

**COMITATO CONSULTIVO TERRITORIALE DI GENOVA**  
**VERBALE RIUNIONE N. 1 DEL 15 MARZO 2017**

Il giorno 15 marzo 2017, alle ore 16,10 in Genova, Via S.S. Giacomo e Filippo 7 presso la sede operativa di Iren - si è riunito il Comitato Consultivo Territoriale di Genova (di seguito anche "Comitato Territoriale").

Sono presenti i Signori (ente di appartenenza):

- Aristide Massardo (Università di Genova);
- Ilaria Mussini (ASCOM);
- Roberto La Marca (Legacoop Liguria);
- Valter Lattanzi (Acquedotto Storico);
- Emanuele Guastavino (ADOC);
- Paolo Pisana (ALAC);
- Stefano Kovac (ARCI);
- Guido Conforti (Confindustria);
- Franco Dallegri (Lega Consumatori);
- Carla Peirolero (SUQ Genova);
- Calogero Pepe (Federconsumatori);
- Marco Carraro (Parco Antola);
- Elisabetta Colli (UIL);
- Italo Porcile (Comune di Genova);

Sono assenti giustificati i Signori:

- Paolo Peveraro (Presidente IREN);
- Ettore Rocchi (Vice presidente IREN);
- Daniela Panariello (AMA);
- Ileana Scarrone (AUSER);
- Marco Granara (CISL);
- Cinzia Romitelli (Forum Associazioni Familiari Genova);
- Sonia Asaro Cevasco (FAI);
- Roberto Timossi (CNA);

Assume la parola il Presidente del Comitato Territoriale, Aristide Massardo, ricordando che la riunione odierna è stata indetta con comunicazione, datata 6 marzo 2017, per discutere e deliberare sul seguente ordine del giorno:

- 1. Presentazione risultati indagine Customer Satisfaction 2016;**
- 2. Stato avanzamento dei progetti;**
- 3. Presentazione eventuali progetti da parte dei membri del Comitato.**
- 4. Varie ed eventuali.**

Il Presidente rivolge un caloroso benvenuto agli intervenuti e, con il consenso unanime dei presenti, invita Benedetta Landi, a verbalizzare i lavori dell'odierna seduta.

Il Presidente fa poi rilevare che sono presenti: Selina Xerra, Direttore *Corporate Social Responsibility* e Comitati Territoriali di Iren, insieme ai colleghi della funzione Simone Mazzata ed Emiliano Bussolo.

\* \* \*

### **1. Presentazione risultati indagine Customer Satisfaction 2016**

Il Presidente cede la parola a Selina Xerra la quale evidenzia che il Gruppo Iren a fine 2016 ha condotto indagini di *customer satisfaction* e *brand awareness* sui seguenti servizi gestiti dal Gruppo stesso:

- o servizio idrico integrato (comuni serviti delle province di Genova, Savona, Imperia, La Spezia e delle province di Parma, Piacenza e Reggio Emilia);
- o distribuzione gas (comuni delle province di Genova, Parma, Piacenza e Reggio Emilia);
- o distribuzione energia elettrica (comuni di Parma e Torino).

Le indagini di cui sopra sono state condotte con l'obiettivo di:

- ricavare elementi per una diagnosi precisa e completa dei fattori che causano insoddisfazione e soddisfazione della clientela e che influenzano comportamenti dei clienti;
- produrre indicatori di prestazione dell'organizzazione, capaci di monitorare l'efficacia delle azioni messe in atto per migliorare la soddisfazione dei clienti, suggerendo nuovi input per il miglioramento;
- confrontare gli indicatori di prestazione del Gruppo con gli indicatori di *customer satisfaction* di settore a livello regionale e nazionale;
- definire una base di dati strategica per l'implementazione di piani marketing.

Al riguardo Selina Xerra illustra un documento avente ad oggetto i risultati delle indagini di cui sopra. Selina Xerra fa presente che le interviste sono state effettuate utilizzando la metodologia della call telefonica (CATI) che hanno consentito di rilevare una percezione di soddisfazione puntuale (CSI Index) e una percezione complessiva (overall).

Selina Xerra prosegue sottolineando in particolare che in linea generale i clienti si sono dichiarati soddisfatti oltre il 90% e questo dato evidenzia oltre che un miglioramento rispetto all'indagine condotta nel 2012 anche un dato molto positivo rispetto agli standard rilevati sia a livello regionale che nazionale. Nell'ambito della illustrazione viene evidenziato che gli amministratori di condominio sono clienti più critici rispetto ai clienti domestici e non domestici, e si ritiene che tale circostanza sia influenzata dal fatto che i primi devono gestire pratiche più complesse e critiche e conseguentemente è più facile che debbano affrontare problematiche a volte non determinate dalle procedure aziendali.

Infine Selina Xerra informa i presenti che l'area più critica rimane quella dei reclami anche se le indagini hanno messo in luce che il 59,1% ha indicato che la risposta ricevuta per risolvere il problema segnalato è stata adeguata e il 67,2% ha evidenziato la tempestività nella risposta.

Segue discussione ad esito della quale il Comitato prende atto delle indagine svolte.

