

Clienti e Comunità

TEMI RILEVANTI



Efficienza e affidabilità dei servizi



Qualità del servizio, orientamento al cliente e alla sua evoluzione



Gestione responsabile delle filiere di business



Comunicazione interna ed esterna



Sviluppo delle comunità locali



Gestione delle emergenze



Educazione alla sostenibilità



Dialogo con Enti Pubblici



Gestione sostenibile della catena di fornitura



RELAZIONE CON I CLIENTI

Il cliente è da sempre al centro dell'attenzione e del lavoro quotidiano del Gruppo Iren, la sua soddisfazione, assieme ad 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 e di soluzioni per la mobilità elettrica, adottando un nuovo modello di relazione orientato al dialogo ed alla consulenza. Una nuova relazione che evolve nel tempo e che si adegua ai diversi stili di vita, proponendo esperienze e servizi personalizzati alle famiglie.

Nel 2020 l'emergenza Covid-19 ha fortemente impattato sulla vita delle persone e il Gruppo Iren, per fornire un costruttivo supporto, ha da subito attivato una serie di attenzioni per ridurre gli impatti di questa situazione sul rapporto con i propri clienti.

Nella prima fase dell'emergenza, i punti di contatto fisico che il Gruppo ha attivato all'interno delle sedi di alcuni Comuni dei territori serviti, sono rimasti aperti con l'adozione di specifiche attenzioni come 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 delle code e degli appuntamenti, dispenser disinfettanti, sanificazioni dei locali e *contact tracing* dei visitatori.

Dal 9 marzo 2020, come misura cautelativa e nello spirito delle norme emanate dal Governo, sono stati chiusi tutti gli sportelli commerciali del Gruppo. Nei comuni in cui le Autorità locali hanno concesso la possibilità di effettuare il servizio, i punti di contatto con i cittadini, necessari per la continuità di servizi essenziali quali i Centri di raccolta o i "Punto Ambiente", sono rimasti aperti nel rispetto delle vigenti normative

Dal 5 maggio 2020 i principali sportelli nei comuni capoluogo sono stati riaperti con le nuove modalità di accesso già applicate ai punti di contatto presenti nei Comuni, dal 18 maggio tutti gli sportelli hanno ripreso a funzionare regolarmente.

Contemporaneamente il Gruppo Iren ha rafforzato e promosso l'utilizzo dei canali digitali, come il sito web irenlucegas.it e l'App IrenYou – che permettono di effettuare operazioni collegate alla gestione dei contratti, per esempio 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, per evitare attese presso gli sportelli, ha implementato la nuova App UFirst, che consente di prendere un appuntamento con gli uffici del Gruppo ed evitare così assembramenti.

Confermando l'attenzione ai territori e alle persone in difficoltà, da marzo il Gruppo ha interrotto tutte le nuove azioni di sospensione o riduzione delle forniture (gas, luce, acqua e teleriscaldamento) dovute a situazioni di morosità e, per far fronte ai problemi di recapito delle bollette da parte dei servizi postali, ha prontamente agito rafforzando la comunicazione sulla possibilità di ricevere fatture digitali e allungando i termini di pagamento.

In attesa di specifici provvedimenti da parte del Governo e dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), il Gruppo ha offerto a tutti i clienti, famiglie e imprese, che hanno subito un'oggettiva situazione di difficoltà economica, la possibilità

di richiedere il rinvio di 30 giorni della scadenza del pagamento delle fatture, oppure la rateizzazione per le bollette di gas, luce, acqua, teleriscaldamento e rifiuti in regime di tariffazione puntuale corrispettiva o commerciale. Questa opzione è stata applicata, su richiesta, per le fatture in scadenza dal 13 marzo al 30 aprile, senza l'applicazione di interessi passivi per il ritardato pagamento.

A supporto delle iniziative avviate dal Gruppo, sono successivamente intervenute le delibere di ARERA che hanno previsto: il blocco delle sospensioni per morosità e l'obbligo rialimentazione delle utenze sospese dal 10 marzo al 3 maggio per luce, gas e acqua; condizioni di rateizzazione favorevoli (per i clienti in regime di tutela del servizio energia elettrica e utenti acqua); sospensione dei termini di pagamento delle utenze nei Comuni della "prima zona rossa" con eventuale rateizzazione delle stesse; incentivo alla digitalizzazione delle bollette.

Le attività dei call center sono state sempre garantite a pieno regime. Nonostante i momenti di forte criticità causati dalla situazione, i fornitori che supportano il Gruppo nell'erogazione dei servizi di customer service, hanno rapidamente attivato lo smart working per i propri addetti, grazie al quale si è garantito un livello di servizio in linea con i parametri del Gruppo Iren.

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 della Società, 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 (agenzie porta a porta, stand commerciali, *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, i sistemi di controllo del Gruppo sulle attività di promozione dei contratti sono 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. 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 telefonica 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 cliente sottoscrittore di un ordine vocale, la possibilità di riascoltare la propria registrazione telefonica, accedendo ad una sezione dedicata del sito aziendale con credenziali personali.

Infine, per verificare che l'operato delle agenzie sia conforme agli obblighi contrattuali e, in particolare, alla documentazione di autoregolazione aziendale (Codice Etico, Modello 231, procedure operative), sono periodicamente effettuate visite presso le strutture commerciali, i cui risultati sono presentati e discussi in occasione del comitato di processo.

L'organizzazione di Iren Mercato prevede una struttura dedicata all'analisi dei reclami dei clienti relativi alle attività dei canali esterni di vendita. Tali reclami possono comportare l'addebito di penali e, nei casi più gravi, l'allontanamento dell'agente, con interdizione ad operare per Iren Mercato anche tramite altre agenzie, sino alla possibile chiusura del mandato di agenzia.

Le attività commerciali e di marketing sono condotte secondo principi di correttezza e trasparenza, nel pieno rispetto delle disposizioni del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), del D.Lgs. 196/2003 e di ogni legge e provvedimento in materia di protezione dei dati personali. Al fine di garantire il rispetto della normativa in materia di privacy:

- 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).

Al fine di garantire l'esercizio dei diritti previsti dal GDPR, Iren ha messo 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.

SALUTE E SICUREZZA DEL CLIENTE

Il Gruppo Iren da sempre, mette in campo soluzioni per minimizzare gli impatti che le proprie attività possono avere sulla salute e sulla sicurezza dei clienti e delle comunità. Di seguito una sintesi per settore operativo.

Ambiente: 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.

Energia e smart solutions: il modello di gestione adottato tiene conto della salute e sicurezza dei clienti, valutando anche gli aspetti ambientali, di analisi e di misura del rischio, in tutte le fasi dei servizi erogati, dalla progettazione alla manutenzione degli impianti, dall'attivazione di nuovi servizi fino alla scelta, stoccaggio e smaltimento di materiali e prodotti, per i quali vengono richieste specifiche certificazioni.

Iren Smart Solutions sviluppa e fornisce prodotti e servizi che rispondono alle esigenze di sicurezza e benessere dei clienti, come ad esempio: gli interventi di edilizia antisismica e riqualificazione energetica; la realizzazione di sistemi di illuminazione che aumentino il comfort visivo; la gestione di impianti termici che rendono più sicuri e confortevoli gli ambienti interni, migliorando la distribuzione del calore.

Per quanto riguarda i 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 costruttivi stringenti nell'acquisto degli apparecchi di illuminazione. Inoltre, per il servizio di illuminazione pubblica e semaforica della Città di Torino è disponibile una App attraverso cui i cittadini possono segnalare in tempo reale eventuali guasti o malfunzionamenti. Per il servizio di global service sugli edifici pubblici di Torino è previsto un dettagliato processo per la segnalazione del guasto/malfunzionamento, la gestione delle chiamate e la risoluzione del problema, con tempi di risposta per ogni tipo di istanza, analisi e 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.

Servizio idrico integrato: nella fornitura idrica ad uso idropotabile, la salute e la sicurezza del cliente sono una priorità assoluta. Tale finalità è garantita attraverso la verifica costante, anche oltre gli obblighi di legge, della qualità dell'acqua lungo tutto il ciclo di fornitura: captazione, trattamento, disinfezione, distribuzione.

Distribuzione gas: la sicurezza del cliente è il tema dominante nella gestione del servizio. L'impiego di risorse competenti e adeguatamente formate, insieme ad un continuo monitoraggio della rete, sono elementi che contribuiscono in maniera determinante alla prevenzione degli incidenti. Questi elementi sono oggetto di continua analisi e miglioramento al fine di aumentare la loro efficacia nel rispetto dell'efficienza.

Distribuzione energia elettrica: per la salvaguardia della salute dei clienti vengono attuate iniziative volte a garantire il rispetto dei limiti dei campi elettromagnetici per quanto riguarda gli impianti di produzione energetica e di distribuzione. In particolare, nelle cabine elettriche si procede tramite misure puntuali su ogni nuova cabina realizzata, verificando il posizionamento della stessa e del macchinario elettrico al suo interno, rispetto ad eventuali locali sensibili adiacenti. Analogamente negli impianti si procede con misure delle emissioni acustiche verso l'esterno al fine di verificare l'assenza di situazioni di inquinamento acustico verso la popolazione.

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 ad 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.

Mercato: tutta la gamma di prodotti resi disponibili nelle offerte commerciali di IrenGO ed IrenPlus, promuovono il miglioramento della salute e sicurezza del cliente, a partire dalla sicurezza della casa fino a quella della persona.

COMUNICAZIONE ESTERNA E RELAZIONE CON I CLIENTI

Il Gruppo Iren dedica grande attenzione alla comunicazione relativa ai propri piani di sviluppo, ai prodotti e ai servizi offerti, favorendo un'informazione puntuale e trasparente attraverso una pluralità di canali.

La comunicazione di Iren nel 2020 è stata fortemente influenzata dal rebranding lanciato il 1° luglio. Il nuovo logo, che ha mantenuto traccia del precedente, ha segnato un deciso passo in avanti per un Gruppo dinamico nel quale i servizi offerti, simboleggiati dalla varietà dei colori, sono maggiormente integrati e connessi, con una fluidità di forme che simboleggia la capacità di adattarsi a esigenze in continuo mutamento, pur senza dimenticare i valori e gli obiettivi che hanno guidato e guideranno il futuro del Gruppo: l'attenzione per l'ambiente, per le persone e il contatto con i territori. Il nuovo brand e la derivata immagine coordinata sono stati applicati su tutti i mezzi di comunicazione, all'interno degli spazi aziendali e sulla documentazione contrattuale e commerciale. Questa attività ha

permesso di concentrarsi sulla revisione grafica complessiva dei materiali per una maggiore omogeneità e coerenza con il nuovo logo.

Il rebranding è stato anche l'occasione per una campagna istituzionale uscita sulle principali testate nazionali a supporto della successiva campagna commerciale televisiva. Nel 2020 è continuato il trend di crescita di followers sui canali social del Gruppo e di visitatori sui siti internet. Anche la comunicazione di prodotto svolta nell'anno è stata improntata alla nuova prospettiva nazionale avviata con la campagna "Go National".

A supporto dell'azione commerciale oltre i territori storici di riferimento del Gruppo, è stata intrapresa un'importante campagna di comunicazione per il posizionamento di *Iren luce gas e servizi* come marca a livello nazionale: nei mesi di luglio e settembre sono stati trasmessi spot televisivi multisoggetto su tutte le maggiori emittenti nazionali, raggiungendo un pubblico più ampio e diverso da quello dei territori storici. Il passaggio televisivo è stato integrato da un'intensa campagna digitale, rivolta a segmenti di pubblico diversi, oltre che da un importante intervento di brandizzazione in piazza Maggiore a Bologna, nella stazione ferroviaria e metropolitana di Roma Termini e nella metropolitana di Milano-Duomo. Nell'ultimo semestre dell'anno, sono state inoltre programmate uscite sulle principali testate nazionali e sui più importanti quotidiani a stampa locali.

In occasione del restyling e dell'apertura di nuovi store e spazi commerciali (store Iren a Sanremo, spazio commerciale Green Pea a Torino e la futura apertura di un nuovo store a Reggio Emilia nel 2021), sono state definite nuove linee guida per la comunicazione instore e l'allestimento degli spazi commerciali orientate da una forte attenzione ai temi ambientali. La scelta e l'uso dei materiali per gli allestimenti, laddove possibile, segue criteri di ecosostenibilità ambientale, in linea con quanto fatto in particolare per il nuovo store Iren presso Green Pea (il primo green retail park), dove, in un prestigioso contesto interamente focalizzato sul tema del rispetto e della sostenibilità, sono stati utilizzati materiali naturali o riciclati.

Parallelamente 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.

Costante nell'anno è stata l'attenzione all'efficacia di tutti i canali di comunicazione e contatto con i clienti, che hanno richiesto maggior presidio in relazione all'emergenza Covid-19.

Numero verde unico per i servizi commerciali: nell'anno si è registrato, rispetto al 2019, un incremento del traffico telefonico in entrata, conseguente alla chiusura degli sportelli fisici a causa del lockdown. Sebbene il numero di chiamate sia aumentato del 22,4% (2.705.887 i clienti che hanno parlato con un operatore del Gruppo Iren) le performance hanno rispettato i target richiesti da ARERA, con una percentuale di risposta pari al 91,3% sulle chiamate in entrata, con un tempo di attesa medio di 60 secondi.

Inoltre, sono stati sviluppati alcuni progetti per migliorare le funzionalità del servizio telefonico: per evitare un'attesa prolungata al cliente, è stato integrato nell'area web riservata, l'Assistente Virtuale, un canale automatico di Intelligenza Artificiale in grado di comprendere le domande più comuni del cliente. Inoltre, è stato adottato in modo sistematico l'utilizzo della *call back*, che consente al cliente di prenotare la chiamata da parte dell'operatore del call center quando la linea telefonica è occupata, al fine di evitare tempi di attesa prolungati.

Contact center servizi ambientali: il servizio offre informazioni ai clienti sui servizi di raccolta e gestione dei rifiuti. Tutti i contatti in entrata, siano essi telefonici, e-mail, web, vengono tracciati su un apposito gestionale che attraverso il relativo data base consente una successiva consuntivazione e rielaborazione statistica. Le segnalazioni e le richieste vengono automaticamente trasmesse ai Servizi Ambientali territoriali di competenza. Il Gruppo ha svolto nel 2020 una ricca attività di customer care e customer satisfaction, volta ad accrescere il valore della relazione con il cliente e a creare un filo diretto, con l'obiettivo di programmare azioni mirate a fasce di clientela specifiche, e comunicazioni modulate a seconda dei bisogni. Le chiamate presso il call center sono state 578.220 (in crescita del 24% rispetto al 2019) e 101.744 sono stati i contatti via e-mail e web (+26% rispetto al 2019).

La consistente crescita di chiamate e contatti è stata determinata essenzialmente dalla gestione delle risposte alle richieste di specifici servizi di raccolta rifiuti in situazioni di positività al Covid-19 o quarantena, oltre che dall'attivazione del servizio di raccolta con utilizzo di badge personale su alcuni quartieri di Torino. Nonostante l'incremento delle chiamate in entrata, l'85,4% dei clienti che hanno contattato telefonicamente il servizio ha parlato con un operatore, con un tempo di attesa medio di 54 secondi, sostanzialmente in linea con i 53 secondi del 2019.

Nel 2020 è proseguito il percorso di integrazione dell'attività di customer care rivolta agli abitanti dei comuni gestiti dalla società SETA.

Sistema integrato di customer relationship management (CRM): il nuovo sistema di Customer Relationship Management è integrato con molteplici canali di contatto, consentendo la raccolta, la registrazione e la gestione in un unico sistema, di tutte le informazioni relative a ciascuna interazione con il cliente. Prevede l'invio di comunicazioni multicanale di tipo proattivo (e-mail, sms, posta), consentendo ai clienti di ricevere aggiornamenti sullo stato di avanzamento delle loro pratiche o richieste in modo continuativo fino alla risoluzione delle stesse, e di ricevere notifiche riguardo la loro fornitura.

Sportello, spazio Iren per i clienti: il 2020 ha registrato una diminuzione del numero di contatti presso gli sportelli generata da fattori derivanti dalla pandemia Covid-19. Iren ha servito 386.090 clienti rispetto ai 607.469 del 2019 (-36,4%), negli 82 punti fisici dislocati sul territorio.

Nonostante la criticità del periodo, si è proceduto con il piano di ottimizzazione degli sportelli, con l'obiettivo di garantire efficienza e riposizionamento commerciale, trasformando un canale di accoglienza e gestione in strumento per rafforzare il brand e cogliere le opportunità per promuovere prodotti e servizi pensati per il cliente, mantenendo fermo l'obiettivo di miglioramento continuo della qualità del servizio. Lo sportello si è di conseguenza evoluto a luogo di consulenza, che favorisce il dialogo e la vicinanza tra clienti e Iren, capitalizzando il ruolo della figura umana come veicolo di fiducia, di supporto ed esperienza specializzata.

Una rete di Spazi Iren che cresce: 82 punti fisici per la gestione delle richieste e la consulenza professionale ai clienti

Nel 2020, il numero degli sportelli ha subito un notevole incremento dovuto a due nuovi punti attivati da Salerno Energia Vendite, due nuove aperture a Torino, tra cui lo store all'interno di Green Pea, due

aperture a Sanremo e una in provincia di Reggio Emilia. Inoltre, sui territori piemontesi e nello spezzino, alla fine del 2020 è stata avviata un'integrazione tra gli sportelli di Iren Mercato e gli spazi che offrono servizi ambientali.

