



LETTERA AGLI STAKEHOLDER

Gentili Azionisti e Stakeholder,

il Gruppo Iren ha integrato i principi di sostenibilità nella propria strategia di crescita fino a farli diventare la stella polare che ne orienterà lo sviluppo futuro.

L'approdo naturale del piano di integrazione dei criteri ESG – Economici, Ambientali e Sociali – nella vita aziendale è rappresentato dalla scelta di unire in questa lettera la presentazione dei risultati sia del Bilancio di Esercizio 2020 sia del Bilancio di Sostenibilità 2020 con l'obiettivo di garantirne una lettura integrata a tutti gli stakeholder del Gruppo.

L'attenzione ai principi della sostenibilità e l'importante percorso di crescita ed efficientamento conseguito negli scorsi anni, hanno permesso al Gruppo di affrontare un anno straordinario come il 2020, segnato dalla pandemia da Covid-19, con estrema flessibilità. In poche settimane, Iren ha saputo ripensare il proprio approccio al lavoro e alla fornitura di servizi indispensabili, assicurandone la piena continuità operativa a 4,6 milioni di italiani nei territori sui quali opera.

La capacità di adattamento a un nuovo scenario e la resilienza dimostrate, unite alla dedizione e al senso di responsabilità dei nostri dipendenti, sono il risultato più prezioso che il 2020 porta in dote al Gruppo Iren.

Il 2020 ha infatti testimoniato sia la straordinaria capacità di adattamento, sia la solidità economico finanziaria sia l'eccellenza gestionale e industriale raggiunta in questi anni dal nostro Gruppo. Una solidità che ci ha consentito e ci sta consentendo di affrontare anche le situazioni emergenziali, come quella che stiamo vivendo in questo momento storico, e che impone a ciascuno di noi la ricerca di nuovi orizzonti e di nuove strategie.

Nel 2020 il Gruppo ha compiuto 10 anni, celebrati da una nuova identità visiva e da un nuovo logo che accompagnerà la crescita del Gruppo sull'intero territorio nazionale nei prossimi anni. In questi 10 anni, Iren si è affermata come una delle più importanti multiutility nazionali arrivando a servire più di 440 comuni per un totale di oltre 4,6 milioni di abitanti attestandosi come la 2° multiutility sia per regioni coperte dai servizi sia per numero di clienti serviti e come la 1° multiutility italiana per crescita dei dipendenti, arrivati a oltre 8.650, con un trend in continuo e costante aumento nell'ultimo quinquennio.

Sono numeri che fotografano un Gruppo che, già oggi, esprime una dimensione nazionale che ci impone pertanto di pensare e agire come una grande impresa del Paese mantenendo però inalterato, e se possibile rafforzando ulteriormente, il profondo radicamento con i nostri territori di riferimento.

Una crescita che è passata anche attraverso due importanti operazioni straordinarie, per circa 200 milioni di euro, quali l'acquisizione delle società della ex Divisione Ambiente di UNIECO e di I.BLU, realtà che hanno permesso al Gruppo di rafforzare ulteriormente il proprio posizionamento nel settore Ambiente e di diventare il primo operatore nella filiera della plastica in Italia evidenziando, ancora una volta, il perimetro nazionale assunto da Iren.

La transizione energetica – tema al quale il nuovo Governo Draghi ha scelto con lungimiranza di affidare un Ministero dedicato – sta modificando significativamente il nostro business. Saremo sempre più chiamati a rispondere alle sfide del nostro tempo come il cambiamento climatico, l'obsolescenza delle infrastrutture, la sicurezza, la transizione energetica, il consumo di risorse, la mobilità, i servizi integrati, l'attrazione degli investimenti e la competitività.

Grazie ai nostri asset e al percorso di crescita di competenze e dimensionale intrapreso, siamo pronti a giocare un ruolo da protagonista nel settore e, a questo fine, abbiamo iniziato a disegnare il nostro futuro con il Piano Industriale al 2025 che prevede la crescita del Gruppo sull'intero territorio nazionale e l'affermazione della leadership di Iren nella sostenibilità attraverso lo sviluppo della "multicircle economy", la nostra visione industriale a lungo termine focalizzata sull'uso consapevole ed efficiente delle risorse in tutte le aree di business.

