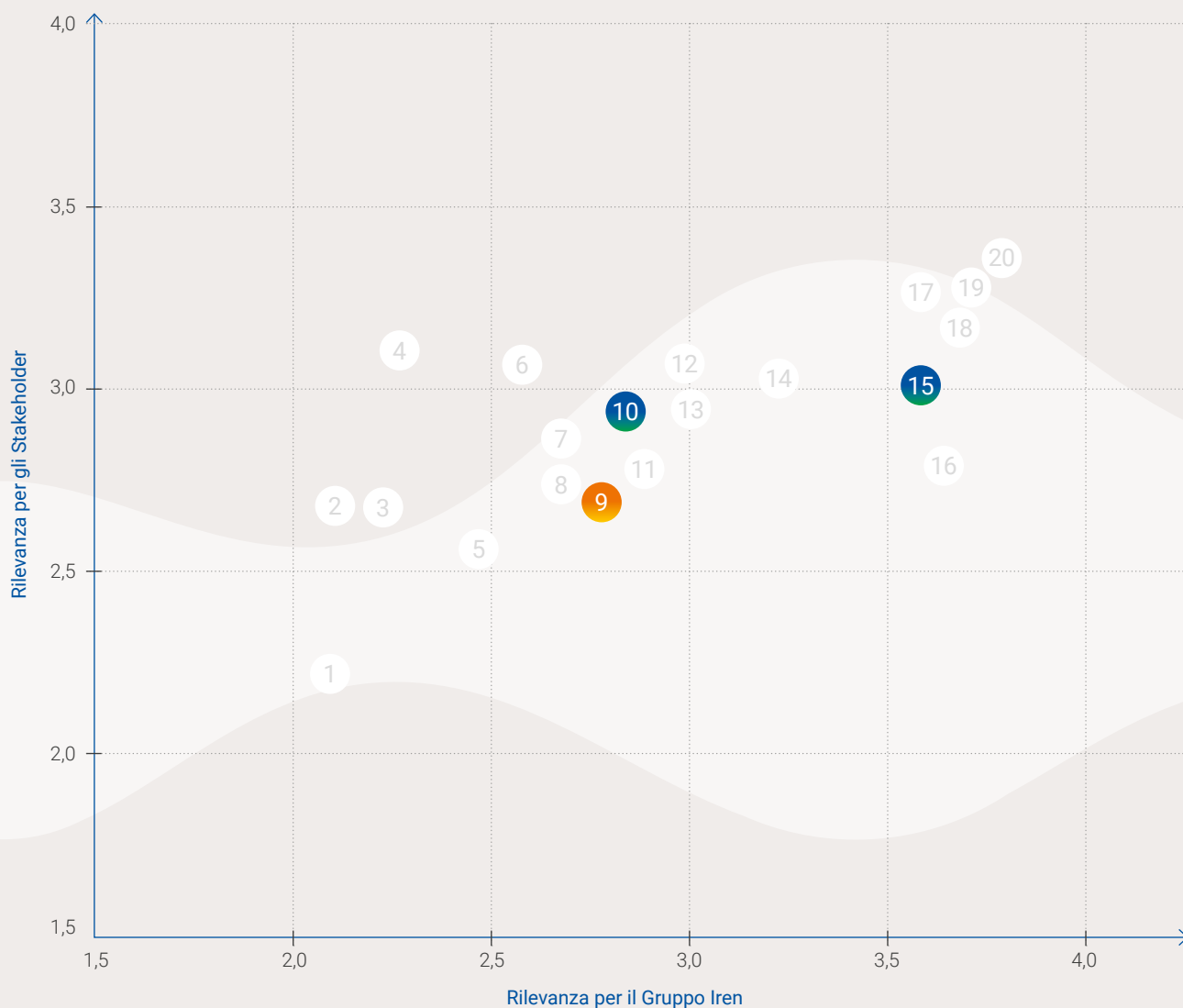




Qualità del servizio



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.