Attività di sportello	2020	2019	2018
Sportelli (n.)	82	68 ⁽¹⁾	73
Clienti serviti (n.)	386.090	607.469	584.508
Tempo medio attesa (min.)	5,5 ⁽²⁾	12,0	13,9

⁽¹⁾ Il dato del 2019 ha subito un restatement.

⁽²⁾ Il dato è influenzato dalla chiusura degli sportelli per 2 mesi, causa emergenza Covid-19, e dalla riapertura con accessi gestiti solo su appuntamento.

Canali di contatto diretti: si è proceduto con continuità, pur con modalità da remoto, a favorire l'interazione con gli amministratori di condominio e con le Associazioni di Consumatori. Per far fronte al protrarsi dell'emergenza Covid-19, è stato infatti introdotto un nuovo canale informale di contatto tra Iren Mercato e le Associazioni di Consumatori presenti sul territorio, attraverso un indirizzo e-mail, che ha sviluppato un volume di circa 500 richieste gestite.

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.

Siti web: per consentire una sempre maggiore fruibilità del sito irenlucegas.it sono stati rivisti i menu e i contenuti, semplificando la navigazione e offrendo al cliente più informazioni in modo chiaro e organizzato. È stata ottimizzata la *live chat*, per offrire assistenza nella ricerca di informazioni o nel percorso di acquisto di servizi e prodotti. Al fine di ottenere una maggiore visibilità sulla rete, con un buon posizionamento nei principali motori di ricerca, tutte le pagine del sito sono state ottimizzate in ottica SEO.

Social network: è proseguito il percorso di crescita sui social che ha portato ad un incremento nel loro utilizzo soprattutto per tematiche *caring*. Attraverso i canali social, (in particolar modo Facebook), il Gruppo, grazie ad un approccio *friendly* e più informale, diffonde messaggi sul mondo dell'energia, dei servizi, della normativa e della sostenibilità ambientale. Il linguaggio usato è un linguaggio semplice e vengono presentati quiz o moduli di gamification che favoriscono l'interazione con i clienti. Attraverso i canali social, il Gruppo si racconta in modo più immediato, anche attraverso video e fotografie, e risponde ai clienti grazie ad un'interazione rapida e semplice.

App mobile: ad aprile 2020 Iren Mercato ha lanciato IrenYou, la nuova applicazione accessibile da smartphone o web che permette ai clienti di gestire direttamente tutte le forniture: luce, gas, acqua, teleriscaldamento e rifiuti. I clienti possono scaricare la bolletta online, evitando il documento cartaceo, verificare i propri consumi, comunicare la lettura del proprio contatore ed essere informati sulle iniziative del Gruppo. Tra le novità più apprezzate dalla nuova applicazione c'è la possibilità di utilizzare pagamenti digitali quali IrenPAY o carta di credito. L'obiettivo è quello di mettere a disposizione dei clienti un'interfaccia più intuitiva e con più funzionalità che offra un'esperienza personalizzata. I clienti registrati a fine anno sono 457.454, in crescita del 28% rispetto al 2019 quando era ancora operativa la precedente applicazione (ClickIren). L'App dopo circa 6 mesi dal rilascio ha registrato un elevato gradimento da parte degli utilizzatori, dimostrato non solo da un maggior numero di

download ma anche dalla valutazione registrata nei principali store (4 su 5). Per supportare l'utilizzo e la conoscenza del nuovo strumento, è stata avviata una campagna informativa digitale, attraverso la quale sono stati inviati video tutorial direttamente ai clienti. I video sono stati caricati anche sul sito e sul canale YouTube del Gruppo Iren e sono stati proiettati sui monitor presenti all'interno degli sportelli territoriali.

Ecolren è la App che fornisce ai cittadini e clienti informazioni utili sui servizi ambientali e sui distributori Acquapubblica del territorio e consente anche un sistema di fotosegnalazione: si scattano e si inviano foto di rifiuti abbandonati, cassonetti danneggiati e altre situazioni anomale corredate da testo e coordinate geografiche.

Pagamenti digitali: nel 2020 Iren Mercato, a seguito delle possibilità concesse dalla normativa europea PSD2 (Payment Services Directive 2), ha sviluppato il servizio IrenPAY che permette ai clienti di pagare le bollette direttamente tramite il conto di pagamento online della propria banca. Per aiutare i clienti a comprendere la semplicità e il livello di sicurezza del nuovo servizio offerto è stata avviata una campagna digitale che mostra attraverso un video come funziona e come utilizzare il servizio.

Piattaforma IrenCollabora.it: è lo strumento, nato nell'ambito dei Comitati Territoriali Iren (si veda a pag. 108), per attivare un innovativo canale di dialogo, confronto e progettazione partecipata tra il Gruppo Iren e i portatori di interesse delle comunità locali. La piattaforma raccoglie idee, proposte, commenti e osservazioni per sostenere ed avviare progetti di sostenibilità ambientale e sociale.

ATTIVITÀ COMMERCIALI

Il Gruppo Iren propone ai propri clienti un portafoglio d'offerta completo che, partendo dalle attività storicamente gestite, integra nuove soluzioni e tecnologie per rispondere a tutte le esigenze di gestione energetica e benessere dei cittadini, delle imprese e delle pubbliche amministrazioni. Il servizio è caratterizzato da un'efficiente rete di vendita a supporto della clientela, 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 tutta l'attività di consulenza e assistenza in materia tariffaria e contrattuale.

Il Gruppo offre inoltre ai propri clienti energia elettrica pulita certificata, assicurata con l'approvvigionamento da fonti rinnovabili.

Nel settore Ambiente, il Gruppo opera secondo una logica di trasversalità sui territori di interesse, attraverso una rete utile ad individuare e valutare opportunità di business presenti sul mercato, anche al di fuori dei territori di riferimento (gare a valenza nazionale).

CLIENTI RETAIL

Per quanto riguarda il segmento retail, le attività commerciali sono volte sia alla fidelizzazione sia allo sviluppo in nuovi ambiti territoriali. La strategia del Gruppo, volta alla proposta delle offerte commerciali e dei servizi su tutto il territorio nazionale (*Go National*), ha portato ad una progressiva omogeneizzazione del portafoglio di offerte e servizi al cliente. Sono state consolidate le attività di vendita attraverso canali già attivi di *teleselling* e agenzie fisiche, con massima attenzione al monitoraggio e controllo dei partner di vendita.

Nel 2020 è cresciuto considerevolmente il canale di vendita web, disponibile sia in modalità *self*, sia in modalità assistita tramite chat,

arrivando a coprire una rilevante quota delle contrattualizzazioni totali. Al fine di incrementare il traffico sul proprio sito internet, nel 2020 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. Nell'anno le visite al sito *irenlucegas.it* sono più che raddoppiate e le attività di Google Ads e SEO hanno avuto un notevole impatto anche sulla *brand awareness* di Iren Mercato.

Inoltre, con le stesse finalità, Iren Mercato ha consolidato la partnership con i principali siti comparatori di tariffe energetiche, promuovendo le proprie offerte anche relativamente ai nuovi servizi e prodotti extra commodity Iren Plus.

IREN PLUS

Nel 2020 il Gruppo ha consolidato la propria gamma di offerte Iren Plus: servizi casa, prodotti di domotica, connessione internet e prodotti per l'efficientamento energetico. Lo sviluppo della gamma di offerte è continuato in coerenza agli anni scorsi con l'obiettivo di offrire soluzioni di prima qualità, con una forte attenzione all'efficientamento energetico, alla razionalizzazione dei consumi e alla sostenibilità ambientale. Nell'ambito dei **servizi casa**, sono stati lanciati diversi nuovi prodotti e offerte:

- **Casa h24**, un 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**, fornitura di energia elettrica con l'inclusione di una polizza assicurativa AXA Assistance che garantisce 24 ore su 24 l'intervento di artigiani necessari per i piccoli guasti della propria abitazione;
- **manutenzione caldaia e manutenzione climatizzatori**, in combinazione con la copertura assicurativa di Casa h24, prevedono la manutenzione bi-annuale della caldaia o del climatizzatore per assicurare il miglior livello di performance.

Attraverso "Iren casa online", in partnership con Linkem, Iren si propone come unico punto di accesso per i suoi clienti che desiderano avere un unico fornitore per la **connettività ad internet** e per l'energia elettrica. Il cliente che sottoscrive l'offerta ha così un accesso prioritario per l'assistenza Linkem.

Nell'ambito della **domotica** l'attenzione è stata focalizzata sull'integrazione di device tecnologici di ultima generazione (Smart Kit) in un servizio di controllo della casa. Grazie all'App dedicata, i clienti possono gestire in autonomia e da remoto l'illuminazione, abbattendo i costi per le inefficienze, controllare eventuali fughe di gas o acqua e verificare intrusioni esterne. A questi si aggiungono le smart led gestibili attraverso App e assistenza vocale.

Oltre al controllo dell'abitazione e alla gestione dell'illuminazione, Iren propone ai propri clienti sistemi (device, valvole termostatiche, pompe di calore, climatizzatori, infissi) per la gestione intelligente, anche da remoto, dell'**efficienza energetica** a livello domestico.

Completano la gamma, prodotti consolidati quali le **caldaie** a condensazione e l'installazione di **impianti fotovoltaici**.

I prodotti e servizi Iren Plus sono proposti attraverso i canali di vendita tradizionali, *teleselling*, agenzie fisiche, e-commerce, call center, sportelli e, per i prodotti definiti "complessi" come il fotovoltaico e le caldaie, attraverso una rete di vendita di agenti esterni.

Per il lancio di ogni nuovo prodotto è stato svolto un market test prima della commercializzazione. Questa metodologia ha permesso di mettere a punto gli elementi distintivi dell'offerta, verificare la qualità del prodotto e degli eventuali servizi accessori ed infine controllare la filiera dal produttore al cliente finale. Durante la fase di procurement, sono stati applicati standard qualitativi e quantitativi utili per la definizione dei parametri di selezione dei fornitori, con particolare attenzione alla presenza di certificazioni ambientali e legate alla sicurezza dei prodotti. Per quanto riguarda l'attività di post-vendita sono stati scelti un unico canale di assistenza e una rete di partner per la fornitura del servizio di installazione dei prodotti Iren Plus.

IRENGO (E-MOBILITY)

Il 2020 è stato l'anno del consolidamento della linea di business della mobilità elettrica IrenGO, che propone non solo prodotti e servizi ma anche una consulenza completa a tutti i clienti target: consumer, business e pubblica amministrazione, in linea con gli orientamenti del Gruppo per la sostenibilità e l'innovazione.

IrenGO, anche grazie a partnership e accordi specifici, ha costruito un'ampia gamma di infrastrutture di ricarica (wall box e colonnine), con varie performance e potenze, a cui sono stati affiancati servizi chiavi in mano di progettazione, installazione e manutenzione attraverso imprese selezionate in grado di garantire interventi sull'intero territorio nazionale. Inoltre, IrenGO sta installando infrastrutture di ricarica pubblica nelle principali città dei territori di operatività del Gruppo, che costituiranno un'importante parte della rete di stazioni di ricarica pubblica. I principali progetti in corso in questo ambito riguardano le città di Torino e Parma, mentre a Vercelli le installazioni sono già state completate.

IrenGO si è anche dotata di una propria piattaforma software di gestione, attraverso la quale interagire con i sistemi di ricarica e sta sviluppando una App per l'erogazione del servizio di ricarica.

Per la mobilità sostenibile dei clienti, IrenGO propone auto elettriche a noleggio e mezzi di mobilità leggera come biciclette a pedalata assistita e monopattini elettrici. Il Gruppo Iren è anche partner di MiMoto nell'erogazione del servizio di *scooter sharing* a Torino e a Genova e di Dott per lo *sharing* di monopattini a Torino e, dal 2020, 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 col progetto di mobilità sostenibile, sono state sviluppate formule di fornitura di energia elettrica da fonti rinnovabili che il cliente consumer o business può abbinare direttamente alle offerte di prodotti di mobilità elettrica come la formula "Ricarica l'auto Luce Verde".

Nel 2020 sono state anche sviluppate offerte di prodotti e servizi che beneficiano dei vantaggi fiscali previsti dal Governo attraverso diversi programmi come il Superbonus 110% e l'Ecobonus. In entrambi i casi il cliente retail può richiedere la stazione di ricarica domestica per auto elettriche, inclusa l'installazione, con l'incentivo della cessione del credito e lo sconto in fattura.

TELERISCALDAMENTO

Nel 2020 è proseguita l'attività di sviluppo commerciale nell'area di Torino, sia sulle nuove zone di estensione della rete (Torino Nord e S. Salvario) sia sulle zone già raggiunte dal servizio, mentre nell'area emiliana è proseguita l'attività di consolidamento e incremento delle volumetrie allacciate e la campagna di commercializzazione a Piacenza. Da ottobre, il Gruppo commercializza il servizio di teleriscaldamento anche nei comuni di Rivoli, Collegno e Grugliasco.

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.



CLIENTI BUSINESS

Nonostante lo scenario del mercato delle commodity sia stato caratterizzato da estrema volatilità, il Gruppo ha consolidato, grazie ad un efficace portafoglio offerte dedicato, la propria presenza sul segmento dei grandi clienti gas ed energia elettrica, sostenendo la promozione di "offerte verdi" per la fornitura di energia elettrica prodotta interamente da fonti rinnovabili, che consentono ai clienti business di promuovere il proprio impegno ambientale.

Grazie ai propri asset produttivi da fonte rinnovabile, Iren, infatti, può offrire energia "100% verde" certificata attraverso l'uso del marchio "Iren Verde" e della relativa certificazione di garanzia d'origine, a conferma delle proprie politiche di sostenibilità.

Iren ha ratificato nel 2020 l'aggiudicazione, avvenuta già nel 2019, di un lotto della Gara Consip EE17 per un volume di oltre 500 GWh e un fatturato stimato di circa 100 milioni di euro, confermandosi così come fornitore di riferimento per le Pubbliche Amministrazioni del Nord Ovest, a cui è offerta la possibilità di approvvigionarsi sia a prezzi fissi sia a prezzi variabili legati al prezzo "spot" dell'energia nella Borsa elettrica.

CAMPAGNE DI MARKETING E CARING

Il lancio commerciale di nuovi prodotti per la domotica e l'efficientamento energetico ha costituito un'ulteriore occasione di affinamento e applicazione del nuovo layout grafico, adottato in tutte le attività di comunicazione post-rebranding. Nel 2020 è stato, inoltre, consolidato il progetto social media con lo sviluppo di nuove campagne finalizzate a tre diversi obiettivi: coinvolgimento ed aumento dei follower, azioni di marketing rivolte a potenziali clienti interessati a prodotti come Iren Plus ed IrenGO, brand awareness per rafforzare l'identità del marchio. Tali attività proseguiranno nel 2021, anche con la collaborazione di *influencer* e con una programmazione mirata al raggiungimento di un'audience più ampia. Nell'anno sono stati organizzati eventi digitali di settore, aperti al grande pubblico, dedicati alla presentazione di servizi e prodotti legati alla mobilità elettrica e all'efficientamento energetico, con particolare attenzione all'introduzione e divulgazione degli aspetti normativi e di processo previsti per l'accesso alle agevolazioni fiscali recentemente introdotte.

Oltre al programma fedeltà "Iren con Te", il Gruppo sta sviluppando un nuovo programma fedeltà, più coerente con il nuovo posizionamento di Iren, che verrà rilasciato nel 2021 anche con l'obiettivo di avvicinare i clienti ai valori del Gruppo.

SODDISFAZIONE DEI CLIENTI

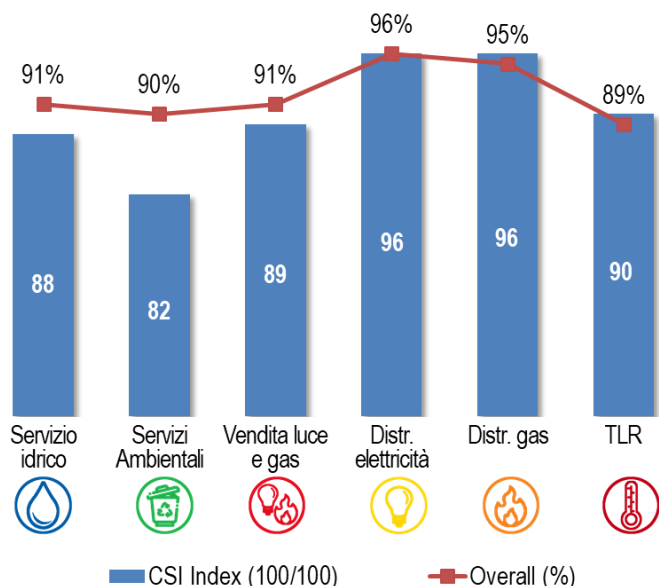
Il Gruppo Iren ha strutturato un sistema di rilevazione annuale della valutazione della qualità dei servizi erogati, al fine di individuare azioni di comunicazione e interventi operativi di miglioramento continuo.

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 sue aspettative, rispetto a diversi aspetti tecnici e relazionali tra loro ponderati;
- un indicatore di soddisfazione complessiva sintetica (overall) che viene rilevato attraverso una domanda diretta al cliente per evidenziare il livello di soddisfazione globale percepita. In questa domanda sono determinanti gli elementi d'immagine e reputazione aziendale.

L'indagine 2020 mostra complessivamente risultati positivi, sostanzialmente in linea con le passate rilevazioni.