Fattore decisivo e abilitante di questo ulteriore sviluppo del Gruppo saranno i 3,7 miliardi di euro di investimenti previsti nei prossimi 5 anni, di cui 2,1 destinati alla multicircle economy che declina il concetto di economia circolare in tutti i nostri business: dalla produzione di energia proveniente da fonti rinnovabili al ciclo dei rifiuti, dalla gestione delle risorse idriche alla mobilità green, perché è fortemente connaturata al nostro DNA.

Con la multicircle economy il Gruppo vuole portare l'economia circolare a un nuovo livello, mettendo in relazione produzione dell'energia, efficienza energetica, ciclo dei rifiuti e gestione delle risorse idriche. L'obiettivo è quello di moltiplicare il valore creato, su tutti gli ambiti in cui Iren è presente: nei territori serviti il Gruppo vanta un percentuale di raccolta differenziata del 69,3% contro una media nazionale del 61,3%, una media di perdite della rete idrica inferiore di oltre 10 punti percentuali rispetto alla media nazionale e ogni anno evita l'emissione di 2,7 milioni di tonnellate di CO₂.

Il Gruppo contribuisce alla riduzione dell'inquinamento con la leadership nazionale nel teleriscaldamento e con 3/4 di produzione di energia da fonte green o ad alta efficienza; allo sviluppo della mobilità elettrica con l'elettrificazione della flotta aziendale, soluzioni di mobilità condivisa e la realizzazione dell'infrastruttura abilitante; al risparmio energetico con la manutenzione e riqualificazione degli edifici attraverso lo sviluppo di soluzioni di efficienza; all'innovazione e alla digitalizzazione, a cui sono destinati 300 milioni di euro di investimenti nei prossimi 5 anni, con una particolare attenzione al progetto di Corporate Venture Capital che ci vede come prima multiutility nel sostegno alle start up innovative del settore cleantech.

Quanto sopra descritto dimostra come la sostenibilità permei l'azione di Iren in tutti i business in cui opera. Sostenibilità che va ben oltre l'impegno sul fronte ambientale ma integra i criteri ESG nella vita aziendale come testimoniato dal 99% dei dipendenti con contratto a tempo indeterminato o di apprendistato, l'88% degli stessi coinvolti in attività di formazione, la presenza di oltre 2.000 donne nel Gruppo e una forte attenzione all'uguaglianza di genere, come riconosciuto anche dall'inclusione nel Bloomberg Gender Equality Index.

E ancora, verso tutti i nostri stakeholder: 180mila persone coinvolte in progetti di educazione alla sostenibilità Eduiren, 53 progetti realizzati dai Comitati territoriali Iren per la sostenibilità, 60% del valore dell'ordinato verso fornitori locali a testimonianza della costante attenzione verso i territori in cui operiamo.

Il Gruppo Iren vuole progredire all'interno di un quadro e di linee guida riconosciute a livello internazionale, come quelle del Global Compact delle Nazioni Unite, a cui rinnova nel 2021 l'impegno a rispettare i suoi principi fondamentali, e gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030.

I risultati ottenuti nel 2020 confermano il percorso di crescita del Gruppo che chiude l'anno con ricavi pari a 3,7 miliardi di euro, un Margine Operativo Lordo di 927 milioni di euro, in crescita dell'1,1% rispetto allo scorso anno, e un Utile Netto di Gruppo pari a 235 milioni di euro in linea con lo scorso anno. Di particolare rilievo il dato degli investimenti che crescono del 30,7% rispetto al 2019 e si attestano a 685 milioni di euro, di cui 350 milioni destinati a progetti inerenti alla multicircle economy, che hanno permesso di raggiungere gli obiettivi strategici pianificati, di sostenere le economie e l'indotto dei territori gravemente colpiti dalla pandemia e di proporre Iren con un ruolo da protagonista nel programma di ripresa post-emergenza che coinvolgerà il Paese.

