management and Audit Scheme)

Schema di gestione e audit ambientale secondo il Regolamento Comunitario 761/2001.

EMISSIONS TRADING SYSTEM (ETS)

Meccanismo flessibile, previsto dagli accordi di Kyoto, per lo scambio dei diritti d'emissione tra Paesi o Società in relazione ai rispettivi obiettivi di riduzione delle emissioni di gas serra.

ENERGIE RINNOVABILI

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

ENERGY SERVICE COMPANY (ESCO)

Società che effettuano interventi finalizzati a migliorare l'efficienza energetica, assumendo su di sé il rischio dell'iniziativa e liberando il cliente finale da ogni onere organizzativo e di investimento.

F

FONTI RINNOVABILI

Fonti non fossili (eolica, solare, geotermica, del moto ondoso, maremotrice, idraulica, biomassa, gas di discarica, gas residuati dai processi di depurazione e biogas) ai sensi dell'art. 2 del Decreto FER.

G

GARANZIA DI ORIGINE (GO)

Certificazione elettronica che attesta l'origine rinnovabile delle fonti utilizzate dagli impianti qualificati IGO (Impianti con Garanzia di Origine). Viene rilasciato un titolo GO per ogni MWh di energia elettrica rinnovabile immessa in rete da tali impianti.

GAS SERRA

Gas che non consentono la dispersione del calore proveniente dalla terra e quindi producono il surriscaldamento dell'atmosfera. Oltre a quelli di origine naturale, i principali gas serra di origine

antropica sono l'anidride carbonica, il metano, i clorofluorocarburi e gli ossidi di azoto.

GESTORE DEI SERVIZI ELETTRICI (GSE)

Società per Azioni (art. 3 D.Lgs. 79/99) le cui quote sono detenute dal Ministero del Tesoro, che eroga gli incentivi destinati alla produzione elettrica da fonti rinnovabili e assimilate e che si occupa della qualificazione degli impianti a fonti rinnovabili e della loro produzione.

GIGAJOULE (GJ)

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

GIGAWATT (GW)

Unità di misura di potenza (di qualsiasi natura) pari a un milione di chilowatt.

GIGAWATTORA (GWh)

Unità di misura di energia (di qualsiasi natura) pari a un milione di chilowattora.

GREEN BOND

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

IDROELETTRICO

Impianto che trasforma l'energia potenziale dell'acqua in energia elettrica. Può essere del tipo ad acqua fluente, a bacino o a serbatoio.

INDICI ETICI

Indici che monitorano l'andamento delle performance di un paniere di imprese secondo criteri economici, etici, ambientali e sociali.

LANDFILL MINING

Escavazione dei rifiuti depositati in discarica e loro trattamento per l'inertizzazione delle frazioni pericolose e la separazione e selezione delle diverse componenti (materiale fine, frazioni recuperabili e residui), destinate ad essere gestite in modo differenziato.

LEAD GENERATION

Processo per attrarre l'interesse di potenziali clienti, per trasformarlo in transazioni di vendita.



MbO (Management by Objectives)

Gestione per obiettivi.

MEGAWATT (MW)

Unità di misura di potenza (di qualsiasi natura) pari a un milione di Watt.

MEGAWATTORA (MWh)

L'unità di misura di energia (di qualsiasi natura) pari a mille chilowattora.

MT

Media tensione, ossia tensioni comprese tra 1 e 30 kV.



NOTCH

Livello nella scala di misurazione dei rating.

NO_x

Ossidi di azoto.



PAI

Polo Ambientale Integrato.

POTENZA COMPLESSIVA

Somma della potenza, elettrica o termica, dei vari produttori installati presso uno stesso impianto.

PRODUZIONE LORDA

Energia elettrica prodotta nel periodo di tempo considerato, misurata ai morsetti del generatore elettrico.

PRODUZIONE NETTA

Produzione lorda detratti i consumi per i servizi necessari al funzionamento del gruppo di generazione.



REVAMPING

Rinnovamento di impianti industriali obsoleti.

RLS

Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza.

RSPP

Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione.

RSU

Rappresentanza Sindacale Unitaria.



S

SBTi (Science Based Target initiative)

Collaborazione tra CDP, Global Compact delle Nazioni Unite (UNGC), World Resources Institute (WRI) e World Wide Fund for Nature (WWF) con l'obiettivo di promuovere le migliori pratiche per la definizione e la verifica indipendente dei target di riduzione delle emissioni GHG di tipo science-based.

SDGs (Sustainable Development Goals)

17 obiettivi di sviluppo sostenibile da raggiungere entro il 2030, definiti dall'ONU.

SMART METERING

Sistemi che consentono la lettura e la gestione a distanza dei contatori di energia elettrica, gas e acqua.

SMC

Standard metro cubo.

SOFT SKILLS

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

SPP

Servizio Prevenzione e Protezione.

SST (Solidi Sospesi Totali)

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

STAKEHOLDER

Soggetti che interagiscono con l'impresa e possono influenzare o essere influenzati dall'attività dell'impresa.

SVILUPPO SOSTENIBILE

Sviluppo economico nel lungo periodo attraverso un basso impatto sull'ambiente e buone relazioni con la comunità sociale.



TCFD (Task force on Climate-related Financial Disclosures)

Istituita nel 2015 dal Financial Stability Board per migliorare, mediante le sue raccomandazioni, la rendicontazione delle informazioni finanziarie relative ai rischi correlati al cambiamento climatico.

TELERISCALDAMENTO

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

TEP (Tonnellata Equivalente di Petrolio)

Equivale all'energia primaria fossile sostituita, ovvero la quantità di combustibile altrimenti necessaria per produrre le medesime quantità di energia.

TERAWATTORA (TWh)

Un miliardo di chilowattora.