RECLAMI E VIOLAZIONI

Il monitoraggio dei reclami costituisce non solo obbligo nei confronti degli Enti di regolazione, ma è anche strumento gestionale fondamentale per individuare criticità, definire e implementare azioni

correttive. Il numero e la tipologia dei reclami costituisce, quindi, elemento di forte attenzione per il Gruppo e attesta, contemporaneamente, l'aumentata consapevolezza dei clienti e il livello crescente delle loro aspettative.

Nel 2020 il Gruppo Iren ha ricevuto complessivamente 37.214 reclami – di cui 14.111 relativi ai servizi ambientali, 18.137 per i servizi energetici (gas, energia elettrica e teleriscaldamento) e 4.966 per il servizio idrico integrato – in crescita rispetto al 2019. Relativamente alla vendita di energia elettrica e gas, l'incremento si è riscontrato in particolar modo su tematiche di fatturazione e contrattualizzazione, mentre si è registrata una diminuzione dei reclami inerenti a morosità e sospensione della fornitura. Per quanto riguarda il servizio idrico, i reclami hanno riguardato prevalentemente la fatturazione, mentre nei servizi di igiene ambientale sono stati principalmente connessi alla fase iniziale di trasformazione dei servizi di raccolta differenziata da stradale a personale. Nell'anno si è osservata, infine, una riduzione dei reclami relativi al teleriscaldamento, dove i temi ricorrenti hanno riguardato prevalentemente la fatturazione e aspetti tecnici del servizio.

A seguito dell'entrata in vigore del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), con il termine reclamo, relativamente alle questioni inerenti alla privacy devono intendersi le richieste inoltrate dalle persone fisiche interessate dal trattamento di dati personali, rivolte al Garante per la protezione dei dati personali, a fronte di una possibile violazione della normativa in materia da parte del titolare del trattamento. Nel 2020 sono stati 26 i reclami relativi a violazioni della privacy dei clienti. Non sono invece giunte segnalazioni relative a perdite e furti di informazioni riguardanti i clienti.

Il Gruppo Iren non ha registrato nel 2020 violazioni in materia di pratiche discriminatorie verso i clienti. Parimenti, non sono stati registrati casi di non conformità, con relative sanzioni, 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. Nel 2019 è stato proposto da un concorrente, presso il Tribunale Civile, un ricorso per presunte condotte anticoncorrenziali, che è stato accolto e rispetto al quale Iren Mercato ha presentato reclamo, respinto dal Tribunale. Il ricorrente ha quindi citato in giudizio Iren Mercato per ottenere risarcimento danni. L'udienza, inizialmente fissata per aprile 2020 è stata rinviata d'ufficio ad ottobre 2020, Iren Mercato si è costituita in giudizio e le parti hanno ottenuto la concessione per il deposito di ulteriori memorie istruttorie. La prossima udienza è fissata per marzo 2021.

CLIENTI E SERVIZI

	2020	2019	2018
Clienti retail energia elettrica	970.663	910.830	876.190
Clienti retail gas	906.152	904.971	906.376
Abitanti serviti teleriscaldamento	895.745	879.070	868.130
Abitanti servizio idrico integrato	2.765.363	2.791.927	2.829.798
Comuni servizio idrico integrato	241	242	265
Abitanti serviti igiene urbana ⁽¹⁾	3.061.547	3.057.857	2.320.687
Comuni serviti igiene urbana ⁽¹⁾	307	297	165

⁽¹⁾ La consistente variazione del dato 2019 è determinata dall'ingresso nel Gruppo della società San Germano.

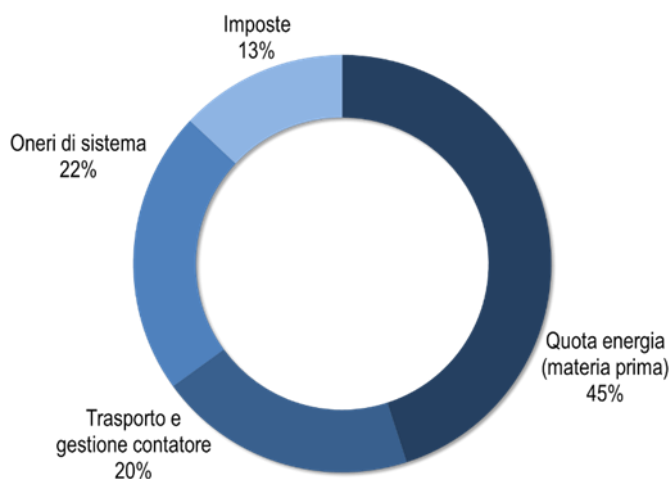
ENERGIA ELETTRICA

TARIFFA ENERGIA ELETTRICA

Le tariffe elettriche sono composte dai costi legati all'energia e alle attività commerciali in capo alla società di vendita (approvvigionamento e commercializzazione), dagli oneri legati al 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.

COMPOSIZIONE MEDIA FATTURA ENERGIA A MAGGIOR TUTELA 2020



Il costo globale nel quarto trimestre 2020 per cliente tipo (contatore da 3 kW e consumo annuo di 2.700 kWh) servito in maggior tutela si è attestato a 0,192 €/kWh (fonte: ARERA), in diminuzione di circa il 6% rispetto allo stesso trimestre del 2019.

BONUS SOCIALE ELETTRICO

Il bonus elettrico è stato introdotto dal Governo, e reso operativo da ARERA con la collaborazione dei Comuni, per garantire alle famiglie in condizione di disagio economico e/o alle famiglie numerose, un risparmio sulla spesa per l'energia elettrica. È previsto anche per i casi in cui una grave malattia costringa all'utilizzo di apparecchiature elettromedicali indispensabili per il mantenimento in vita (disagio

fisico). Per accedere al bonus, le famiglie che rientrano nei previsti parametri di reddito e/o socio-sanitari, devono presentare richiesta al Comune. I valori del bonus che anche nel 2020 hanno consentito una riduzione del 30% sulla bolletta, sono stati:

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

QUALITÀ DEL SERVIZIO ENERGIA ELETTRICA

STANDARD DI QUALITÀ PER LA VENDITA

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 dato del 2020 mostra un allungamento dei tempi di risposta, riconducibile prevalentemente all'aumento dei reclami rispetto all'anno precedente, in relazione a tematiche di fatturazione e contrattualizzazione, e al ritardo nello smistamento delle richieste da parte di Atena Trading, a causa di un virus informatico che ha colpito la Società a dicembre 2019, al quale si è aggiunta l'emergenza sanitaria Covid-19, che ha determinato una carenza temporanea di organico per il gestore esterno del call center, penalizzando la gestione delle pratiche.

Risposta a reclami scritti (gg.)	2020	2019	Tempo max ARERA
Tempo medio di risposta	27,9	16,7	30

Per il costante monitoraggio della qualità commerciale, il Gruppo Iren considera strategica anche la rilevazione della soddisfazione della propria clientela (si veda al proposito pag. 100).

STANDARD DI QUALITÀ PER LA DISTRIBUZIONE

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 rendicontano 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.

Iren 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	2020	2019	2018
Gruppo Iren	2,91%	4,23%	4,17%
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 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 in bassa tensione, delle interruzioni senza preavviso lunghe 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.

Numero medio interruzioni per cliente BT - N1 ⁽¹⁾	2020	2019	2018	Obiett. ARERA 2020 ⁽²⁾
Torino alta concentrazione	1,47	1,43	1,37	1,27
Parma alta concentrazione	1,32	0,98	1,80	1,20
Parma bassa concentrazione	4,01	2,23	2,59	4,30
Vercelli media concentrazione	0,81	0,75	1,25	2,25

⁽¹⁾ I dati 2020 sono stimati. Sono oggetto di verifica e subordinati alla consegna ad ARERA il 31/03/2021 per l'esercizio 2020.

⁽²⁾ I valori obiettivo validi fino al 2019 erano 1,00 per alta concentrazione, 2,25 per media concentrazione e 4,00 per bassa concentrazione.

Nel 2020 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 da parte di terzi che non operano per conto del distributore; disservizi provocati da guasti verificatisi su impianti privati sottesi alla rete).

Durata cumulata - D1 (min./utente) ⁽¹⁾	2020	2019	2018	Obiett. ARERA 2020 ⁽²⁾
Torino alta concentrazione	26,81	25,70	28,70	28,00
Parma alta concentrazione	34,90	23,00	34,21	28,00
Parma bassa concentrazione	72,91	48,06	36,61	68,00
Vercelli media concentrazione	11,57	8,12	11,23	45,00

⁽¹⁾ I dati 2020 sono stimati. Sono oggetto di verifica e subordinati alla consegna ad ARERA il 31/03/2021 per l'esercizio 2020.

⁽²⁾ I valori obiettivo validi fino al 2019 erano 25,00 per alta concentrazione, 45,00 per media concentrazione e 60,00 per bassa concentrazione.

Nel 2020 si è registrato un incremento del numero delle interruzioni a Torino e a Parma, che hanno determinato un innalzamento dei valori N1 e D1. A Torino si sono verificate più interruzioni concentrate nello stesso periodo dell'anno, generando i cosiddetti "periodi perturbati" (non inclusi nei conteggi della durata cumulata D1, secondo le disposizioni ARERA), mentre a Parma si sono verificate interruzioni in diversi periodi dell'anno, la cui minore concentrazione non ha determinato dei periodi perturbati e che pertanto vengono considerate anche nel conteggio del valore medio annuo della durata (D1).

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.

RETE DI DISTRIBUZIONE ENERGIA ELETTRICA

Il Gruppo Iren gestisce gli impianti della rete di distribuzione dell'energia elettrica nel Comune di Parma, nella Città di Torino – oltre a porzioni di rete in alcuni comuni dell'area metropolitana, della Valle Orco e della Valle Dora – e nel Comune di Vercelli.

La consistenza degli impianti di proprietà del Gruppo al 31 dicembre 2020 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.	1.209	3.495	187
Trasformatori AT/MT	n.	13	24	2
Trasformatori cabine secondarie MT/BT	n.	1.415	3.100	303
Linee AT	km	-	22	10,8
Linee MT (aeree e non)	km	915	2.065	203
Linee BT (aeree e non)	km	1.623	2.624	332
Contatori elettronici	n.	138.856	591.855	31.990

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 i territori di riferimento:

- per le cabine elettriche, l'ispezione ogni tre anni per Parma, ogni due anni per Torino e ogni anno per Vercelli. Nel 2020 sono state ispezionate 2.008 delle 5.692 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 35%;

- per le linee aeree in media tensione (MT), il controllo visivo ogni tre anni per Parma, ogni sei mesi per Torino e una volta all'anno per Vercelli. La rete elettrica aerea è circa 1.384 km e nel 2020 ne è stata ispezionata poco più del 15%.

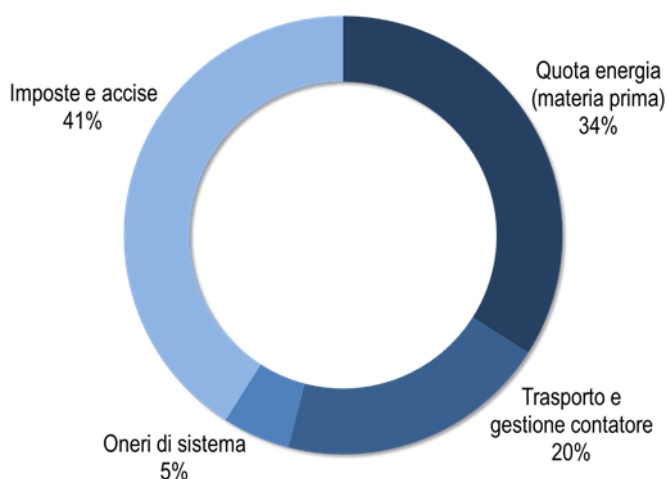
Integralmente eseguito nel 2020, il piano di ispezione prevede controlli trimestrali degli impianti ad aria compressa nell'area di Torino, l'ispezione generale di ogni impianto con frequenza quadrimestrale, il controllo termografico delle parti attive degli impianti con frequenza semestrale, il controllo di apparecchiature elettriche contenenti olio con PCB>50 ppm e dello stato dei manufatti in amianto con frequenza annuale.

GAS

TARIFFA GAS

Le tariffe gas sono conformi alla normativa ARERA (Testo Integrato Vendita Gas – TIVG e dal Testo Unico - TUDG / RTDG), a quanto stabilito dalla normativa dello Stato in merito alle Accise Gas, all'IVA ed alla normativa delle Regioni in merito all'addizione ARISGAM sul gas metano. Le tariffe gas sono composte dai costi legati all'energia e alle attività commerciali in capo alla società di vendita 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 queste 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 FATTURA GAS CON TARIFFA DI TUTELA 2020



Il costo globale nel quarto trimestre 2020 per il cliente tipo (consumo annuo di 1.400 smc) con tariffa di Tutela si è attestato a 0,671 €/smc (fonte: ARERA), in diminuzione di circa il 9% rispetto allo stesso trimestre del 2019.

BONUS SOCIALE GAS

Il bonus gas è previsto per le famiglie in condizioni di disagio economico (individuato in funzione dell'indicatore ISEE) e vale esclusivamente per il gas metano distribuito a rete per i consumi dell'abitazione di residenza e non per il gas in bombola o per il GPL. Le famiglie hanno il diritto di accedere, secondo criteri e procedure deliberate da ARERA, ad un contributo che mitighi l'onere economico derivante dall'uso del gas. L'accesso al bonus viene generato dall'istanza presentata dal cliente al Comune di residenza, attestando la propria condizione di disagio economico. A fronte di una verifica positiva da parte del Comune, si avvia una segnalazione al distributore, il quale accredita al venditore un determinato importo che quest'ultimo provvede a versare al cliente finale.

QUALITÀ DEL SERVIZIO GAS

STANDARD DI QUALITÀ PER LA VENDITA

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 dato del 2020 mostra un allungamento dei tempi di risposta riconducibile prevalentemente all'aumento dei reclami rispetto all'anno precedente.

Risposta a reclami scritti (gg.)	2020	2019	Tempo max ARERA
Tempo medio di risposta	27,0	20,0	30

STANDARD DI QUALITÀ PER LA DISTRIBUZIONE

Il servizio di distribuzione consiste nel prelievo del gas metano dai gasdotti di Snam Rete Gas, attraverso i punti di prelievo di primo salto, e nel trasporto, attraverso le reti dei gasdotti locali, per la consegna agli utenti finali. Un impianto di distribuzione del gas è composto tipicamente da:

- 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 Iren 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 attraverso 14 centrali di stoccaggio e in provincia di Genova, attraverso 7 centrali di stoccaggio, ubicate nelle diverse località dei Comuni non ancora raggiunti 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.)	2020	2019	2018
Totale contatori gas	811.606	809.899	807.479
- di cui elettronici	675.041	613.303	476.869
% contatori elettronici	83,1%	75,7%	59,0%

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)	2020	2019	Tempo max ARERA
Preventivazione lavori semplici	7	9,9	15
Preventivazione lavori complessi	12,5	10,4	30
Esecuzione lavori semplici	7	6,5	10
Attivazione fornitura	4,2	5,4	10
Disattivazione fornitura	3,6	4,4	5
Riattivazione a seguito di disattivazione per morosità	1,3	2,3	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. Il Gruppo interviene, in misura sempre maggiore quando possibile, utilizzando un'apparecchiatura che consente la sostituzione senza interrompere l'erogazione del gas.

Le interruzioni si dividono in **interruzioni programmate**, se i lavori sono preventivati ed è possibile comunicare tempestivamente al cittadino l'interruzione, e **interruzioni senza preavviso**, ovvero quelle per cui non è possibile avvisare tutti i clienti coinvolti, almeno tre giorni prima dell'interruzione.

Le interruzioni con preavviso vengono effettuate utilizzando sistemi che permettono le lavorazioni senza sospensione del flusso di gas. L'utilizzo di sistemi di tamponatura con by-pass infatti, limita le interruzioni al minimo indispensabile: grazie all'utilizzo di tecnologie di "tamponatura" è possibile eseguire i lavori senza il disagio dell'interruzione del servizio al cliente finale.

Nel 2020 l'emergenza Covid-19 ha determinato una diminuzione del numero di scavi da parte di imprese terze – causa principale dei danni alle tubazioni e della conseguente interruzione del servizio senza preavviso – e ha portato, quindi, a una notevole riduzione del numero delle interruzioni senza preavviso.

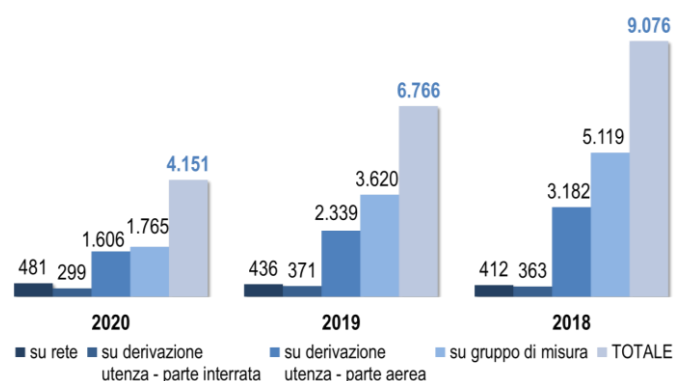
Interruzioni del servizio rete gas (n.)	2020	2019	2018
Interruzione senza preavviso	662	1.266	990
Interruzione programmate	1.023	1.376	1.652
TOTALE	1.685	2.642	2.642

In accordo con quanto previsto da ARERA, le principali iniziative per ridurre le dispersioni gas in rete prevedono la progressiva messa in protezione catodica della rete in acciaio non protetta e la sostituzione delle reti in ghisa grigia con giunto canapa e piombo.