La gestione efficiente del Gruppo in termini dimensionali e di indicatori economico-finanziari, lo sviluppo di competenze e di qualità nei servizi, la massima attenzione alla sostenibilità e alla cura delle risorse interne e dei clienti, sono i fattori chiave che hanno permesso di raggiungere i risultati che presentiamo all'approvazione degli Azionisti, proponendo all'Assemblea dei soci un dividendo pari a 9,5 c€ per azione, in crescita del 2,7% rispetto al 2019.

A tutte le donne e gli uomini del Gruppo Iren rivolgiamo, anche a nome del Consiglio di Amministrazione, un ringraziamento per la competenza e l'impegno che quotidianamente mettono nel loro lavoro, da cui derivano i risultati che abbiamo conseguito. Grazie, oggi più che mai, per la dedizione e la responsabilità con cui, anche in questo difficile scenario, hanno garantito e stanno continuando a garantire servizi fondamentali per le nostre comunità, con l'efficienza di sempre e con modalità innovative rispetto al passato, conciliando in molti casi il quotidiano lavorativo e familiare. Ringraziamo i nostri Azionisti e i nostri Stakeholder, per gli stimoli che ci forniscono a perseguire uno sviluppo sostenibile e i componenti del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale per il determinante contributo alla crescita della Società.

Il Presidente
Renato Boero



Il Vice Presidente
Moris Ferretti



L'Amministratore Delegato
Massimiliano Bianco



Highlights 2020

| Valore | Risorse sostenibili | Persone Iren |
|---|---|---|
| € 3.725 milioni di ricavi | 2,7 milioni t di CO ₂ evitate | 99% dei dipendenti con contratto a tempo indeterminato o di apprendistato |
| € 685,2 milioni di investimenti | 743.000 Tep risparmiate | 612 nuovi assunti |
| € 1.421 milioni di valore aggiunto distribuito | 73% energia elettrica prodotta da fonte rinnovabile e da cogenerazione ad alto rendimento | 3.166 dipendenti in smart working |
| € 0,095 di dividendo per azione proposto | 69,3% raccolta differenziata (media nazionale 61,3%) | 2.089 donne lavorano nel Gruppo il 40% del CdA è "rosa" |
| 4 Green Bond per € 1.800 milioni investiti in 44 progetti di sostenibilità ambientale | 33,3% perdite rete idrica (media nazionale 43,7%) | 88% dei dipendenti coinvolti in attività di formazione |
| € 8,8 milioni in progetti di innovazione e ricerca | 2,9% perdite di rete elettrica (media nazionale 6,4%) | 24,5 ore di formazione medie annue per dipendente |

Clienti e Comunità

+3,4% clienti energetici retail

82 sportelli attivi
3,3 milioni di risposte ai call center

92% dei clienti esprime soddisfazione complessiva sulla qualità dei servizi

+28% clienti registrati ai servizi online

98,8% reti gas,
100% reti di teleriscaldamento e **35%** cabine elettriche ispezionate

oltre **794.600** parametri analizzati su acque potabili e reflue

€ 1.280 milioni di euro di ordini emessi a fornitori

60% del valore dell'ordinato verso fornitori locali

24 cooperative sociali che collaborano con Iren

1.060 ore di formazione a imprese terze

2.162 fornitori coinvolti nell'indagine sui profili di sostenibilità

17 associazioni e network nazionali e internazionali connessi alla sostenibilità a cui il Gruppo partecipa

179.280 persone coinvolte in **71** progetti di educazione alla sostenibilità Eduiren

Nuovi strumenti Eduiren per la didattica a distanza

254 progetti sostenuti a favore delle comunità

53 progetti realizzati dai Comitati Territoriali Iren per la sostenibilità

2 Startup sostenute negli ambiti della robotica applicata al waste e dell'economia circolare

€ 20 milioni in tre anni per il programma di corporate venture capital "Iren Up"

IREN PER LO SVILUPPO SOSTENIBILE

Da sempre Iren è impegnata a garantire la sostenibilità economica, sociale e ambientale del proprio business, un modo di fare impresa che trova il suo fondamento nel modello di business e nel Piano Strategico del Gruppo, dove è previsto un impegno concreto verso gli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile dell'Agenda 2030 (SDGs), rafforzato nella scelta, compiuta nel 2020, di aderire al Global Compact delle Nazioni Unite.