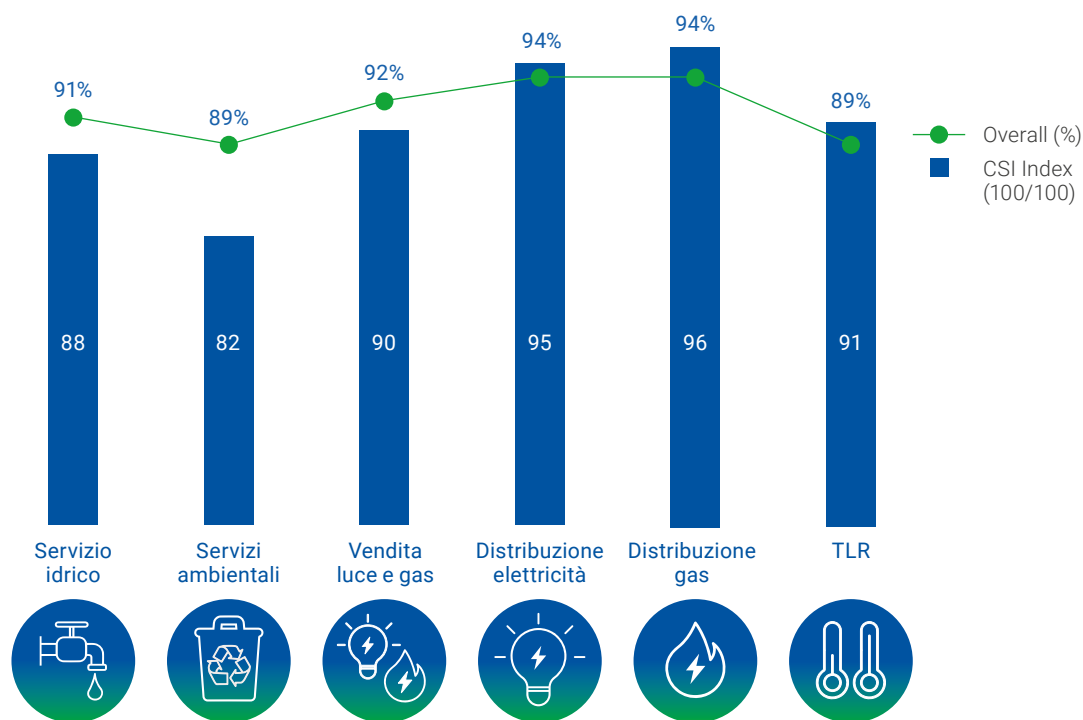
Soddisfazione dei clienti

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.

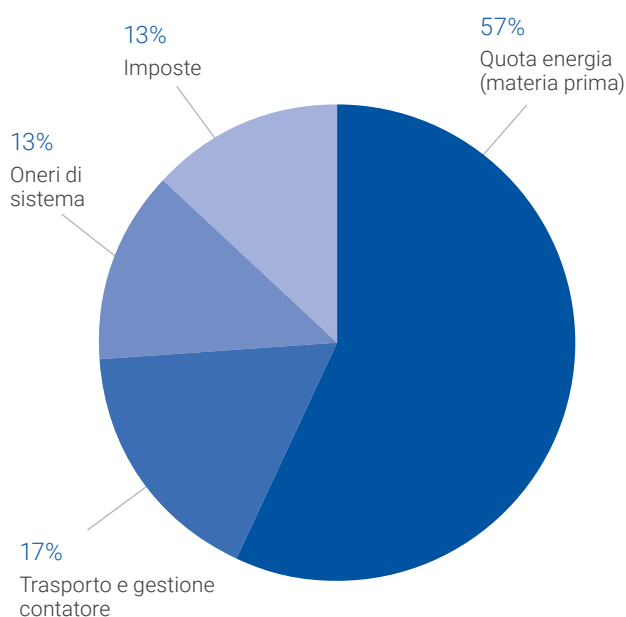
Tariffe energia elettrica

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.

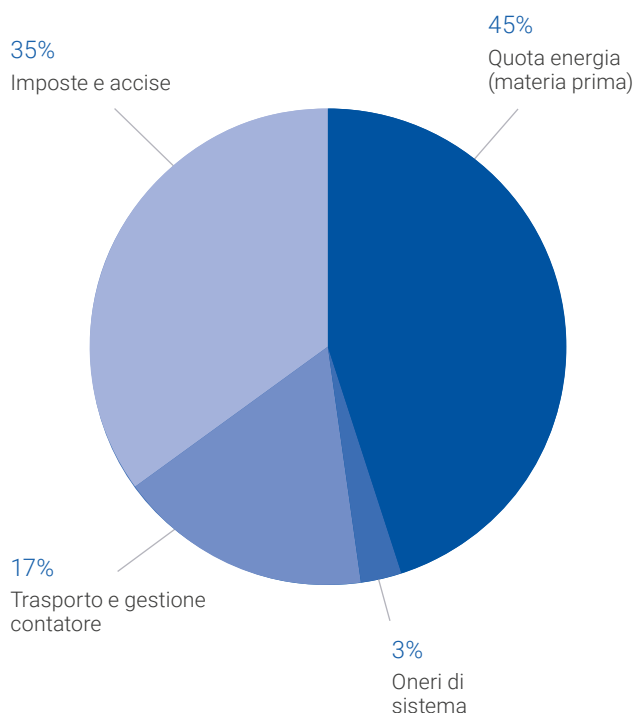
Risposta a reclami scritti (gg.)	2021	2020	2019	massimo ARERA
Tempo medio	19,8	27,9	16,7	30

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 sfornamento 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.