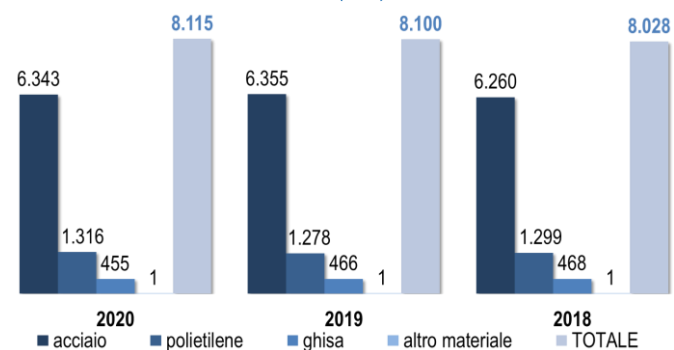
Nel 2020, oltre alla ricerca delle dispersioni sulla rete interrata imposta da ARERA, è proseguita la ricerca sistematica delle dispersioni anche ai gruppi di misura sia in territorio emiliano che in territorio ligure.

In riferimento alle perdite di gas, si può notare dal grafico seguente la consistente riduzione delle perdite rispetto al 2019 (-61,3%) e che, anche nel 2020, le perdite numericamente più significative provengono dal gruppo di misura.

PERDITE DI RETE (n.)



COMPOSIZIONE RETE GAS (km)



Anche nel 2020 è proseguita l'attività di sostituzione della rete gas con nuova rete in acciaio e polietilene.

Rete gas sostituita (km)	2020	2019	2018
Rete in acciaio	15	16	16
Rete in polietilene	0	0	0
Rete in ghisa	3	4	3
TOTALE	18	20	19

SICUREZZA DELLA RETE GAS

L'ispezione delle reti, un efficace servizio di pronto intervento e una giusta concentrazione del livello di odorizzante sono elementi basilari per una corretta gestione del sistema di distribuzione del gas, a cui viene affiancato il continuo ammodernamento delle reti. ARERA stabilisce gli obblighi di servizio relativi alla sicurezza, tra cui l'ispezione delle reti.

Nel 2020 il Gruppo Iren ha ispezionato 8.016 degli 8.115 km di rete gas gestita. L'ispezione programmata ha come effetto anche un maggior controllo sulle dispersioni.

Rete gas ispezionata	2020	2019	Obbligo ARERA
Rete di bassa pressione	97,6%	84%	almeno 25%
Rete di media e alta pressione	100%	95%	almeno 33%
Rete totale ispezionata	98,8%	88%	

Nel 2020 è stato ispezionato il 98,8% delle reti gas: più del doppio di quanto previsto da ARERA

ARERA impone anche livelli minimi di odorizzante per la sicurezza del servizio e la salvaguardia di persone e cose. Nel 2020 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/mc), 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 2020 il Pronto Intervento gas ha gestito 7.528 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	2020	2019	Obbligo ARERA
Tempo medio di arrivo su luogo di chiamata (min.)	30,6-36,5	26,8-35,0	60
Rispetto tempo medio di arrivo su luogo di chiamata (%)	98,7%	97,6%	90,0%

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

teleriscaldamento, presente sul sito irenlucegas.it dove sono state integrate anche le apposite sezioni informative. 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 garantiti.

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 pag. 100).

TARIFE DEL TELERISCALDAMENTO

Le tariffe del teleriscaldamento non sono attualmente regolate da normativa nazionale e sono storicamente costruite secondo il principio del "costo gas evitato", cioè rapportate al costo che il cliente avrebbe sostenuto utilizzando gas metano (espresso in euro/Smc).

Le tariffe sono dunque rapportate al costo finale del gas metano che viene aggiornato in funzione delle normative di ARERA, per quanto riguarda le tariffe gas del mercato retail, e dello Stato per quanto riguarda le imposte e l'IVA.

RETE SOTTOPOSTA AD ISPEZIONE

La rete del teleriscaldamento gestita dal Gruppo Iren, nei comuni di Torino, Nichelino, Beinasco, Grugliasco, Collegno, Rivoli, Moncalieri, Genova, Reggio Emilia, Piacenza e Parma è lunga poco più di 1.064 km e nel 2020 è stata completamente ispezionata.

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 di 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, collettazione fognaria e depurazione).

Nelle aree servite in provincia di Savona e Imperia la gestione del Gruppo Iren è parziale e riguarda prevalentemente il servizio acquedotto.

Tariffa media SII (euro/mc) ⁽¹⁾	2020
Provincia di Asti ⁽²⁾	2,55
Provincia di Cuneo ^{(2) (3)}	1,77 - 1,79
Provincia di Genova	2,27
Provincia della Spezia	2,10
Provincia di Parma ⁽³⁾	1,67 - 2,36
Provincia di Piacenza ⁽³⁾	1,77- 2,29
Provincia di Reggio Emilia	2,11
Provincia di Vercelli ⁽³⁾	0,58 - 1,73

⁽¹⁾ La tariffa media è calcolata sommando la tariffa base uso domestico del servizio acquedotto, la tariffa di fognatura e la tariffa di depurazione.

⁽²⁾ Confermati i valori del 2019, la tariffa per l'anno 2020 non è ancora stata approvata.

⁽³⁾ Valore minimo e massimo delle differenti tariffe presenti sul territorio

Nel 2020 sono stati installati 936.348 contatori di acqua, il 10% 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.

BONUS IDRICO

ARERA ha introdotto (Delibera 897/2017) il bonus sociale idrico a favore delle utenze in condizione di disagio economico. Hanno diritto a chiedere il bonus gli utenti con Isee inferiore a 8.107,5 euro (o inferiore a 20.000 euro in caso vi siano più di 3 figli a carico) e altre specifiche categorie. Il bonus copre il consumo di 50 litri al giorno pro capite di servizio idrico integrato.

Per sostenerne il costo, è stata introdotta una specifica componente tariffaria (UI3) pari a 0,005 euro/metro cubo venduto, per l'anno 2020. A questo importo, gli Enti di Governo dell'Ambito possono sovrapporre un bonus integrativo finanziato dalla tariffa dell'Ambito ed erogato secondo modalità stabilite dall'Ente stesso. A differenza dello scorso esercizio, ATERSIR (Agenzia Territoriale dell'Emilia-Romagna per i Servizi Idrici e Rifiuti) non ha deliberato per il 2020 il Bonus integrativo, in quanto l'ammontare messo a disposizione nei precedenti anni non è stato completamente utilizzato. Gli Enti di Governo dell'Ambito di Genova e La Spezia hanno deliberato per

l'anno 2020, rispettivamente un importo pari a 400.000 euro e 220.000 euro.

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 2020 è stata effettuata la rendicontazione dei dati relativamente all'annualità 2019 che conferma un 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 pag. 100).

QUALITÀ DELL'ACQUA

Il controllo della qualità dell'acqua consiste nell'analisi dei parametri previsti dal D.Lgs. 31/2001, effettuata sui punti di campionamento, codificati dall'Ente responsabile del controllo (ASL), lungo la rete di distribuzione e presso i punti ubicati all'uscita dei grandi impianti di potabilizzazione. Qualora le acque prelevate contengano sostanze indesiderate in misura superiore ai livelli indicati dalla normativa, sono sottoposte a trattamento prima della distribuzione. I trattamenti maggiormente utilizzati per la potabilizzazione delle acque profonde sono normalmente finalizzati alla rimozione di ferro, manganese e ammoniaca, elementi naturalmente presenti nelle falde captate. La qualità dell'acqua è quindi assicurata da controlli su tutto il percorso: dalle fonti ai processi di trattamento, filtrazione e potabilizzazione, alla rete di distribuzione, fino alla consegna al cliente. I campioni effettuati vengono analizzati, presso i laboratori del Gruppo Iren, relativamente alle caratteristiche chimiche e microbiologiche. Nel settore della depurazione, vengono effettuati controlli analitici sulle acque reflue in ingresso e uscita dagli impianti, nonché sugli step di trattamento intermedi, sui fanghi prodotti e sugli scarichi in fognatura degli utenti produttivi. La numerosità dei campioni e dei relativi parametri analizzati deriva 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.) ⁽¹⁾	2020		2019		2018	
	Campioni	Parametri	Campioni	Parametri	Campioni	Parametri
Emilia-Romagna	36.769	435.516	36.159	426.542	36.325	424.060
Piemonte/Valle D'Aosta	5.371	63.865	5.199	64.046	5.132	66.615
Liguria	13.512	287.345	14.216	279.693	12.883	275.437
Lombardia ⁽²⁾	473	7.947	485	7.925	994	21.078
Veneto	-	-	-	-	182	4.472
TOTALE	56.125	794.673	56.059	778.206	55.516	791.662

⁽¹⁾ Dal 2019 non sono più inclusi i territori in cui il Gruppo ha cessato la gestione del servizio: Aosta, Alessandria, Novara, Brescia, Pavia, Verona e, dal 2020 Bolano.

⁽²⁾ Il dato è relativo ai Comuni di Viadana e Gazzuolo (MN) e solo a campioni e parametri effettuati su acque potabili poiché il Gruppo non gestisce il servizio acque reflue.

*Oltre 56.000 campioni e 794.000 parametri
analizzati su acque potabili e reflue per la sicurezza
dei cittadini*

DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA

A seguito dei necessari controlli e verifiche dei requisiti di potabilità, l'acqua prelevata dalle diverse fonti viene immessa nella rete di

distribuzione che raggiunge tutte le utenze. Gli interventi di controllo, estensione e manutenzione delle reti, sono eseguiti con l'obiettivo di minimizzare, per quanto possibile, il disagio per i cittadini. Prioritaria, infatti, è l'attenzione alla protezione dell'ambiente urbano e alla sostenibilità della vita di ogni giorno, in particolare per quanto riguarda l'impatto sulle strade cittadine.

Nel 2020, sono state effettuate 1.248 interruzioni programmate nei territori gestiti, vale a dire sospensioni della fornitura idrica necessarie per l'esecuzione di lavori precedentemente pianificati. In questi casi, vengono diffusi avvisi tramite stampa e televisioni locali sulla durata degli interventi, in quanto interessano una parte consistente della popolazione. Negli altri casi i cittadini vengono avvisati con cartelli affissi nella zona interessata indicanti la data dei lavori.

Per gli interventi in emergenza, come ad esempio la rottura improvvisa di tubazioni, vengono messe in atto tutte le procedure necessarie a ripristinare l'erogazione dell'acqua nel minor tempo possibile, secondo quanto previsto dalle norme vigenti. Nel 2020 le rotture di rete sono state complessivamente 8.737 con riparazioni eseguite a seguito di segnalazioni e ricerca perdite.

Il tempo di arrivo medio sul luogo di chiamata in caso di pronto intervento per il Gruppo Iren è di 106 minuti.

Nel 2020 su 19.944 km di rete idrica gestita sono stati controllati più di 14.229 km (oltre il 70% del totale) per la rilevazione di perdite: 4.039 km (circa il 20%) con la tecnica delle ricerche acustiche svolte sul campo e 10.190 km (oltre il 50%) attraverso il monitoraggio delle portate notturne, un'attività strutturale che permette di analizzare i distretti di distribuzione e verificare eventuali anomalie.

SERVIZI AMBIENTALI

L'emergenza prodotta dalla pandemia Covid-19, ha richiesto al Gruppo di attivare tempestivamente, anche nell'ambito dei servizi ambientali, interventi significativi a supporto dei cittadini.

I Punti Ambiente per la distribuzione dei materiali indispensabili alla raccolta differenziata dei rifiuti sono rimasti aperti anche nei mesi di lockdown. L'accesso dei cittadini è stato contingentato, garantendo il distanziamento previsto dalla normativa, mentre gli sportelli sono stati muniti di tutti i dispositivi per la sicurezza sanitaria (plexiglass, dispenser disinfettanti, mascherine e guanti per gli operatori).

In alcuni territori è stato strutturato un servizio di accesso ai Centri di Raccolta su appuntamento, al fine di evitare assembramenti all'ingresso.

Il Gruppo ha recepito e gestito tempestivamente le richieste dei Comuni di posticipare la scadenza degli avvisi di pagamento dei servizi ambientali, scaglionando le scadenze sia per le utenze domestiche sia per le utenze non domestiche.

Al fine di fronteggiare le necessità dettate dall'emergenza sanitaria, sono stati predisposti servizi specifici di raccolta domiciliare del rifiuto indifferenziato, si sono intensificati i servizi di lavaggio stradale e di igiene urbana ed è stato realizzato un servizio dedicato per la raccolta dei "rifiuti Covid-19".

Su richiesta delle Amministrazioni locali e attraverso protocolli concordati con gli organismi regionali, sono stati predisposti servizi ad hoc, tra i quali i servizi di "ritiro al piano" dei rifiuti e il raddoppiamento della frequenza di vuotatura del rifiuto indifferenziato. Il servizio di "ritiro al piano", per le famiglie con situazioni di positività al Covid-19, è stato attivato in 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 e ha previsto l'ingresso dell'operatore in area privata per il ritiro del rifiuto. 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. A distanza di un mese dall'attivazione del "ritiro al piano", il contact center ha provveduto a ricontattare i cittadini per verificare la necessità di confermare il servizio oppure procedere alla sua sospensione.

L'attività degli operatori del contact center, effettuata in lavoro da remoto, 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 parte dei costi del personale e da altre componenti essenziali del costo del servizio, riferite in particolare agli ammortamenti ed 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 ed in parte, per quanto riguarda le utenze domestiche, tenendo conto del numero dei componenti il nucleo familiare. Con la TARI, il Gruppo Iren fattura al Comune il proprio servizio ed il Comune emette gli avvisi di pagamento verso l'utenza.

Nel calcolo della TARI il Comune tiene conto dell'IVA passiva a suo carico per cui si può dire che nel tributo applicato alle utenze l'IVA non viene espressa ma è annessa al tributo stesso. Nella normativa generale della TARI non sono previste tariffe cosiddette sociali. A livello regolamentare ogni Comune può inserire clausole di agevolazione o riduzione a favore di determinate categorie di utenze. L'importo medio delle tariffe raccolta rifiuti e igiene ambientale per Torino, La Spezia, Vercelli, Parma, Piacenza e Reggio Emilia è in linea con quelle degli anni passati.

Di seguito la tabella che riporta la media TARI 2020 per i principali comuni serviti.

Tipo utenza domestica	La Spezia	Parma	Piacenza	Reggio Emilia	Torino
	euro/anno	euro/anno	euro/anno	euro/anno	euro/anno
Famiglie di 1 componente	173,34	131,03	123,79	176,58	131,66
Famiglie di 2 componenti	224,58	212,70	218,46	268,02	246,55
Famiglie di 3 componenti	239,37	244,59	271,00	345,46	294,66
Famiglie di 4 componenti	252,30	284,99	299,74	395,18	325,77
Famiglie di 5 componenti	265,24	333,32	359,15	446,60	381,37
Famiglie di ≥ 6 componenti	276,02	378,44	404,80	468,36	431,64

EFFICIENZA ENERGETICA

Nel 2020 sono stati avviati circa 110 cantieri per il recupero delle facciate esterne e la riqualificazione energetica di edifici (prevalentemente condominiali) attraverso l'utilizzo di bonus fiscali statali quali il Bonus Facciate o l'Ecobonus. Sono state avviate circa 300 progettazioni per la riqualificazione energetica di condomini con l'utilizzo della detrazione fiscale "Superbonus" al 110%, introdotta nel Decreto legge del 19 maggio 2020 (cosiddetto Decreto Rilancio).

Queste attività sono svolte dalla controllata Iren Smart Solutions, secondo un modello di *General Contractor* che offre un pacchetto chiavi in mano, comprensivo di sconto in fattura/cessione del credito come previsto dalla normativa. Grazie alla collaborazione con subappaltatori, professionisti e imprese qualificate in Albo fornitori che effettuano i lavori, il Gruppo Iren si pone come unico interlocutore nei confronti del cliente.

Inoltre, attraverso la partnership con società specializzate nell'efficienza energetica, sono stati realizzati nel 2020 interventi di relamping LED, riqualificazione di impianti termici con pompe di calore e realizzazione di impianti fotovoltaici. È stato anche avviato un progetto di sviluppo delle "comunità energetiche" e dei 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, con immediati benefici sia in termini economici che ambientali. Il primo progetto pilota è stato avviato in un condominio di Parma, adottando un sistema di gestione che, sulla base del consumo istantaneo delle utenze condominiali e dei singoli appartamenti, gestisce automaticamente l'energia prodotta dall'impianto fotovoltaico massimizzando l'autoconsumo energetico.

Il Gruppo ha avviato iniziative per far conoscere l'importanza e i vantaggi della riqualificazione energetica degli edifici, anche attraverso webinar dedicati, promuovendo la sostenibilità ambientale, il corretto utilizzo delle risorse e la riqualificazione urbana.

TELECOMUNICAZIONI

Nel 2020 si sono intensificate le attività in ambito IoT (Internet of Things), si sono completate le attività sperimentali iniziate nel 2019 per l'attivazione di nuovi sensori sulle reti gas e sono iniziate le sperimentazioni per l'utilizzo delle nuove tecnologie di connettività mobili Narrow Band IoT. Sono inoltre state completate le infrastrutture

per accedere a servizi Cloud con una nuova interconnessione in fibra sui datacenter di Francoforte.