Un modo di fare impresa che garantisce resilienza nel lungo termine, anche reagendo velocemente e con efficacia a fenomeni esogeni di portata eccezionale, quale la crisi socio-economica conseguente alla diffusione del Coronavirus.

IREN E I GLOBAL GOALS

Per la predisposizione del Piano strategico del Gruppo (si veda pag. 28) è stata effettuata una valutazione degli SDGs ai quali Iren contribuisce e può contribuire maggiormente in futuro. Sono stati analizzati tutti i 17 SDGs, con i relativi target, e sono stati identificati gli ambiti di attività del Gruppo che contribuiscono al loro raggiungimento, permettendo di selezionare 9 Obiettivi prioritari che sono stati assunti nel Piano Strategico, e che sono di seguito evidenziati, a cui si aggiunge in modo trasversale l'Obiettivo 17 considerato uno strumento per realizzare gli altri obiettivi.



Anche per gli Obiettivi non selezionati come prioritari il Gruppo Iren può avere un impatto nella loro realizzazione. Per questa ragione nell'analisi di materialità è stato evidenziato come i temi prioritari impattano su tutti gli SDGs (si veda pag. 9) e i contenuti del presente documento contribuiscono a fornire su di essi un quadro informativo esaustivo, come evidenziato nella tabella di riepilogo di pag. 148.

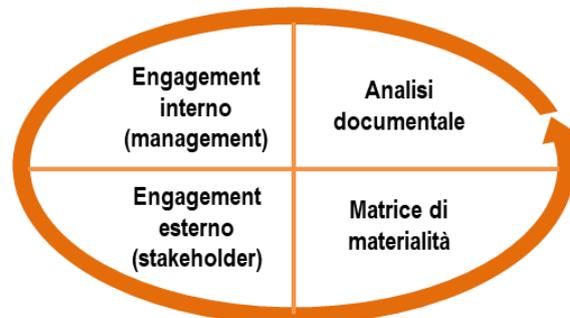
ANALISI DI MATERIALITÀ

Gli SDGs, quindi, sono centrali nell'analisi di materialità attraverso cui, Iren e i suoi stakeholder attribuiscono una valutazione a temi considerati prioritari per lo sviluppo strategico del Gruppo e per la rendicontazione nel presente Bilancio di Sostenibilità.

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

L'analisi di materialità condotta annualmente dal Gruppo Iren, tiene in considerazione le linee guida del Global Reporting Initiative (GRI), ed è un processo dinamico che si svolge in diverse fasi:

- **analisi documentale:** identificazione dell'universo di temi potenzialmente rilevanti attraverso l'analisi del D.Lgs. 254/2016, degli standard e di altre pubblicazioni del GRI, degli obiettivi di sviluppo sostenibile nazionali e internazionali, dei principi del Global Compact delle Nazioni Unite, della Mission, del Memorandum e del Piano Strategico del Gruppo e dei relativi obiettivi di sostenibilità, della rendicontazione economico-finanziaria e di sostenibilità del Gruppo, delle precedenti analisi di materialità, delle indagini di *customer satisfaction*, dell'analisi dei rischi, dell'analisi dei media, delle tematiche di sostenibilità rilevanti per *peer e competitor*;
- **engagement interno:** condivisione e valutazione dei temi potenzialmente rilevanti da parte della prima linea di management del Gruppo ai fini dell'individuazione dei temi prioritari per Iren;
- **engagement esterno:** incontri di condivisione e valutazione dei temi potenzialmente rilevanti da parte dei Comitati Territoriali Iren per focalizzare interessi e temi economici, sociali e/o ambientali prioritari per gli stakeholder. Le 98 Associazioni/Enti che partecipano ai Comitati Territoriali, rappresentano le principali categorie di stakeholder del Gruppo Iren: consumatori/clienti, lavoratori, fornitori, istituzioni, azionisti, ambiente, comunità locali, ong, mondo della ricerca e dell'università, generazioni future. Le attività di stakeholder engagement hanno permesso a Iren di condurre l'analisi di materialità tenendo conto anche dei principi del Global Compact delle Nazioni Unite;
- elaborazione della **matrice di materialità**, che definisce i temi prioritari, e approvazione dei risultati dell'analisi di materialità da parte del Consiglio di Amministrazione in data 19 gennaio 2021.