TERMOELETTRICO

Impianto per la produzione di energia elettrica da combustibili fossili.

TITOLI DI EFFICIENZA ENERGETICA (TEE) (detti anche Certificati Bianchi)

Attestano il risparmio di energia al cui obbligo sono tenuti i distributori di energia elettrica e gas con bacini di utenza superiori a 50.000 clienti. I TEE sono validi per cinque anni e sono emessi dal GME (Decreto del Ministero delle Attività Produttive 20/7/04, di concerto con il Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio).



U

UNI EN ISO 9001

Norma tecnica internazionale riguardante la certificazione dei sistemi di gestione della qualità.

UNI EN ISO 14001

Norma tecnica internazionale riguardante la certificazione dei sistemi di gestione ambientale.

UNI EN ISO 45001

Norma tecnica internazionale riguardante la certificazione dei sistemi di gestione della salute e sicurezza dei lavoratori.



V

VIA

Valutazione Impatto Ambientale.

VOLT

Unità di misura della tensione elettrica.



W

WATT

Unità di misura della potenza elettrica.

Vuoi saperne di più?

<https://www.gruppoiren.it/sostenibilita>

Vuoi valutare il nostro Bilancio di Sostenibilità?

Per qualsiasi osservazione, consiglio o critica compila il questionario online:

<https://www.gruppoiren.it/scheda-di-valutazione-per-gli-stakeholder>

Vuoi contattare il Gruppo di Lavoro?

Scrivici a:

sostenibilita@gruppoiren.it

**Bilancio di Sostenibilità 2021 realizzato da
Direzione Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali.**

Gruppo di progetto:

Emiliano Bussolo

Beatrice Cavedoni

Damiano Durante

Giulia Galante

Mara Gaudi

Sophia Gugliuzza

Giulia Mancini

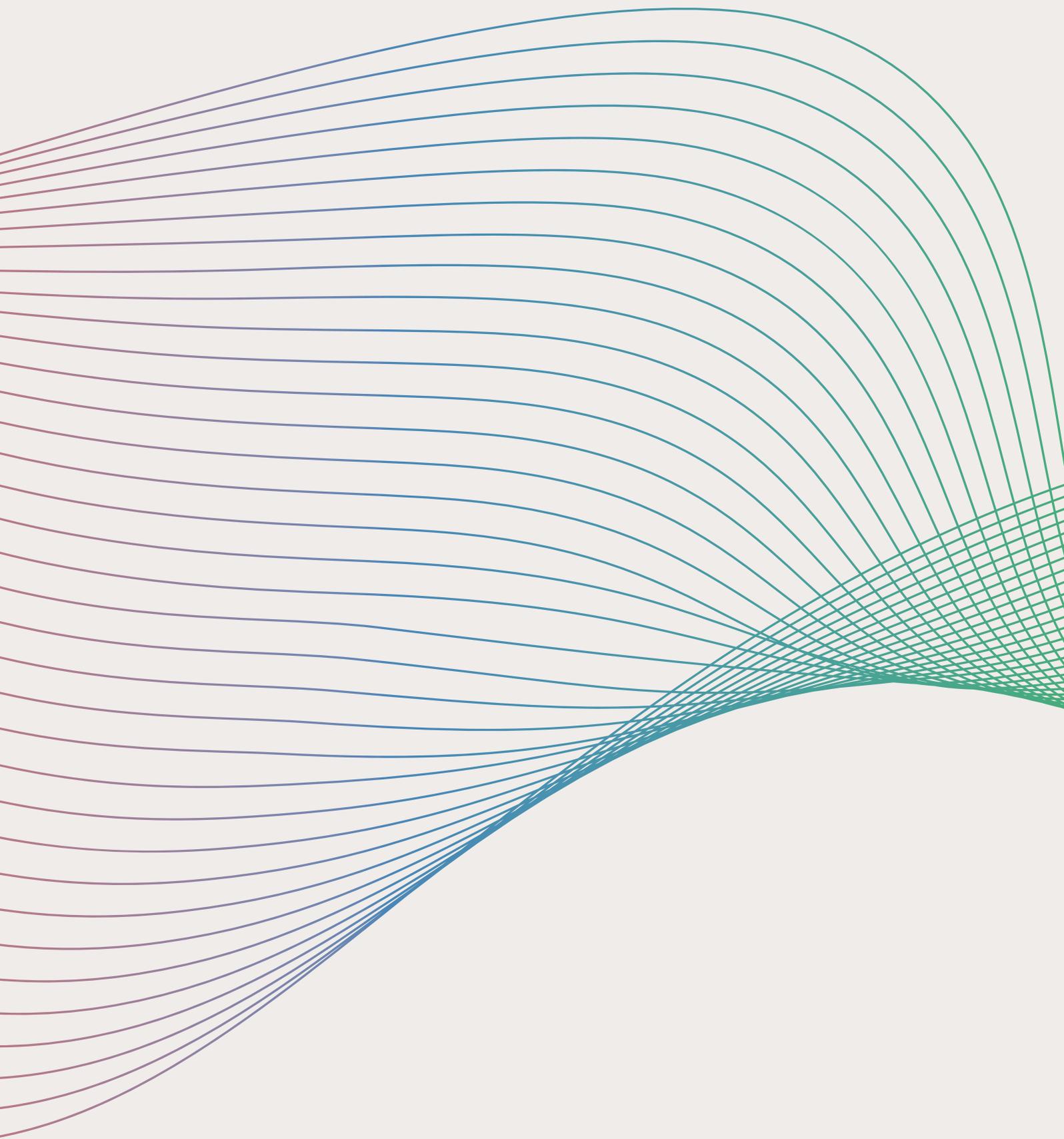
Laura Pellegrini

Felicita Saglia

Julia Winter

Selina Xerra

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



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