Nella gestione del servizio ai clienti del Gruppo, nel 2020 si è assistito ad un aumento importante dell'utilizzo della banda per le connessioni internet e, a tal fine, sono state implementate nuove connessioni di qualità a 10Gbps, grazie alle quali molti clienti hanno potuto lavorare senza difficoltà in smart working, modalità di lavoro implementata durante il periodo di lockdown. La soddisfazione dei clienti monitorata è costante rispetto agli anni passati ed è comprovata dal rinnovo dei contratti dei principali clienti. Infatti, gli indicatori di retention hanno confermato le aspettative, e i risultati commerciali hanno rispettato i budget attesi.

ATTENZIONE ALLE COMUNITÀ E AL TERRITORIO

La grande importanza che le comunità locali rivestono per il Gruppo Iren è confermata nel Piano Industriale al 2025 che destina una parte rilevante degli investimenti allo sviluppo territoriale, generando un importante volano di crescita sulle economie locali, con ricadute positive in termini sociali, economici e ambientali. Inoltre, il 61% degli investimenti previsti nel Piano sono destinati a iniziative di sostenibilità.

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 di lavoro 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 dai cittadini attraverso Irencollabora.it.

Nel 2020 i progetti incubati dai Comitati di Genova, Parma, Piacenza, Reggio Emilia e Torino sono stati 27, di cui 12 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 2020 i Comitati territoriali hanno portato a compimento complessivamente 53 progetti visibili su Irencollabora.it. Di seguito il dettaglio dei 12 progetti conclusi nel 2020.

PROGETTI REALIZZATI NEL 2020

Progetto (attuatore)	Comitato Territoriale	Descrizione
Parma City Camp 2020 (CSV Emilia)	Parma	Il progetto ha fornito un importante sostegno alle famiglie nella gestione dei figli e della graduale ripresa della loro socialità nel periodo estivo post lockdown determinato dall'emergenza Covid-19. Sono stati quindi attivati 26 Camp estivi nei comuni di Parma, Collecchio e Salsomaggiore per portare la cultura, la sensibilità ambientale e la solidarietà a misura di bambino e di bambina, seguendo i temi dell'Agenda 2030. Il progetto ha coinvolto 40 enti del terzo settore e 100 volontari, che hanno guidato 180 bambini e ragazzi tra i 6 e i 14 anni nei luoghi culturali più rappresentativi del territorio.
Riparchiamo (UISP Reggio Emilia)	Reggio Emilia	Laboratori di attività motoria all'aperto per la ripresa della socialità e di stili di vita sani sono stati gli ingredienti del progetto, rivolto ai residenti in sei quartieri cittadini interessati da problematiche legate alla cura dell'ambiente e delle aree verdi, alla non adeguata differenziazione dei rifiuti e alla pulizia degli spazi comuni. Alle attività motorie si è quindi abbinato un percorso di educazione civica e ambientale. Le attività si sono svolte fino a fine settembre 2020 e hanno coinvolto bambini e ragazzi dai 6 ai 17 anni, anche con il coinvolgimento dei servizi sociali territoriali del Comune di Reggio Emilia, Acer, tecnici Uisp, circoli ARCI, Ausl, Luoghi di Prevenzione e LILT per una comune programmazione.
eXnovo fragole - frutti del lavoro dal carcere di Piacenza (Coop. soc. L'Orto Botanico)	Piacenza	Agricoltura sociale e sostenibile è l'obiettivo del progetto che, attraverso la coltivazione di fragole all'interno del carcere di Piacenza, offre opportunità lavorative a persone detenute, prossime alla scarcerazione, consentendo loro di apprendere un mestiere, ottenere un reddito e essere accompagnati, attraverso il lavoro, in un percorso di riabilitazione sociale e morale, di rieducazione alla legalità e alla responsabilità. Grazie al progetto lavorano all'interno della Casa Circondariale, con regolare assunzione, 6 persone detenute, mentre altre 2 persone hanno ottenuto l'affidamento sociale. La sostenibilità delle pratiche di coltivazione si basa su tecnologie all'avanguardia e su tecniche di coltivazione più efficienti, grazie al contributo dell'Università Cattolica del Sacro Cuore - sede di Piacenza che, insieme all'azienda di consulenza agronomica Geoponica, ha prodotto una ricerca scientifica di comparazione tra coltivazione in campo e fuori suolo e un protocollo di buone pratiche disponibile sulla piattaforma irencollabora.it.
Celocelo Food (Agenzia per lo sviluppo locale San Salvario Onlus)	Torino	Celocelo Food ha introdotto un sistema di recupero di eccedenze di cibo, donato da imprese di piccola dimensione del settore alimentare, che grazie alla piattaforma celocelo.it vengono intercettate e ridistribuite ad una rete ampia e flessibile di soggetti no-profit che erogano supporto alimentare a persone in difficoltà economica: mense, Case di Ospitalità notturne, strutture di ospitalità in alloggio, ecc. L'attività ha anche permesso di sensibilizzare imprese e cittadini sul tema della riduzione degli sprechi alimentari e della donazione delle eccedenze.
Centro Polifunzionale di via Ferro (Comunità di S. Egidio - Genova)	Genova	Il progetto ha visto la ristrutturazione di un immobile destinato ad attività di sostegno per le fasce deboli della popolazione, quali mensa sociale, raccolta deposito e distribuzione di coperte, giacche, scarpe. Oltre ai lavori di ristrutturazione è stata allargata la platea delle imprese donatrici al fine di aumentare in termini quantitativi e di differenziare i generi da mettere a disposizione delle famiglie in difficoltà, anche con la creazione di eventi in collaborazione con gli esercenti e/o le strutture produttive.
Pensa che Mensa (Slowfood Piacenza)	Piacenza	La mensa scolastica rappresenta un'importante occasione educativa e conviviale attraverso cui sviluppare educazione all'alimentazione, al consumo sostenibile e consapevole, alla lotta allo spreco alimentare. Su questi temi è stata effettuata la mappatura delle mense scolastiche in provincia di Piacenza, per individuare linee guida per valutarne i criteri di sostenibilità, le zone di criticità e gli spazi di miglioramento. La mappatura ha fornito la base su cui elaborare il "Vademecum per la mensa buona e giusta" che può fungere da supporto a tutti gli attori della ristorazione scolastica.
Un Chiosco per Orti Generali (Associazione Coefficiente Clorofilla)	Torino	Il progetto, selezionato dal Bando AmbientAzioni 2019 di Torino, ha permesso di riqualificare, raggiungendo l'autonomia energetica, e recuperare ad uso ricreativo la Cascina situata nel Parco Piemonte nel quartiere di Mirafiori Sud, creando un cantiere partecipato per valorizzare il lavoro di volontari e persone svantaggiate e sensibilizzare la cittadinanza sui temi dello Sviluppo Sostenibile. Il progetto rappresenta un valido esempio di collaborazione tra associazioni, istituzioni e cittadini per la conservazione e il miglioramento di beni comuni.
Green Generation (Liceo Scienze Umane – Polo Mattei di Fiorenzuola)	Piacenza	Docenti e studenti hanno elaborato un calendario in carta riciclata sul tema del risparmio energetico che illustra comportamenti green da promuovere o non-green da combattere. I beneficiari del progetto sono stati gli studenti e le loro famiglie, sensibilizzati a praticare piccoli gesti quotidiani per essere veramente testimoni di una Rivoluzione Green. Associazioni ed Enti del territorio hanno supportato la divulgazione del calendario per promuovere una sensibilità green presso la comunità.

Progetto (attuatore)	Comitato Territoriale	Descrizione
Volo con te (Fondazione Bet She Can)	Torino	Partendo dal libro-progetto "Volo con te", è stato attivato un percorso rivolto a bambine e bambini tra i 7 e gli 11 anni, di consapevolezza e scoperta di sé, rimettendo in discussione etichette e stereotipi. Il racconto di un viaggio alla ricerca di un amico permette di scoprire la forza dell'amicizia tra due bambine, la bellezza e la ricchezza della diversità e come le esperienze, i viaggi e il confronto possono togliere le "etichette" che condizionano, portare alla scoperta di chi si è e di chi si vuole diventare. Il progetto ha coinvolto 2.500 persone (bambini, insegnanti, famiglie), 10 scuole primarie in 5 spazi comunali o associativi di Torino.
Un ponte tra Genova e l'Africa Sub Sahariana (Consorzio SPeRA)	Genova	Lo scambio culturale, sociale e gastronomico/alimentare per creare un ponte tra Genova e l'Africa Sub Sahariana, in una sorta di gemellaggio tra scuole africane e scuole genovesi, mediante un laboratorio creativo. Attraverso scambi di elaborati grafici, messaggistica e social network è stata veicolata la narrazione delle abitudini alimentari e culturali dei ragazzi italiani e africani, con una restituzione grafica di quella che rappresenta la giornata tipo di un ragazzo/a dei due paesi, raccontata attraverso il cibo.
Fatti i fatti tuoi - Rendi l'ambiente digitale più sostenibile (Fact Checkers di Genova)	Genova	Progetto di educazione all'uso delle informazioni che ha condotto i ragazzi a familiarizzare con i principi della verifica delle informazioni digitali e l'analisi della veridicità dei contenuti. I laboratori, che si sono tenuti presso gli Istituti Comprensivi Teglia e Bertani per i ragazzi di terza media, hanno utilizzato come materiali didattici una guida interattiva e una serie di altri strumenti gratuiti e disponibili sul web.
Il Sentiero dei Ducati (CAI Reggio Emilia)	Reggio Emilia	Il progetto ha supportato il recupero e rilancio del Sentiero dei Ducati, immerso nella natura lungo la valle del fiume Enza, per orientarlo a divenire uno strumento per lo sviluppo sostenibile dei territori che attraverso, contribuendo così a promuoverne la conoscenza a livello locale, nazionale ed internazionale. Il progetto ha visto la realizzazione di un sito web dedicato, completo di cartografia e guide digitali, che valorizza il percorso inserito nel contesto dei cammini storici e naturalistici di interesse regionale.

PROGETTI IN ELABORAZIONE NEL 2020

Progetto (attuatore)	Comitato Territoriale	Descrizione
Plastic on the road (Associazione CISV Fraternità)	Torino	Sensibilizzazione ed educazione al risparmio di risorse e rifiuti sono al centro di questo progetto, uno dei selezionati nell'ambito del Bando Ambientazioni 2020 di Torino, che consiste nella costruzione/acquisto (in collaborazione con realtà del territorio esperte nella costruzione e implementazione di attrezzature a fini dimostrativi) dei macchinari per il riciclo creativo della plastica per la realizzazione di nuovi oggetti, attraverso l'impiego di materiali inutilizzati. Rivolto soprattutto ai giovani, il progetto è caratterizzato da un approccio laboratoriale ed itinerante, con una connotazione che promuove la cittadinanza attiva, permettendo ai ragazzi di vedere in prima persona come i materiali plastici inutilizzati possano essere frammentati, fusi in appositi stampi e trasformati in nuovi oggetti utili.
The river box per una didattica fluida	Torino	Una proposta didattica che vede, nell'era del distanziamento imposto dal Covid-19, la possibilità di cercare una modalità di insegnare esperienziale, utilizzando strumenti educativi innovativi in cui vengono stimolati la creatività e l'apprendimento. Attraverso questa proposta didattica gli studenti di tutti gli ordini scolastici sono sensibilizzati su temi d'importanza mondiale come l'uso responsabile delle risorse idriche, il cambiamento climatico e il monitoraggio della qualità dei fiumi. Il progetto è uno dei tre selezionati nell'ambito del Bando Ambientazioni 2020 di Torino.
Lead Nature (AIESEC Torino)	Torino	Il progetto, per il quale sono coinvolti AIESEC Torino, Legambiente, volontari internazionali e la cittadinanza, si sviluppa attraverso azioni che mirano a sostenere organizzazioni e associazioni che si impegnino nel campo della sostenibilità ambientale e del cambiamento climatico (Obiettivo Sviluppo Sostenibile 13 dell'Agenda 2030), collaborando con volontari internazionali per educare e sensibilizzare la cittadinanza su tematiche ambientali e alla riduzione degli impatti sul territorio. Lead Nature si sviluppa in 2 anni, attraverso 2 gruppi di realizzazione per ogni anno in cui sono coinvolti complessivamente 40 volontari internazionali. Un progetto pilota replicabile in altri contesti territoriali.
Acque Chiare (Pro Natura Reggio Emilia)	Reggio Emilia	Obiettivo del progetto è produrre una sistematica catalogazione e localizzazione delle zone umide presenti nella collina reggiana, avviando ad una lacuna nella conoscenza del patrimonio naturalistico provinciale e mettendo a disposizione degli enti di gestione del territorio un importante strumento che li agevoli nella attività di pianificazione e salvaguardia del territorio. Il progetto prevede una campagna di catalogazione di circa un centinaio di zone umide di interesse naturalistico, per ognuna delle quali viene prodotta una scheda dettagliata.
EcoSII (Istituto d'Istruzione Superiore Marconi)	Piacenza	Creazione di una serra all'interno della scuola finalizzata alla depurazione dell'aria in una parte del plesso scolastico, con la messa a dimora di piante adatte allo scopo. Il progetto nasce dall'esigenza di migliorare la vita scolastica partendo dalle basi, ovvero dall'aria che si respira, per rendere più vivibile l'ambiente scolastico. In prossimità della serra verranno installati dei piedistalli sui quali sarà narrato il progetto, la sua funzionalità e i benefici che porta all'ambiente. Saranno inoltre organizzati lavori di gruppo per far partecipare attivamente i ragazzi ai lavori di allestimento della serra.
Da Rifiuto a Risorsa (Istituto Professionale Agrario "Raineri Marcora")	Piacenza	Presentato da 5 classi dell'Istituto Professionale di Cortemaggiore capitanati da alcuni docenti, è strettamente legato al tema della conservazione e della valorizzazione dell'ambiente e della cittadinanza attiva globale. Il progetto si articolerà principalmente in due attività consequenziali: la produzione di compost e la coltivazione delle fragole in serra. La distribuzione della produzione avverrà in loco o sarà direttamente recapitata presso il domicilio dei richiedenti impossibilitati.

Progetto (attuatore)	Comitato Territoriale	Descrizione
Portina.io (CNA Reggio Emilia)	Reggio Emilia	Rappresenta una risposta alle tante criticità e ai nuovi bisogni emersi dall'emergenza Covid-19, per meglio indirizzare il sostegno a fragilità vecchie e nuove. Le attività prevedono l'attivazione di un presidio di portineria a Reggio Emilia, in zona "Polveriera", per accompagnare e supportare gli abitanti del quartiere nella conoscenza e fruizione dei servizi di prossimità, attraverso anche il supporto di una piattaforma digitale. La creazione di un network di professionisti per l'erogazione di servizi di prossimità e l'attivazione di percorsi formativi sono volti a rispondere alle esigenze della comunità, in particolare degli abitanti più vulnerabili. Il progetto potrà essere replicato e trasferito ad altri quartieri partendo da quelli limitrofi, facendo perno su "centri sociali" di riferimento.
L'orto collettivo (Orti Generali APS)	Torino	Gestione di un orto di 250 mq a 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. L'attività prevede la gestione innovativa del semenzai dell'orto collettivo, il sostegno alimentare, attraverso la 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. Completa il progetto la proposta di un'attività formativa per gli studenti delle scuole primarie e secondarie del territorio.
Consolidamento e sviluppo del trasporto socio-sanitario (Associazione Giovani Amici Uniti Genova)	Genova	Potenziare 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 prevede l'acquisto di un'auto elettrica a zero emissioni per consolidare e sviluppare questi servizi in un'ottica di sostenibilità ambientale.
Siamo in ascolto (Associazione Diritti degli Anziani La Spezia)	Genova	Creare a La Spezia un centro di ascolto qualificato, un telefono amico, per aiutare le persone anziane a ritrovarsi tra le maglie della burocrazia, a dare sicurezza sociale e un aiuto materiale. Anche attraverso il supporto di uno psicologo, si intende fornire un punto di riferimento e di mediazione culturale su come affrontare la situazione di emergenza da Covid-19; un modo per condividere le proprie emozioni al fine di ridurre la sensazione di isolamento, traendo beneficio dal confronto. I 10 volontari coinvolti nel progetto sono formati all'emergenza in corso e, naturalmente, sono muniti di dispositivi di sicurezza personale.
Gli anziani in Valpolcevera tra Ponte Morandi e Covid-19 (Associazione Diritti degli Anziani Genova)	Genova	Fornire una risposta alla necessità degli anziani di avere un punto di riferimento nella situazione emergenziale da Covid-19, gestito da coetanei che possono dare al meglio riscontri concreti e suggerimenti. Si tratta di un aiuto alla popolazione anziana della Valpolcevera a ritrovarsi tra burocrazia, sicurezza sociale e sanitaria, attraverso il contributo di alcuni volontari formati allo scopo.
Very Informal People di Quartiere (CSV Emilia di Parma)	Parma	Creazione di una rete di prossimità in grado di supportare coloro che in un periodo della loro vita hanno bisogno di aiuto per ragioni economiche, di salute, di solitudine o di temporanea dipendenza dal prossimo. La rete di prossimità è costituita da una pluralità di persone con diverse competenze che, su base volontaria, possono fornire supporto e aiuto alle persone più bisognose. I soggetti coinvolti sono quindi i commercianti (cui viene offerto un pacchetto ore di coaching individuale e un pacchetto ore di formazione di gruppo per sviluppare capacità e competenze che aiutino nella funzione di "sentinella" di quartiere), artigiani, esercenti e cooperative (che possano mettere a disposizione a titolo gratuito o a prezzo calmierato, a seconda dei casi, un certo numero di beni e servizi) e gli imprenditori (che promuoveranno modalità di volontariato di impresa per coinvolgere i dipendenti in azioni di corresponsabilità rispetto ai cittadini fragili).
Cafè Alzheimer "Il Piccolo Principe" (Associazione Nuovo CIEP)	Genova	Il progetto intende porre l'attenzione su un problema sempre più diffuso tra la popolazione anziana e che inevitabilmente coinvolge in maniera critica e importante l'intero nucleo familiare: l'Alzheimer e i disturbi cognitivi in ambito geriatrico. Cafe' Alzheimer "Il Piccolo Principe" è un locale di Genova nel quale si alternano volontari e conduttori di laboratorio per attività di socializzazione, arte, creatività e attività di mantenimento delle residualità attentive, cognitive e motorie e in generale per attività di sostegno ai malati e ai loro accompagnatori. In particolare, il progetto si propone di differenziare e meglio qualificare la tipologia di interventi laboratoriali di sostegno all'utenza e di acquisire nuove risorse strumentali, materiali e ausili specifici al sostegno degli anziani partecipanti.
Luce su Ponte Carrega (Associazione Amici di Ponte Carrega)	Genova	Il progetto pone al centro la bellezza e la valorizzazione di un manufatto storico della Val Bisagno, che si trova proprio di fronte alle storiche Officine del Gas Iren di Gavette. L'idea consiste nell'installazione di cinque pali per l'illuminazione, replica dei pali storici degli anni '20, dotati di illuminazione a LED di ultima generazione al posto di quelli presenti oggi, con l'obiettivo di creare bellezza e sostenibilità ambientale grazie all'utilizzo di nuove tecnologie green.
Il Servizio 118 nel Nord del Madagascar (ONG NEXT Onlus)	Genova	Creazione di una rete di soccorso e di servizio medico a Diego Suarez, nel Nord del Madagascar, con la consulenza e l'esperienza del Dipartimento Regionale del Servizio 118 ligure, nel Polo Sanitario NEXT, l'unica struttura medico-sanitaria in loco che offre prestazioni gratuite alle persone indigenti. Il progetto prevede un calendario di formazione dedicato ai medici locali, che può essere usufruito anche a distanza in collaborazione con il Servizio e-learning dell'Università di Genova e Liguria Digitale, nonché con l'Istituto pediatrico Gaslini di Genova.