Nel 2020, il lavoro di engagement interno ed esterno ha portato alla definizione di 23 temi, rispetto ai 28 dell'anno precedente, che rispecchiano una diversa articolazione di questi ultimi, al fine di renderli ancor più coerenti in termini di priorità, senza ridurre la valenza contenutistica.

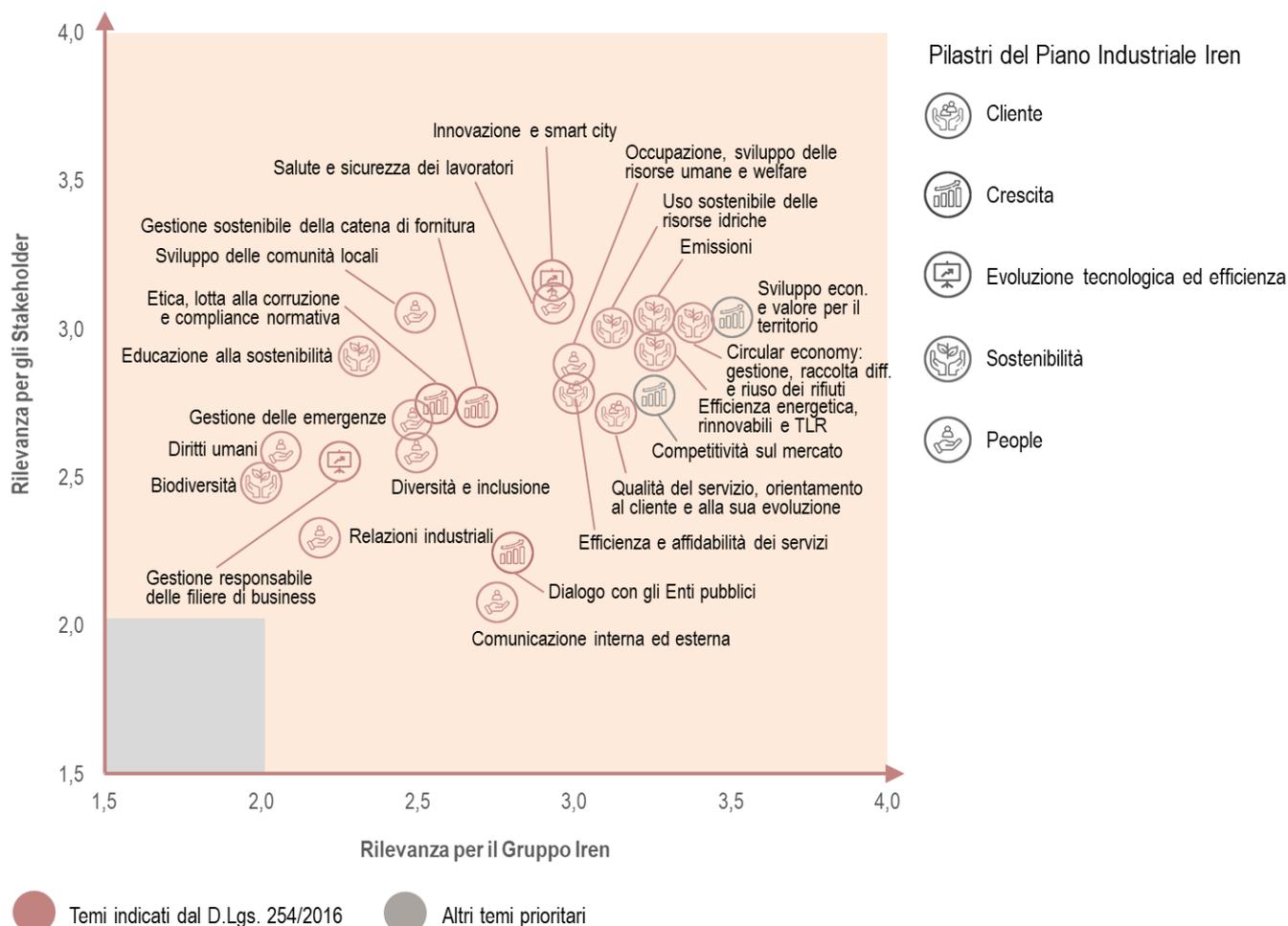
Per esempio, il tema "Ricadute sul territorio (fornitori)" è stato ricompreso in "Sviluppo economico e valore per il territorio" di cui è considerato un aspetto significativo e costitutivo. Per le stesse ragioni il tema "Gestione dei cantieri" è stato inserito in "Gestione responsabile delle filiere di business", così come il tema "Prassi di marketing" è stato inglobato in "Qualità del servizio, orientamento al cliente e alla sua evoluzione". Sempre in una logica di omogeneità e coerenza sono stati accorpate i temi "Occupazione, sviluppo delle risorse umane e welfare" ed "Etica, lotta alla corruzione e compliance".