## **Stato avanzamento dei progetti**

Il Presidente sull'argomento ricorda che i progetti avviati, su cui ci sono avanzamenti da condividere, sono i seguenti:

1. Lungomare Lombardo;
2. Parco Antola;
3. Bonus sociale.

1. *Lungomare Lombardo*. Con riferimento al primo progetto assume la parola la Vice-Presidente la quale ricorda ai presenti che il progetto, avviato in seguito ad una proposta inserita nella piattaforma Iren Collabora a novembre 2016, riguarda un'area situata in Lungomare Lombardo con al centro un piccolo fabbricato che Mediterranea delle Acque S.p.A. (di seguito anche "MDA") ha in concessione demaniale dal Comune di Genova. Al momento tale area ospita una stazione di pompaggio e, considerato lo scarso utilizzo della suddetta stazione e le condizioni dell'area, la Società di Salvamento ha manifestato l'interesse di utilizzarla per uno scopo sociale.

A questo punto Ilaria Mussini, dopo aver informato i presenti che il personale tecnico del Gruppo IREN ha già eseguito due sopralluoghi al fine di verificare le condizioni dell'area, evidenzia che, in seguito alle verifiche effettuate dalla funzione legale di IREN con il Servizio competente del Comune di Genova, è emerso che la procedura da seguire prevederebbe una riduzione da parte MDA della propria concessione e la presentazione da parte della Società di Salvamento di istanza per il rilascio di una concessione sulla parte del fabbricato o di area non utilizzata da MDA.

Tale procedura risulta critica sia per MDA che per la Società di Salvamento.

Sull'argomento interviene Italo Porcile mostrandosi disponibile ad approfondire la questione con gli uffici competenti del Comune stesso.

2. *Parco Antola*. Con riferimento al secondo progetto interviene Emiliano Bussolo il quale ricorda che da un lato era stata avanzata la proposta di sistemare il camminamento sulla diga, dall'altro lato era stato ipotizzato di mettere a disposizione una barca di piccole dimensioni al fine di raccogliere i rifiuti che possono trovarsi sulla superficie del lago. Emiliano Bussolo prosegue informando i presenti che si sta procedendo con l'acquisto del motore ecologico per la barca di cui sopra e che si avvierà l'attività di sistemazione del camminamento sulla diga.

Si segnala altresì che si è tenuto un incontro con la Prof.ssa Taramasso al fine di valutare l'opportunità di assegnare alcune tesi a studenti laureandi per la valorizzazione turistica del bacino idrico e del Parco Antola.

A questo punto interviene Marco Carraro il quale evidenzia la necessità di effettuare altresì interventi migliorativi nell'area boschiva. Emiliano Bussolo rileva che occorre preventivamente verificare la fattibilità degli interventi con la Regione.

3. *Bonus sociale*. In merito al terzo progetto Emiliano Bussolo ricorda ai presenti che è emerso che il bonus energetico e gas, previsto per i clienti che si trovano in disagio economico, risulta utilizzato soltanto nella misura del 30% di coloro che ne avrebbero diritto. Diventa pertanto rilevante pubblicizzare l'iniziativa attraverso enti, associazioni e CAF che quotidianamente entrano in contatto con i soggetti che versano in situazioni di disagio sociale. Viene evidenziato che sia il Comune di Genova sia le associazioni che fanno parte del Comitato territoriale hanno manifestato la loro disponibilità a fornire una lista di enti o associazioni che possono essere coinvolte al fine di promuovere il progetto. Si prevede successivamente di distribuire volantini con messaggi creativi al fine di pubblicizzare l'iniziativa rendendola nota a coloro a cui risulta ancora sconosciuta. A tal proposito Emiliano Bussolo mostra ai presenti le bozze di volantini e locandine che sono state ipotizzate.

A questo punto Calogero Pepe interviene per segnalare l'opportunità, considerato che a breve verranno presentate le dichiarazioni dei redditi, di procedere tempestivamente alla fase di coinvolgimento delle associazioni ed enti di cui sopra. Segue ampia discussione nell'ambito della quale il Presidente, condividendo la necessità di procedere il prima possibile con le prossime fasi del progetto, indica come data entro la quale il materiale pubblicitario debba essere pronto la fine del mese di aprile prossimo. I presenti condividono.

## **2. Presentazione eventuali progetti da parte dei membri del Comitato**

A questo punto il Presidente chiede ai membri del Comitato se ci siano proposte di nuovi progetti.

Interviene Carla Peirolero per ricordare ai presenti che dal 15 al 25 giugno prossimo a Genova si terrà il Suq Festival. Al riguardo ricorda che nella riunione del 14

dicembre scorso era stato ipotizzato di tenere la prossima riunione del Comitato presso il Suq. Carla Peirolero evidenzia che potrebbe essere un'opportunità per pubblicizzare e dare maggiore visibilità al Comitato stesso tuttavia fa presente che potrebbero presentarsi alcune problematiche in relazione alla logistica della riunione.

Interviene Selina Xerra proponendo di tenere la riunione presso la sede di IREN e successivamente, terminata la riunione, recarsi al Suq per poter presentare alcune iniziative anche al fine di far conoscere le attività che svolge il Comitato. I presenti condividono con la proposta di Selina Xerra.

\* \* \*

Terminato l'esame dell'ordine del giorno, il Presidente di Iren chiede se vi siano ulteriori proposte di argomenti da sottoporre alla discussione.

Nessuno avanza richieste in tal senso e pertanto il Presidente della seduta alle ore 18,15 dichiara sciolta la seduta previa lettura ed approvazione del presente verbale.

IL SEGRETARIO della seduta  
(Benedetta LANDI)

IL PRESIDENTE della seduta  
(Aristide MASSARDO)