ALTRE INIZIATIVE DEI COMITATI TERRITORIALI

Bando AmbientAzioni. Nel 2020 è stata lanciata la seconda edizione del Bando Ambientazioni di Torino, rivolto a un target di giovani tra i 18 e i 26 anni, 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 negativi della crisi Covid-19, con un particolare apprezzamento per iniziative e azioni effettuabili online.

I Comitati Territoriali nel corso del 2020 hanno affinato ed elaborato le **linee guida per l'incubazione dei progetti**, consultabili sulla piattaforma irencollabora.it, con la duplice finalità di guidare i proponenti nella predisposizione di progetti coerenti con gli obiettivi e gli indirizzi dei Comitati Territoriali e di guidare la discussione in fase di valutazione dei progetti per orientarne la selezione.

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 2019, il Piano Industriale Iren al 2025, le

azioni intraprese dal Gruppo Iren per l'emergenza Covid-19, la presentazione delle attività di Iren Smart Solutions e della Divisione Ambiente del Gruppo Unieco. Il 2020 ha visto, infine, il rinnovo del mandato triennale del Comitato Territoriale di Piacenza.

INIZIATIVE PER LE COMUNITÀ E IL TERRITORIO

Nonostante la situazione generata dalla pandemia Covid-19, che nel 2020 ha segnato il corso delle attività, Iren ha realizzato e contribuito alla realizzazione di alcuni importanti progetti di carattere ambientale, sociale e culturale, alcuni dei quali hanno avuto una significativa rilevanza sui territori ove si sono svolti.

PROGETTI AREA CULTURALE

Libri in Agenda	Progetto di Asvis con il sostegno di Iren e con la consulenza di Salone Internazionale del Libro di Torino, per raccontare in un modo nuovo la sostenibilità: un format che dedica un libro a ognuno dei 17 obiettivi di sviluppo sostenibile, raccontato attraverso la voce di autrici e autori che partecipano e promuovono la cultura del cambiamento. I video sono stati trasmessi in streaming sui canali digitali e social di Asvis e del Salone.
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 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 e il Teatro degli Impavidi di Sarzana.
Parma 2020+21	Iren è stata a fianco del grande programma culturale di sviluppo territoriale che ha elaborato la città emiliana in quanto Capitale Italiana della Cultura. Programma che, a causa della pandemia, è stato esteso dal Ministero per i beni e le attività culturali anche al 2021.
Nice - Network for International Circus Excellence	Iren ha sostenuto il progetto della Fondazione Cirko Vertigo, che è stata tra i primi a comprendere la necessità di creare e sviluppare una piattaforma multimediale NICE, dedicata al circo contemporaneo e destinata alla fruizione di contenuti in modalità smart, accessibili a ogni tipo di pubblico, come risposta alle limitazioni dovute al Covid-19.
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 2020 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.

PROGETTI AREA SOCIALE

Babbo Natale in Forma	Iren ha sostenuto la manifestazione "Babbo Natale in Forma", consueto appuntamento natalizio che vede la partecipazione di migliaia di persone vestite da Santa Claus, promosso da FORMA, la Fondazione dell'Ospedale "Regina Margherita", che quest'anno ha preso forme diverse, dovendo evitare gli assembramenti, compresa la proiezione da parte di Iren del logo della Fondazione sulla Mole Antonelliana per ricordare a tutti il prezioso ruolo che Forma Onlus svolge per la salute dei bambini.
Natale Solidale	Iren ha sostenuto il progetto Natale Solidale del Comune di Torino per tutelare le persone e i nuclei in situazione di fragilità personale, sociale ed economica. Un'iniziativa di rete che si è posta l'obiettivo di unire le forze e far fronte alle tante richieste di persone e famiglie che stanno vivendo un momento particolarmente critico della loro esistenza.
Patto per la ripresa	Iren ha contribuito all'iniziativa del Comune di Vercelli a favore dei commercianti colpiti economicamente dall'emergenza Covid-19.
Coordinamento Torino Pride GLBT	Iren ha sostenuto la candidatura di Torino, poi ottenuta, per ospitare nel 2021 l'Annual General Meeting EPOA, la più grande assemblea annuale dell'European Pride Organizers Association (EPOA), il network che coinvolge le principali realtà europee nel campo dell'organizzazione dei Pride.
Iren per lo sport	Grazie al sostegno del Gruppo Iren molte società sportive hanno potuto continuare la propria attività anche nel 2020, spesso con modalità a distanza. Nonostante l'emergenza sanitaria si sono infatti svolte le gare dei campionati nazionali di pallanuoto, basket, football americano e ginnastica ritmica.

PROGETTI AREA AMBIENTALE

Mobilità Sostenibile	Il Gruppo Iren ha lanciato, in collaborazione con l'Associazione Nazionale Comuni Italiani, il " Progetto Tandem. Bici in Comune " con l'obiettivo di mettere in evidenza buone pratiche di economia circolare, di sostenibilità ambientale e di mobilità alternativa realizzate, o in corso di realizzazione, da parte di piccoli Comuni (sotto i 3.000 abitanti). Oltre 140 le domande presentate e 50 amministrazioni vincitrici che hanno ricevuto 2 bike IrenGO come riconoscimento per il loro ruolo di motore dello sviluppo sostenibile. Anche nel 2020 Iren ha sostenuto Vento Bici Tour , la pedalata collettiva lungo il tracciato della futura dorsale cicloturistica da Torino a Venezia lungo il fiume Po. Per il 10° compleanno dell'iniziativa, Vento e Iren hanno preparato un progetto di racconto del territorio: 10 video per illuminare la tanta bellezza nascosta lungo Vento: chiese, musei, parchi, cibo, architetture rurali, palazzi storici, opere di bonifica... un patrimonio immenso che aspetta di essere scoperto e valorizzato. Il Gruppo è risultato fra gli aggiudicatari del bando di manifestazione di interesse pubblicato dalla Città di Torino per la posa in opera di infrastrutture di ricarica pubbliche per veicoli elettrici e sta inoltre procedendo celermente all'installazione di colonnine di ricarica all'interno delle proprie sedi aziendali al servizio dei mezzi elettrici presenti nella flotta (si veda pag. 82).
-----------------------------	--

PROGETTI AREA AMBIENTALE

Efficienza energetica, illuminazione pubblica e artistica

Nel 2020 il Gruppo ha completato i lavori di riqualificazione energetica del Teatro Regio di Torino e ha realizzato in città la consueta illuminazione artistica di tre ponti sul Po e della Mole Antonelliana in occasione del Natale, inoltre il Gruppo ha messo a disposizione il proprio know-how e ha proceduto, su incarico della Città, al miglioramento della resa artistica dell'illuminazione di Piazza Castello e di Piazza Statuto, che produce anche un importante risultato in termini di risparmio energetico.

Nell'anno si è anche concluso il progetto "Led per Torino" che ha previsto la sostituzione con apparecchi a LED di nuova generazione di lampade per l'illuminazione pubblica, lanterne semaforiche e centri di controllo degli incroci semaforizzati, anche in questo caso con consistenti benefici nella riduzione dei consumi energetici.

È proseguito, infine, il progetto Vercelli a LED per la riqualificazione illuminotecnica di una porzione del territorio comunale di Vercelli, attraverso il rifacimento degli apparecchi d'illuminazione obsoleti e non più performanti, e l'installazione di attraversamenti pedonali intelligenti. Il progetto ha ottenuto la menzione speciale per la categoria "illuminazione pubblica intelligente" nell'ambito della XXI edizione dell'Ecohitech Award.

Acqua

In provincia di Reggio Emilia (Brescello e Fabbrico) sono stati attivati 2 nuovi **distributori di Acqua Pubblica**, con una campagna di sensibilizzazione della popolazione al consumo di acqua di rete. In area emiliana a fine 2020 sono attive 76 "cassette dell'acqua". Il Gruppo ha progettato anche 9 nuove strutture mobili da utilizzare per la distribuzione di acqua di rete, in occasione di fiere, eventi, manifestazioni sui territori emiliani. A Sestri Levante è stata realizzata una campagna di sensibilizzazione all'utilizzo dell'acqua di rete per gli studenti di tutte le scuole del comprensorio.

Riduzione dei rifiuti

È proseguito a Torino il **progetto "RePoPP"** presso il mercato di Porta Palazzo che mira a raccogliere e redistribuire i prodotti ortofrutticoli ancora valorizzabili attraverso attività di sensibilizzazione ed educazione alla raccolta differenziata dell'organico. Nel mese di febbraio sono state distribuite nella piazzetta esterna del Mercato Centrale, 200 porzioni di zuppa preparata dallo chef stellato Davide Scabin con le eccedenze raccolte al mercato di Porta Palazzo (76 kg. di cibo) e il progetto è stato presentato, come buona pratica, nell'ambito del Festival del giornalismo alimentare. Nell'autunno, il progetto è stato esteso ad altri 4 mercati: corso Cincinnato, via Porpora, Borgo Vittoria e piazza Foroni e a fine 2020 ha permesso di raccogliere e redistribuire più di 250 tonnellate di cibo invenduto.

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.

Per fronteggiare le conseguenze dell'emergenza sanitaria, sono state promosse su tutti i territori campagne informative con le indicazioni dell'Istituto Superiore di Sanità per illustrare le regole di corretto conferimento dei rifiuti, in particolare per i soggetti positivi, in isolamento o in quarantena, e per disincentivare la dispersione nell'ambiente di guanti monouso e mascherine.

In territorio emiliano, le principali iniziative hanno riguardato:

- implementazione del sistema di raccolta porta a porta dei rifiuti nei comuni di Scandiano e Rolo (RE) e di Sarmato (PC), supportata da attività di informazione ai cittadini, e della tariffazione puntuale nei comuni di Quattro Castella ed Albinea (RE);
- attivazione del sistema premiante nel Centro di Raccolta del comune di Toano (RE) con utilizzo della tessera sanitaria per conferire alcune tipologie di rifiuto ed ottenere punti che generano sconti sulla tariffa rifiuti;
- campagna comunicativa a supporto dell'introduzione alla TARI nei comuni di Collecchio e Traversetolo (PR);
- campagna di comunicazione a supporto dell'avvio della raccolta congiunta di plastica e barattolame nei comuni piacentini di Sarmato, Besenzone, Monticelli d'Ongina, Castelvetro Piacentino, Villanova sull'Arda e Coli;
- organizzazione nel comune di Rio Saliceti (RE), in collaborazione con Legambiente, di un evento in piazza per sensibilizzare i cittadini alla raccolta dell'olio esausto vegetale e posizionamento nel comune di Castelnuovo Sotto (RE) di contenitori per la raccolta stradale dell'olio vegetale esausto;
- campagna di comunicazione in provincia di Reggio Emilia in occasione della riattivazione annuale del Giro Verde (raccolta domiciliare di sfalci e patate);
- campagna di comunicazione nella Piscina Comunale Aquatico di Reggio Emilia con materiali di comunicazione ad-hoc e contenitori per la corretta raccolta differenziata dei rifiuti;
- campagna social e materiali informativi sulla riduzione dei rifiuti e sulla sostenibilità ambientale realizzati in occasione della "Settimana Europea Riduzione Rifiuti", in collaborazione con il comune di Parma;
- avvio a Parma di progetti per la raccolta di abiti usati, olii esausti e per l'introduzione di una raccolta sperimentale dei rifiuti vegetali, realizzazione di video e spot sulle piste ciclabili, sul servizio di spazzamento e sviluppo del progetto deiezioni canine all'interno delle aree cani;
- realizzazione, in collaborazione con l'AUSL di un pieghevole per illustrare le modalità di microraccolta amianto nei comuni di Sorbolo Mezzani, Montechiarugolo, Felino (PR).

Le principali iniziative in Piemonte hanno riguardato:

- campagna informativa a supporto dell'installazione delle "Ecoisole Smart" a Torino che hanno sostituito le attrezzature stradali per la raccolta dei rifiuti con nuovi contenitori utilizzabili solo dai residenti tramite personale tessera elettronica. La campagna ha visto la realizzazione di diversi strumenti di comunicazione, l'organizzazione di punti distributivi per la consegna delle tessere elettroniche e la presenza di operatori nei pressi delle nuove ecoisole per aiutare i cittadini al corretto uso delle stesse;
- campagna di comunicazione "Un vero supereroe non abbandona mai la sua mascherina", in collaborazione con Città di Torino e GTT, per rimarcare la necessità di conferire nel modo corretto mascherine e guanti monouso;
- progetto di comunicazione in lingua (arabo e francese) dedicato ai cittadini stranieri di Torino, valorizzando le skills comunicative dei dipendenti dell'azienda, di origine straniera, che svolgono quotidianamente mansioni operative;
- campagna di comunicazione sul ritiro dei rifiuti ingombranti per sensibilizzare i cittadini vercellesi a corretti comportamenti e incentivare la raccolta dei rifiuti ingombranti, soprattutto nel periodo estivo in cui gli abbandoni sono più frequenti.

In territorio ligure, sono state realizzate attività di comunicazione in alcuni comuni dello Spezzino (Ameglia, Bolano, Carro, Framura, La Spezia, Luni, Pignone e Riomaggiore) a seguito dell'acquisizione del servizio di raccolta da parte del Gruppo o del cambio della modalità di smaltimento dei rifiuti, per informare i cittadini sulle corrette modalità di conferimento dei rifiuti, sulle modalità di differenziazione e sul corretto riconoscimento dei rifiuti.

Raccolta differenziata

PROGETTI AREA AMBIENTALE

Qualità ambientale

A seguito di un importante intervento di rifacimento dei sottoservizi (rete fognaria e gas) a Vercelli, è stato effettuato il ripristino di 4500 m² di manto stradale utilizzando per la prima volta l'additivo green prodotto da I.BLU dal recupero di rifiuti plastici, un materiale altamente performante, ecologico e certificato, che rappresenta un esempio di economia circolare. Il Gruppo inoltre ha partecipato, fornendo anche supporto tecnico, all'iniziativa Puliamo il Po, svoltasi a Polesine Zibello (PR), che ha coinvolto la popolazione e per la quale è stata realizzata un'apposita campagna di comunicazione.

LIBERALITÀ, DONAZIONI E SPONSORIZZAZIONI

Il Gruppo Iren presta molta attenzione a eventi culturali, ambientali e sportivi con caratteristiche distintive a livello nazionale o che sono radicati nella tradizione dei territori di riferimento. Nel 2020 Iren ha erogato complessivamente 254 liberalità e sponsorizzazioni per oltre 11.440.000 euro – mantenendo un grande impegno verso i territori in un anno di grandi difficoltà dovute alla pandemia – che sono state indirizzate verso alcuni dei pilastri strategici del Piano industriale @2025 e ai temi prioritari ad essi collegati.