normativa”, mentre è stato esplicitato in modo distinto il tema “Diversità e inclusione”.

La matrice 2020 quindi, pur con una differente declinazione, presenta una sostanziale conferma delle tematiche individuate nel 2019 che ottengono valutazioni superiori alla soglia di materialità (2.0) sia da parte del management sia da parte degli stakeholder.

La matrice di materialità, di seguito riportata, evidenzia i temi prioritari, li pone in relazione ai pilastri strategici del Gruppo Iren, li incrocia con i temi indicati dal D.Lgs. 254/2016 e con quelli aggiuntivi considerati di rilievo dal Gruppo e dai suoi stakeholder.

MATRICE DI MATERIALITÀ E TEMI PRIORITARI



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

Per ciascun tema della matrice si evidenziano di seguito le connotazioni di materialità, la correlazione con gli Obiettivi di Sviluppo

Sostenibile (Sustainable Development Goals - SDGs nell'acronimo inglese) dell'ONU al 2030 e con i principi del UN Global Compact (UNGC).

Relativamente ai 9 SDGs considerati prioritari (si veda pag. 8) il Gruppo ha definito, nel proprio Piano Industriale al 2025, specifici obiettivi e target, più in dettaglio specificati a pag. 29-30.

| | | |
|--|---|---|
|  <p>Efficienza energetica, rinnovabili e teleriscaldamento</p> |    | <p>Il Gruppo Iren ha definito nel proprio piano di sviluppo importanti obiettivi per risparmiare risorse naturali, in particolare energetiche, e ridurre le emissioni, grazie all'estensione del teleriscaldamento e alla produzione da fonti rinnovabili e assimilabili. Inoltre Iren garantisce elevati livelli di efficienza energetica nella gestione delle attività e propone soluzioni di efficienza energetica ai clienti.</p> |
|  <p>Uso sostenibile delle risorse idriche</p> |   | <p>L'uso razionale e la tutela delle acque sono obiettivi esplicitati nel Piano Industriale del Gruppo che ha definito target inerenti la quantità di risorsa idrica prelevata e la qualità degli scarichi restituiti all'ambiente, che rappresentano fattori fondamentali di una gestione sostenibile.</p> |
|  <p>Emissioni</p> |  | <p>Il Gruppo Iren ha assunto nei propri indirizzi strategici l'impegno per un costante contenimento delle emissioni in atmosfera, in particolare ha definito obiettivi per la riduzione delle emissioni di CO₂ e l'incremento di quella evitata grazie principalmente all'impiego di fonti rinnovabili, al teleriscaldamento e alla valorizzazione dei rifiuti come materia.</p> |