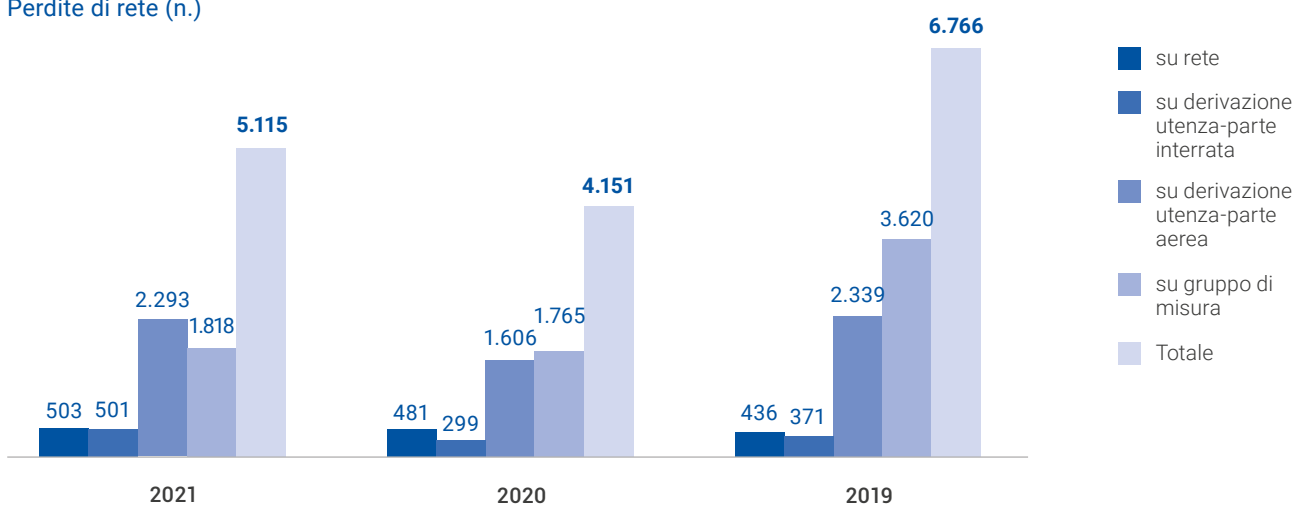
- | Nel 2021 l'allentamento delle restrizioni dovute all'emergenza Covid-19 ha determinato un aumento, rispetto al 2020, degli scavi da parte di imprese terze – causa principale dei danni alle tubazioni gas – e ciò ha prodotto, come conseguenza, un leggero aumento delle interruzioni senza preavviso, 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

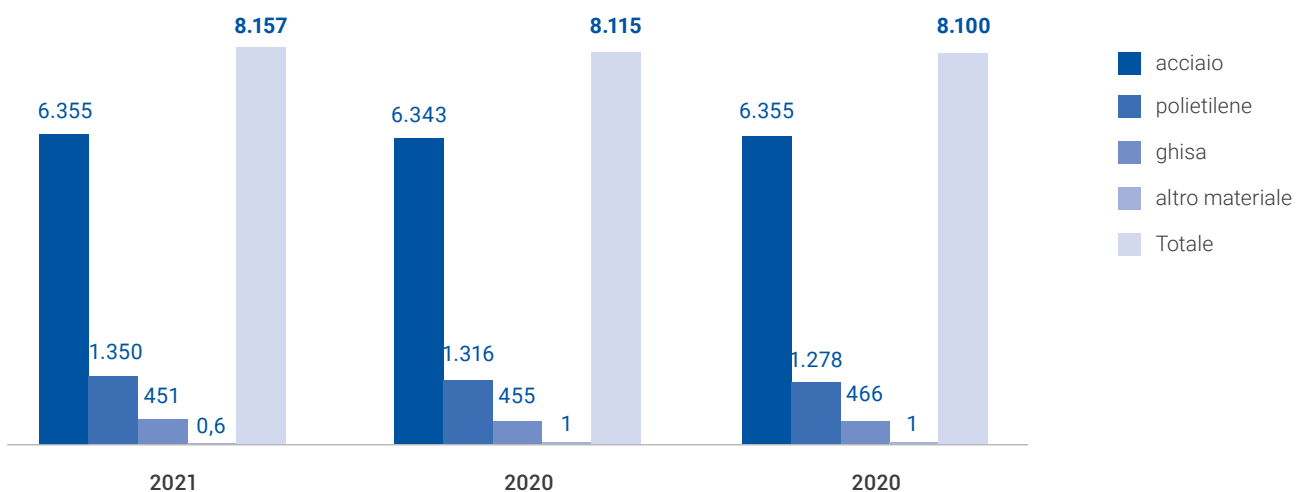
Le principali iniziative per ridurre le **dispersioni nella rete gas**, in accordo con quanto disciplinato da ARERA, prevedono la progressiva messa in protezione catodica della rete in acciaio non protetta e la sostituzione delle reti in ghisa grigia con giunto canapa e piombo. Nel 2021, oltre alla ricerca 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 pregresso 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.