Pilastro	Temi	SDGs
People	Diversità e inclusione	5 UOMO E DONNE, 10 RIDUZIONE DELLE UGUAGLIANZE
	Sviluppo delle comunità locali	11 CITTÀ E COMUNITÀ SOSTENIBILI, 17 PARTNERSCOPPI PER LO SVILUPPO
Crescita	Sviluppo economico e valore per il territorio	2 ENERGIA PULITA, 8 LAVORO DECENTE E CRESCITA ECONOMICA
Sostenibilità	Circular economy: gestione, raccolta differenziata e riuso dei rifiuti	12 CONSUMI RESPONSABILI, 13 AZIONE CLIMATICA
	Educazione alla sostenibilità	4 QUALITÀ DELL'EDUCAZIONE
Evoluzione tecnol. e efficienza	Innovazione e smart city	9 INDUSTRIA, INNOVAZIONE E INFRASTRUTTURE

Tra le iniziative sostenute da Iren, 60 ricadono in ambito culturale (24%), 59 nell'ambito dell'animazione territoriale (23%), 34 nello sport (13%) e 101 nell'ambito della sostenibilità (40%), facendo ricorso, soprattutto per la cultura, all'istituto dell'Art Bonus che permette di godere di importanti benefici fiscali sotto forma di credito di imposta.

Nel 2020 il Gruppo ha confermato il sostegno alle Fondazioni Liriche e Teatrali di Parma, Piacenza, Reggio Emilia, Genova e Torino e alle principali manifestazioni del territorio tra cui: il Premio Nazionale dell'Innovazione, la Start Cup Emilia, La Fondazione Palazzo Ducale (GE), il rinnovo di parte del Palazzo dei Musei Civici (RE), il Festival Verdi (PR), Parma città della Cultura 2020-21, la mostra Vercelli Medievale, le iniziative estive svoltesi a La Spezia.

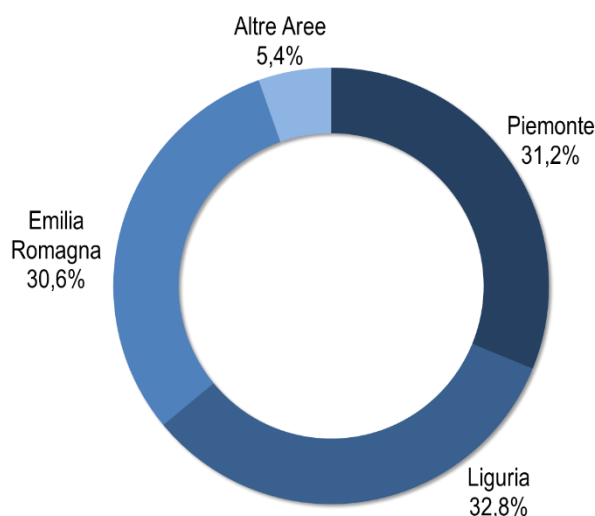
Come ormai avviene da molto tempo, anche quest'anno Iren ha sostenuto il progetto Luci d'Artista di Torino e, per le festività natalizie, ha curato l'illuminazione a Genova e Reggio Emilia, oltre ad aver supportato l'illuminazione in alcuni Comuni della provincia di Salerno. Inoltre, il Gruppo ha sostenuto numerosi progetti di animazione territoriale, incoraggiandone lo svolgimento online a causa della pandemia.

Molte anche le iniziative legate alla sostenibilità e alla sua promozione verso le nuove generazioni tra le quali: i progetti ambientali di numerosi Comuni emiliani, Vento Bici Tour 2020, il progetto Libri in Agenda in collaborazione con ASVIS e il Salone del Libro di Torino,

la XXIII edizione di CinemAmbiente a Torino, l'attività del Centro Remida di Reggio Emilia e di Giocampus a Parma.

Lo sport cosiddetto minore ha ricevuto una particolare attenzione con il sostegno alle stagioni di alcune squadre di hockey, sledge hockey, football americano, pallacanestro maschile e femminile, pallanuoto, ciclismo e basket in carrozzina.

LIBERALITÀ E SPONSORIZZAZIONI PER TERRITORIO



EDUCAZIONE ALLA SOSTENIBILITÀ

Eduiren è il settore educational del Gruppo Iren, 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.

L'emergenza Covid-19 ha da un lato rafforzato nel Gruppo la convinzione che educare alla sostenibilità sia un dovere per costruire un futuro migliore per tutti e dall'altro ha significato un cambio radicale di prospettiva e di strategia. La prima risposta immediata è stata **#iorestoacasaconeduiren**, un'offerta online di materiale didattico per approfondire i temi dell'acqua, energia e rifiuti, un **percorso digitale interattivo** con informazioni e giochi in italiano e inglese ("Sei eco-logico"), una **videoteca** dedicata e offerte di qualità promosse dai soggetti che collaborano con Iren, come la Fondazione Reggio Children e ReMida che hanno condiviso i progetti nel sito nazionale del MIUR, il MACA di Torino e la Città dei bambini e dei ragazzi di Genova.

Sono stati prodotti 3 video per i social, gli **"Ecoconsigli di Eduiren"** con suggerimenti pratici per mantenere comportamenti eco compatibili, anche in una situazione difficile.

Di fronte alla complessità del momento, il primo obiettivo è stato mantenere e rafforzare i rapporti con le scuole e il territorio e per

questo Eduiren ha scelto di mettersi a disposizione dei docenti per strutturare insieme momenti di approfondimento tesi ad **agevolare il processo della didattica a distanza (DAD)**. Un aiuto rispettoso della particolarità di ogni percorso formativo e del lavoro che ogni singolo insegnante stava mettendo in campo con la propria classe.

Parallelamente si è proceduto alla trasformazione in didattica a distanza delle offerte formative del catalogo e alla ristrutturazione del sito www.eduiren.it per renderlo ancora più di supporto a docenti, studenti e famiglie. Un nuovo sito destinato non solo alla scuola, ma un catalizzatore di strumenti e informazioni, una “cassetta degli attrezzi” per tutte le persone che vogliono occuparsi di **sostenibilità e di Agenda 2030**.

Le lezioni e i progetti online hanno interessato parecchi istituti di tutti i territori in cui opera il Gruppo, si segnalano in particolare quelle con il Politecnico di Torino e l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Piacenza, che si sono sviluppate attraverso visite virtuali agli impianti del Gruppo.

Sperimentare la didattica a distanza e i nuovi strumenti messi a disposizione, ha permesso anche di allargare l'area di intervento di Eduiren e di approfondire nuovi argomenti con pubblici diversi. Si è parlato di sostenibilità del web alla **Milano Digital Week 2020** e di quella degli eventi sportivi al progetto europeo **Sport for Changes/ Shaping Fair Cities**.

È stato sviluppato un confronto con Redooc, una delle principali piattaforme italiane di formazione online sul tema **Green Education e Gamification**, attraverso un webinar dedicato alla didattica a distanza e all'utilizzo di elementi mutuati dai giochi.

Ad Orientamenti 2020 di Genova sono stati approfonditi, insieme a centinaia di ragazzi collegati in remoto, temi quali l'economia multicircolare, il ciclo idrico e la sostenibilità di un cellulare. Con il progetto **“Multisport ne' Monti”**, rivolto a tante scuole dell'appennino reggiano, è stato sperimentato come integrare le informazioni sullo sport a quelle sui servizi gestiti dal Gruppo Iren, trasformando una piscina vuota in una aula online.

Ove possibile, si sono mantenuti con le nuove modalità gli appuntamenti che Eduiren ha concorso a diffondere nel nostro Paese; in occasione del World Fish Migration Day, la tradizionale visita all'impianto mini hydro di La Loggia (Torino) è stata sostituita da un video didattico, realizzato dal Centro Scienza Onlus di Torino, mentre il Remida Day di Reggio Emilia si è trasferito online, con l'arricchimento di interventi di esperti e sportivi. Per il Festival della Scienza di Genova è stata curata l'edizione online del nuovo ecomusical “Un mare senza plastica”, prodotto in collaborazione con la Fondazione Amga e il Teatro dell'Ortica.

Educare alla sostenibilità per Iren è mantenere un dialogo continuo con diversi pubblici, costruire reti e innovare metodologie e strumenti

Il percorso di ridefinizione di Eduiren e di un approccio educativo al passo con le nuove sfide, iniziato nel 2019, ha toccato nuove tematiche che si svilupperanno nel 2021 e nuovi strumenti per raccontare l'Agenda 2030. Tra queste, la definizione di una **“cultura del compostaggio”** a supporto della nuova riflessione sul suolo, che anche altri soggetti stanno sviluppando, che si è avviata con la Mostra “ComposTiamo”, prodotta con il Museo della Agricoltura e del Mondo

Rurale di San Martino in Rio (RE), che va alle radici del nostro antico rapporto con gli scarti alimentari e vegetali.

Tra i nuovi progetti del 2020 si colloca **“Libri in Agenda”**, sviluppato in occasione del Festival dello Sviluppo Sostenibile, in partnership con l'Alleanza Italiana per lo Sviluppo Sostenibile (AsviS) e il Salone Internazionale del Libro di Torino, che ha visto la realizzazione di 17 incontri online, ciascuno dedicato, attraverso la scelta di un libro presentato da un autore, all'approfondimento di uno degli obiettivi dell'Agenda 2030. Un formato inedito e trasversale per raccontare gli impegni che ognuno è chiamato ad assumersi per lo sviluppo sostenibile. Un esperimento apprezzato che ha raggiunto **146.870 persone**, con **18.000 visualizzazioni** uniche.

Eduiren: 71 progetti di educazione alla sostenibilità che hanno raggiunto 179.280 persone


Il concorso nazionale “Rifiuti Smarriti” è stata la sfida di mantenere viva una riflessione sui rifiuti, soprattutto in un momento così complicato. Il concorso, promosso insieme a Centro Scienza Onlus e lanciato in occasione della Settimana Europea per la riduzione dei rifiuti, è rivolto a scuole e gruppi famiglia con l'obiettivo di scoprire e rigenerare ciò che non viene più utilizzato, i nostri **“Rifiuti smarriti”**. Riscopri, Rigenera, Riprogetta, Riusa: questi i 4 inviti da seguire per partecipare al concorso che si concluderà nel 2021.

Il rapporto con le scuole in tempo di pandemia si è anche concretizzato con la **donazione di strumenti informatici** ad associazioni di volontariato che operano in Piemonte, Liguria ed Emilia. Un primo lotto di 200 computer, dismessi dal Gruppo Iren ma perfettamente funzionanti, è stato reso disponibile a reti di associazioni che, a loro volta, si adoperano per la distribuzione a scuole o a studenti che necessitano di un supporto per dare continuità all'attività didattica.

Nel 2020 Eduiren ha realizzato **71 progetti di educazione alla sostenibilità**, attraverso i quali ha raggiunto 179.280 persone, toccando pubblici nuovi e diversi non solo nei tradizionali territori di riferimento, rafforzando la relazione con i cittadini e con le scuole in un anno segnato dagli effetti del distanziamento prodotto dall'emergenza Covid-19.

RIDUZIONE DEGLI IMPATTI SUL TERRITORIO E LE COMUNITÀ

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. Il Gruppo Iren ha infatti 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



di settore. 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 Iren 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 sulla comunità e sul territorio sono descritte di seguito.

Produzione di energia elettrica e calore. Iren si impegna attivamente nello sviluppo di fonti rinnovabili e assimilate. Le attività di gestione degli impianti di produzione di energia sono proceduralizzate 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, sia nel rispetto delle normative ambientali sia nel rispetto delle prescrizioni degli Enti di controllo. La produzione combinata di energia elettrica e calore consente di sviluppare il servizio di teleriscaldamento, in una logica di riduzione di utilizzo circolare delle risorse e di riduzione degli impatti ambientali.

Raccolta e gestione rifiuti. Il Gruppo Iren 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, ad incrementare il recupero di materia – in particolare plastica, carta, legno – e la produzione di combustibili da rifiuti biodegradabili presso i propri impianti.

Servizio idrico integrato. Il Gruppo monitora costantemente le perdite di rete che possono causare significativi sprechi d'acqua e 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, nel rispetto delle autorizzazioni, e a informare la comunità locale in merito al funzionamento degli stessi.

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 la salvaguardia della salute dei cittadini 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 pag. 79).

Illuminazione pubblica. I fattori che impattano sulla sicurezza e la salute dei cittadini 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 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).

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 nullaosta, 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, 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 2020 non si segnalano trasferimenti di popolazioni, neppure temporanei, a seguito della costruzione di nuovi impianti.

Nel 2020 si sono registrati due sinistri con riflessi sulla comunità locale nel settore Ambiente: due incendi in impianti di trattamento dei rifiuti nell'area torinese. Si rilevano, inoltre, 41 cause perse nei confronti della comunità o di cittadini, per un importo monetario complessivo di 15.273 euro.

GESTIONE DELLE EMERGENZE

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 dal Gruppo;
- la gestione dell'informazione e dei rapporti con Prefetture, Protezione Civile, Autorità, Regioni, Province e Comuni, incluse le relative sale operative.

Questo 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.

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 sono formati e aggiornati periodicamente. Annualmente vengono effettuate prove di evacuazione che coinvolgono tutte le persone presenti, compresi visitatori, clienti e fornitori. 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 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 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 situazione di reperibilità. L'intervento teso al ripristino delle avarie avviene nel tempo minimo necessario all'esecuzione dei lavori.

Per facilitare l'accesso alle informazioni relative ad 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 Iren 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.

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.

RAPPORTI CON AUTORITÀ D'AMBITO

Il costante confronto con gli Enti Locali e con gli enti d'Ambito, nel 2020 si è sviluppato in particolare sulle seguenti tematiche:

- realizzazione degli interventi previsti dal Piano d'Ambito volti al miglioramento del Servizio Idrico Integrato in ambito ligure (Genova e La Spezia) ed emiliano (Parma, Piacenza e Reggio Emilia);
- distrettualizzazione della rete acquedottistica in territorio ligure ed emiliano, con conseguente monitoraggio e controllo delle perdite di rete ai fini della loro progressiva diminuzione;
- opere previste dal Piano Investimenti di ATO 2 Piemonte 2020 – 2023 per il servizio idrico nel territorio vercellese: adeguamento e razionalizzazione del sistema acquedottistico di Vercelli con realizzazione del nuovo campo pozzi e distrettualizzazione della rete idrica, interconnessioni acquedottistiche tra Vercelli e comuni limitrofi, nuovo pozzo nel comune di Bianzè, sostituzione condotte obsolete e in fibrocemento, adeguamento e razionalizzazione dei sistemi fognari, adeguamento e revamping del depuratore di Saluggia, collegamento dei depuratori secondari a quelli principali, efficientamento energetico degli impianti di sollevamento fognario.
- messa a norma degli impianti di depurazione nell'area della Città Metropolitana di Genova (completamento del depuratore di Rapallo, prosecuzione dell'iter autorizzativo per i depuratori di Sestri Levante e di Chiavari, costruzione del depuratore per i comuni di Arenzano, Cogoleto e Torriglia, aggiudicazione della gara per la realizzazione del depuratore Area Centrale di Genova) per il pieno adeguamento alla Direttiva 91/271 CEE sul trattamento dei reflui;
- ripristino e messa a norma degli impianti di depurazione e delle reti fognarie danneggiati dalla mareggiata del 2018 sul litorale genovese;
- metodo tariffario per gli anni 2020 – 2023 approvato da ARERA per il servizio idrico integrato. L'attività di relazione costante con gli Enti Locali e le Autorità d'Ambito ha consentito di raggiungere un giusto equilibrio tra gli incrementi tariffari e le necessità di investimento sul territorio, rispettando i requisiti richiesti dalla normativa;
- iter autorizzativo, coordinato dalla Provincia di Vercelli, dell'impianto per la trasformazione del legno recuperato in nuovi prodotti finali o semilavorati;
- iter autorizzativo per la realizzazione di un impianto di biodigestione dei rifiuti biodegradabili in provincia della Spezia;
- funzionamento delle 76 cassette dell'acqua che riforniscono di acqua a chilometro zero migliaia di cittadini nelle province di Parma, Piacenza e Reggio Emilia e consentono un minor consumo di bottiglie di plastica e, di conseguenza, una minor produzione di rifiuti;
- visite istituzionali all'impianto di riutilizzo, ai fini irrigui, delle acque del depuratore di Mancasale a Reggio Emilia che rappresenta un'eccellenza a livello nazionale nel settore e permette di recuperare, nella stagione irrigua, 4-5 milioni di metri cubi di risorsa idrica.

ASSOCIAZIONI E NETWORK A CUI IL GRUPPO PARTECIPA

Il confronto e la collaborazione sulle politiche di sostenibilità e per favorire l'aggiornamento normativo e tecnologico sono di grande rilevanza per il Gruppo Iren che, in coerenza con l'obiettivo dall'Agenda 2030 delle Nazioni Unite di promuovere partnership per lo sviluppo sostenibile, aderisce a diverse associazioni e network in campo nazionale e internazionale.



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	La Fondazione 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 delle loro performance 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 (sezioni territoriali di 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 acquedottisti 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 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.
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.
CSR Manager Network	centro di promozione e sperimentazione della sostenibilità che contribuisce attivamente alla diffusione della cultura della sostenibilità a livello nazionale e internazionale. Il network promuove lo sviluppo delle competenze in ambito CSR e il confronto con le best practices italiane ed estere, è organo di rappresentanza e dialogo nei confronti del mondo politico, delle associazioni imprenditoriali e ambientaliste, dei sindacati, delle ONG e del Terzo Settore.
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 – 200 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.

CONTRIBUTI A PARTITI POLITICI E ISTITUZIONI

Come stabilito dal Codice Etico "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 da sempre 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.

RAPPORTI CON I MEDIA

Il Gruppo gestisce una complessa attività di media relation a livello nazionale e locale, sia nei confronti dei mezzi tradizionali che di nuove realtà editoriali in continua crescita nel mondo dei nuovi media.