Circular economy: gestione, raccolta differenziata, e riuso dei rifiuti



Il Gruppo Iren governa i propri rifiuti e quelli gestiti per le comunità locali con obiettivi di riduzione della produzione, incremento del recupero di materia e della produzione energetica, seguendo i principi di prevenzione, sostenibilità e sicurezza. Fondamentale è il dialogo e il confronto costante sul tema con le Istituzioni e i cittadini, nonché l'attività di formazione realizzata in collaborazione con le istituzioni scolastiche e universitarie.



Biodiversità



Per la salvaguardia della biodiversità e degli habitat, il Gruppo Iren, oltre ad aver attivato collaborazioni con Enti, Istituzioni e Associazioni, ha sviluppato una propria politica per garantire che le attività gestite in aree protette siano compatibili e sostenibili per l'ambiente e per il mantenimento del suo equilibrio naturale.



Educazione alla sostenibilità



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



Sviluppo delle comunità locali



Il Gruppo Iren individua nei territori di riferimento, attuali e futuri, il focus per il progresso e la creazione di valore condiviso. Migliorare la qualità della vita delle persone, rendere più competitive le imprese, guardare alla crescita dei territori con gli occhi del cambiamento, fondere sviluppo e sostenibilità in un valore unico. La realizzazione di questo futuro rappresenta la visione del Gruppo Iren.



Occupazione, sviluppo delle risorse umane e welfare



Il mantenimento di adeguati livelli occupazionali, il presidio e la valorizzazione delle competenze e la qualità dell'occupazione sono centrali per il perseguimento delle strategie del Gruppo che, anche in tema di lavoro, supportano i principi del Global Compact. L'investimento per sviluppare le competenze interne e valorizzare le risorse umane è elemento fondamentale del patto tra azienda ed individuo, insieme all'impegno per conciliare le esigenze di vita e lavoro e migliorare la qualità dell'ambiente lavorativo. L'obiettivo è fare squadra, per aggiungere valore al risultato del lavoro individuale e accrescere il senso di appartenenza, creando un terreno comune sociale, culturale, professionale e intellettuale.



Relazioni industriali



Il tema contribuisce a creare le migliori condizioni per garantire al Gruppo Iren lo sviluppo di un modello imprenditoriale orientato al coinvolgimento e alla valorizzazione delle risorse umane, al fine di accrescere efficienza, qualità dei servizi e capacità di affrontare le sfide del mercato con soluzioni innovative. Le relazioni industriali si devono sviluppare pertanto secondo un modello partecipativo e non conflittuale, nel rispetto dei diversi ruoli.



Salute e sicurezza dei lavoratori



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



Diversità e inclusione



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



Diritti umani



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



Comunicazione interna ed esterna



La conoscenza della mission, dei valori, delle politiche e degli obiettivi di crescita sostenibile del Gruppo Iren, insieme alla capacità di ascolto, sono determinanti per il reale coinvolgimento delle risorse umane nelle sfide di sviluppo. La comunicazione esterna è il veicolo primario di relazione e trasparenza verso gli stakeholder per fornire informazioni puntuali e tempestive sugli impatti economici, ambientali e sociali del Gruppo.



Gestione delle emergenze



La pronta e corretta gestione di situazioni critiche o di calamità naturali è fondamentale per garantire la sicurezza e il supporto alle comunità, anche in occasione di eventi che esulano del contesto operativo del Gruppo Iren. In coerenza con tale principio, Iren fornisce il proprio supporto in caso di calamità naturali anche sul territorio nazionale.



Efficienza e affidabilità dei servizi



Migliorare l'efficienza dei servizi è rilevante sia in termini di qualità dell'offerta ai cittadini, sia per assicurare un corretto utilizzo delle risorse e la riduzione degli impatti ambientali, oltre che il contenimento dei costi operativi del Gruppo. Continuità e affidabilità del servizio sono costantemente perseguiti, per rispettare norme di legge e anche su base volontaria.



Qualità del servizio offerto, orientamento al cliente e alla sua evoluzione



Elevati livelli qualitativi e innovazione dei servizi, per rispondere a nuovi ed emergenti bisogni dei clienti, rappresentano per Iren una garanzia per lo sviluppo di lungo periodo. La mission del Gruppo è offrire ai clienti e ai territori la migliore gestione integrata delle risorse energetiche, idriche e ambientali, con soluzioni innovative e sostenibili, per generare valore nel tempo. Le offerte innovative stanno cambiando il ruolo di Iren, da semplice fornitore energetico a esperto di servizi ad alto valore aggiunto, e contestualmente aumentano il grado di soddisfazione e fidelizzazione della clientela. Innovazione, agilità, smartness, correttezza e trasparenza ispirano il Gruppo per migliorare continuamente il rapporto con i clienti.



Innovazione e smart city



L'obiettivo dell'approccio all'innovazione del Gruppo è accrescere la qualità dei servizi, costruendo relazioni tra infrastrutture materiali e capitale umano, intellettuale e sociale, grazie all'impiego di nuove tecnologie, per migliorare la qualità della vita e soddisfare le esigenze di cittadini, imprese e istituzioni. Le azioni sono fortemente incentrate sui territori in cui opera il Gruppo, che collabora con le comunità locali per lo sviluppo di città smart.



Gestione responsabile delle filiere di business



Il Gruppo Iren investe per garantire la sicurezza, la continuità, la salubrità, la sostenibilità delle attività, nella consapevolezza della responsabilità che la gestione dei servizi energetici e ambientali comporta, per il presente e per il futuro delle comunità e dei territori. L'impegno è teso allo sviluppo di iniziative, alla capacità di utilizzare in modo appropriato il tempo, il denaro e tutte le risorse disponibili, considerando l'impatto sociale e ambientale delle proprie azioni.



Sviluppo economico e valore per il territorio



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



Competitività sul mercato



La strategia di crescita del Gruppo è fortemente orientata al cliente e allo sviluppo di nuovi servizi integrati per anticipare risposte ai trend di mercato, con una forte attenzione alle competenze del personale e all'efficienza dei processi. Innovazione tecnologica, sostenibilità delle risorse, transizione energetica e digitalizzazione sono le leve principali su cui agisce il Gruppo Iren per competere e ampliare il proprio mercato.



Gestione sostenibile della catena di fornitura



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



Etica, lotta alla corruzione e compliance normativa



Il Codice Etico del Gruppo definisce i principi generali sulle relazioni con i diversi interlocutori, i criteri di condotta e il sistema di controllo per l'osservanza del Codice Etico, allo scopo di mantenere e rafforzare il rapporto di fiducia con gli stakeholder. La gestione della *compliance* è parte integrante dell'etica sia in chiave proattiva – per anticipare scenari ed evoluzioni normative, valutare efficacemente i rischi e fornire contributi per migliorare l'assetto normativo del settore – sia in chiave preventiva: per questo insieme al Codice Etico, il Gruppo Iren ha adottato un modello organizzativo 231 per prevenire la commissione di reati, tra cui la corruzione considerata rilevante anche alla luce di quanto prescritto dal Global Compact. La formazione e la sensibilizzazione del personale sono le leve per consolidare la cultura etica che può concretamente influire sulle opportunità di sviluppo del Gruppo.



Dialogo con gli Enti pubblici



Il rapporto e il confronto con gli Enti pubblici, e più in generale con i soggetti istituzionali sia a livello territoriale che nazionale, ha un ruolo fondamentale per le attività del Gruppo e per affrontare e delineare strategie di governo del settore energetico e ambientale che producano impatti sempre più efficienti e sostenibili per il territorio e per l'intero Paese. Nel rispetto dei rispettivi ruoli, il dialogo è pertanto costante.