In ambito ufficio stampa vengono affrontati aspetti corporate, economico-finanziari, istituzionali, di servizio, delle tematiche connesse alla sostenibilità e, in particolare nel corso del secondo semestre 2020, dell'avvenuto rebranding e della strategia go national in corso. Il Gruppo, grazie alle sue politiche e alle sue caratteristiche di business, ha continuato a rivestire sulla stampa locale e nazionale un ruolo rilevante come player nel campo della gestione dei servizi ambientali, energetici, idrici, dell'innovazione e della sostenibilità.

Le attività di media relation hanno inoltre sostenuto, con una puntuale azione di dialogo con gli operatori dell'informazione, le iniziative di comunicazione commerciale della Business Unit Mercato.

La crescita di Iren, accompagnata da una espansione geografica, ha portato ad una nuova ed intensa attività di news making al fine di sostenere, con una sempre più viva presenza sui media, la strategia di sviluppo su scala nazionale e l'ambizioso piano industriale del Gruppo.

A livello territoriale l'attività di media relation ha privilegiato tematiche connesse al dialogo con i cittadini ed alle iniziative di carattere ambientale, al rapporto con i clienti, al risparmio energetico, alla qualità dell'acqua, al risparmio idrico e alla realizzazione/presenza di impianti sul territorio.

L'attività di relazione con i media contribuisce ad assicurare un flusso di comunicazione costante, puntuale e trasparente per tutti gli stakeholder e comporta relazioni sistematiche con i giornalisti locali e nazionali, che vengono gestite secondo i principi della parità di trattamento, disponibilità e trasparenza, nella consapevolezza della vicinanza del Gruppo al territorio e alle esigenze delle comunità. La struttura di Media Relation e Content Factory del Gruppo svolge una continua attività di monitoraggio dei media, tra cui anche quelli online, per garantire al management un ascolto costante dell'opinione pubblica, della comunità finanziaria e dei territori di riferimento, elementi fondamentali per realizzare una strategia di comunicazione sempre proattiva e attenta ai rapidi mutamenti degli scenari di business in cui si muove l'azienda.

POLITICHE VERSO I FORNITORI

La catena di fornitura è considerata dal Gruppo Iren come parte integrante del processo di sostenibilità, poiché i beni e i servizi acquistati impattano sulla qualità dei servizi e sulla reputazione dell'Azienda.

Le politiche adottate dal Gruppo hanno avuto riflesso anche sulla gestione del rapporto con i fornitori nell'emergenza Covid-19. Tutte le società del Gruppo, infatti, hanno definito una policy comune a sostegno delle imprese appaltatrici che, in particolare, ha riconosciuto loro i costi della sicurezza diretti e indiretti. Per i contratti d'appalto soggetti al 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.

Oltre a questo, sono stati definiti 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 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 alla tracciabilità delle informazioni, mediante sistemi informatici opportunamente profilati, alla rotazione dei fornitori, per garantire la migliore dinamica concorrenziale finalizzata all'efficacia e all'efficienza, e alla segregazione dei compiti. Inoltre, 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 leggi, 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 vengono a conoscenza.

Il Portale Acquisti telematico del Gruppo, attraverso il quale vengono gestite sia le procedure ad evidenza pubblica sia le procedure ad 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.

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 sui 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: Convenzione OIL 29 sul lavoro forzato, Convenzione OIL 105 sull'abolizione del lavoro forzato, Convenzione OIL 138 sull'età minima, Convenzione OIL 182 sulle peggiori forme di lavoro infantile. 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. 4 marzo 2014, n. 24. Inoltre, devono attestare di essere in regola con gli obblighi relativi al pagamento dei contributi previdenziali, vincolo accertato tramite acquisizione del DURC. 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 tali da 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.

Con riferimento agli affidamenti riconducibili alla contrattualistica esclusa (cd "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. Le disposizioni vigenti prevedono l'invito di almeno 5 fornitori tra quelli inclusi nell'Albo Fornitori, la cui gestione è centralizzata nella capogruppo Iren.

Molti appalti prevedono l'attribuzione di punteggi tecnici in funzione del minor impatto ambientale nella conduzione della commessa, ad

esempio premiando l'adozione di misure di mitigazione dell'impatto nei cantieri (polveri, rumore, traffico) o nell'esecuzione del servizio (mezzi meno inquinanti).

La qualificazione in Albo prevede 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. In sede di qualificazione 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 pag. 121);
- di non aver commesso 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;
- di non aver commesso gravi infrazioni, debitamente accertate, alle norme in materia di salute e sicurezza sul lavoro.

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.).

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.

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

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 ad 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.

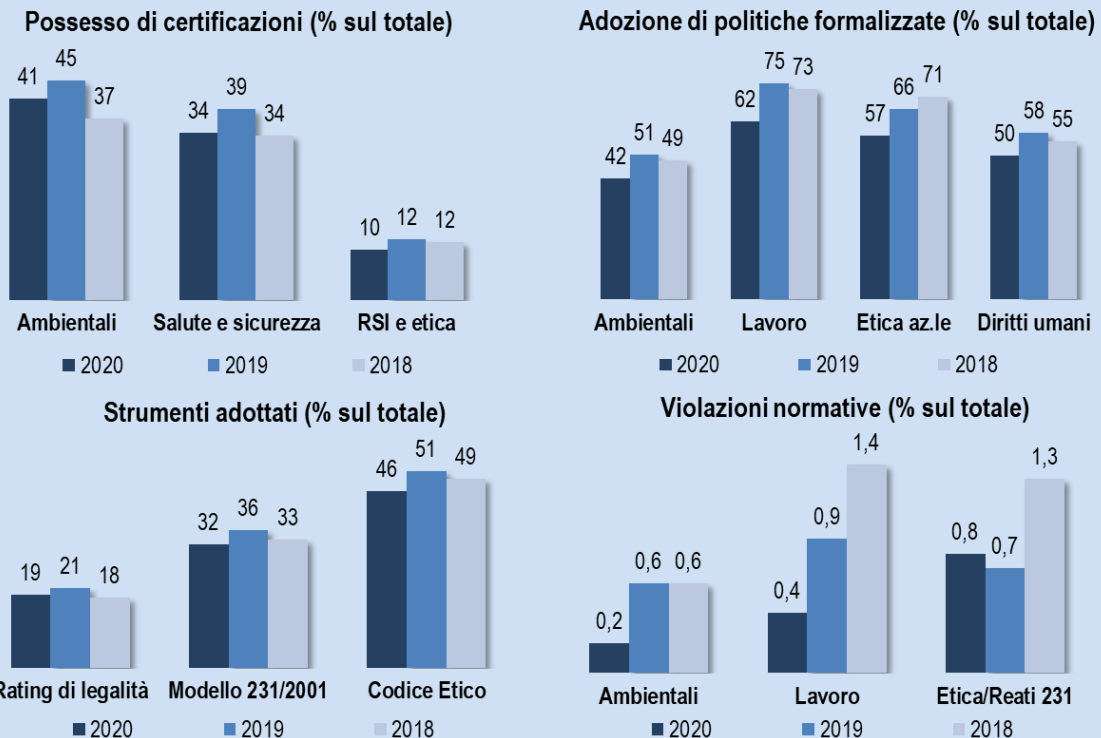
Nel 2020 sono stati verificati complessivamente 1.479 fornitori, di cui 1.279 qualificati. I fornitori qualificati nel settore Ambiente sono 183, nel settore Sicurezza sono 255.

Nei capitolati è richiesto il rispetto delle prescrizioni relative all'ambiente da parte degli appaltatori e dei subappaltatori. 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. Ai fini del monitoraggio della conformità a tali standard, il Gruppo richiede ai fornitori specifici adempimenti. 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.

INDAGINE CSR SUI FORNITORI (EDIZIONE 2020)

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 2020 ha realizzato la quarta indagine di *corporate social responsibility* presso 5.674 fornitori, attraverso un questionario che approfondisce come vengono gestite le politiche ambientali, di lavoro, di etica aziendale e di rispetto dei diritti umani. Sono 2.162 i fornitori che hanno risposto al questionario (pari al 38% del totale), in consistente aumento (+144%) rispetto agli 889 rispondenti del 2019, a dimostrazione di un'attenzione e una sensibilità crescente verso le tematiche di sostenibilità. La rilevata variazione del numero dei rispondenti ha visto un maggior coinvolgimento dei fornitori appartenenti alla categoria delle microimprese (meno di 10 occupati e un fatturato entro i 2 milioni di euro), che nell'indagine 2020 rappresentano il 37% dei rispondenti, rispetto al 28% del 2019. La diversa composizione della base delle imprese che hanno partecipato all'indagine si riflette anche sui risultati che sono sintetizzati nei grafici seguenti.



Il 45% dei fornitori rispondenti adotta una politica che impegna i propri fornitori sulle tematiche di sostenibilità.

Inoltre, le aziende che hanno preso parte alla survey nel 2020 hanno assunto 3.046 dipendenti (di cui il 42% a tempo indeterminato, il 36% sotto i 30 anni di età e il 31% donne) ed hanno impiegato 2.105 lavoratori nelle attività svolte per il Gruppo Iren.

In materia di rispetto dei diritti umani si veda anche pag. 52.

I profili di responsabilità sociale e ambientale dei fornitori sono valutati anche attraverso la qualificazione

Il regolamento di iscrizione all'Albo Fornitori prevede, inoltre, relativamente ai fornitori di beni e servizi con potenziale impatto sull'ambiente (fornitori di servizi ambientali relativi alla raccolta,

trasporto, recupero, smaltimento dei rifiuti, bonifica del suolo e sottosuolo, ecc.), la possibilità di effettuare audit per la verifica del rispetto delle normative ambientali applicabili, se del caso, condotti da soggetti terzi qualificati. A tal fine in sede di qualifica è richiesto di fornire evidenza di:

- possesso di certificazione ISO 14001 (rilasciato da riconosciuto ente di accreditamento), ovvero acquisizione di elementi significativi e tra loro correlati del sistema ambientale;

- 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 (Ecolabel Europeo, FSC, PEFC, Plastica Seconda Vita, ANAB – ICEA, Certificazione Natureplus® Compostabile CIC);
- utilizzo nel processo produttivo/di servizio di prodotti con uno o più dei marchi sopra indicati ovvero di altro marchio che evidenzia un'attenzione alla riduzione dell'impatto ambientale;
- utilizzo nel processo produttivo/servizio di fornitori in possesso di certificazione ISO 14001 e/o Emas;
- utilizzo nel processo produttivo/servizio 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 selezionate, di materiale a contenuto di riciclo o riciclabile, a bassa emissività e a basso consumo energetico;
- adozione, con riferimento alle categorie merceologiche selezionate, di specifiche procedure di deposito e raccolta dei materiali riciclabili al fine di garantirne il riciclo;
- disponibilità, con riferimento alle categorie merceologiche selezionate, 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 1.279 fornitori qualificati nel 2020, 594 hanno evidenziato il possesso di almeno uno dei profili ambientali sopra riportati. Inoltre, 750 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.

Nel corso dell'anno, 49 nuovi fornitori sono stati selezionati sulla base di criteri ambientali.

Tra le attività più significative svolte nel 2020 per migliorare la gestione della *supply chain* si segnalano:

- l'attivazione di un sistema di intelligenza artificiale per le attività attinenti il vendor management;
- l'upgrade e il miglioramento dell'integrazione tra ERP (Enterprise Resource Planning) e il portale telematico di e-procurement;
- l'aggiornamento delle informazioni e della documentazione relativa ai fornitori iscritti all'Albo.

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 *supply chain*. 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.

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 attraverso i dipendenti diretti, 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 ed 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 fondamenti 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 propri 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 esecuzione, è stato predisposto l'adeguamento dei Piani di Sicurezza e Coordinamento e l'adeguamento dei costi.

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.

I sistemi certificati BS OHSAS 18001 o ISO 45001, adottati dalle principali società del Gruppo, sono definiti, documentati ed implementati al fine di garantire il controllo sistematico degli aspetti relativi alla sicurezza e 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.

In fase di valutazione dei fornitori vengono richiesti, tramite il questionario generale del Portale Acquisti, i dati relativi agli infortuni che l'impresa ha registrato nell'ultimo triennio. Inoltre, dall'indagine di CSR condotta sui fornitori (si veda pag. 121), emerge che nel 2020 solo il 2% dei dipendenti delle imprese che hanno svolto attività per il Gruppo Iren ha avuto casi di malattia. In sede di qualifica in Albo Fornitori vengono anche indagati 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;
- 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 e, in caso affermativo, richiesta di precisare se conforme alle Linee guida UNI-INAIL o allo standard OHSAS 18001 (nel 2020 hanno dichiarato il possesso di un sistema di gestione 212 dei 1.279 fornitori qualificati nel corso dell'anno, per un totale di 1.616 su 6.015 qualificati);
- 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.

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).

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 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.

La procedura di Gruppo per la "gestione infortuni, mancati infortuni - near miss, infortuni imprese", prevede un apposito modulo di segnalazione infortunio personale 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 ed analizzate in modo approfondito dal Servizio Prevenzione e Protezione di ogni società del Gruppo, anche mediante confronto con la Direzione Lavori. Nel 2020 si sono registrati 33 infortuni di imprese terze, ad esclusione di quelli in itinere, di cui uno mortale.

FORMAZIONE E INFORMAZIONE

Nel 2020 il Gruppo ha erogato oltre 1.060 ore di formazione a imprese terze, di cui il 12% inerenti alla salute e alla sicurezza sul lavoro, con un coinvolgimento di 113 dipendenti delle imprese stesse. Oltre alla formazione specialistica e all'addestramento operativo sulle procedure relative all'introduzione di nuovi sistemi informatici di gestione delle attività (es. workforce management, customer relation management, Just Iren e Iren Way), è stata data ampia informazione sulle attrezzature di lavoro, sugli impianti e sulle caratteristiche specifiche degli ambienti lavorativi, in termini di salute e sicurezza sul lavoro (es. attività sugli ambienti di lavoro) e sulle misure di prevenzione adottate per fronteggiare l'emergenza Covid-19.

PORTAFOGLIO FORNITORI E VOLUMI DI ACQUISTO

Nel 2020 sono stati emessi ordini d'acquisto a 4.445 fornitori per oltre 1.283 milioni di euro.

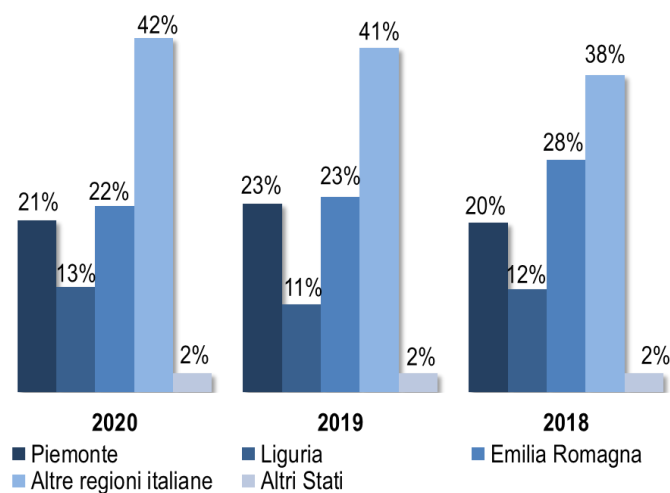
RICADUTE SUL TERRITORIO

La localizzazione dei fornitori nei territori di riferimento è radicata, sia come numero di fornitori attivi (56%) sia per il valore economico dell'ordinato (60%). Questi dati evidenziano la rilevanza delle ricadute del Gruppo Iren sulle aree territoriali di riferimento.

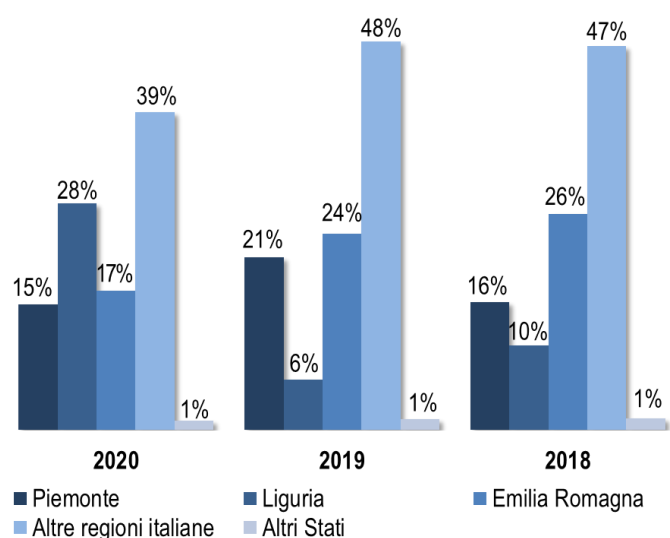
Nell'ambito dei procedimenti di gara ad evidenza pubblica, in ossequio alla normativa e ai principi comunitari, che esigono che tutte le imprese possano concorrere indipendentemente dalla loro localizzazione, il Gruppo non seleziona i fornitori per provenienza geografica, bensì sulla base di criteri 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 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 subappalto 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 2020 sono state acquisite 3 nuove cooperative sociali, per un totale di 41 cooperative presenti nel Portale Acquisti. Di queste, 24 hanno lavorato con le aziende del Gruppo nel corso del 2020. L'importo complessivo di ordini alle cooperative sociali, pari a oltre 22 milioni di euro, rappresenta l'1,7% 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	2020	2019	2018
Fornitori (n.)	24	38	28
Ordinato (euro)	22.209.800	95.414.752	40.865.614

CONTENZIOSI

Nel 2020 il Gruppo ha perso, in via definitiva, 3 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, somme poi rimborsate per intero dall'obbligato principale.