

COMITATO CONSULTIVO TERRITORIALE DI REGGIO EMILIA
VERBALE RIUNIONE N. 19 DEL 4 SETTEMBRE 2018

Il giorno 4 settembre 2018, alle ore 17.00 presso la sede legale di Iren S.p.A. in Reggio Emilia, via Nubi di Magellano 30, si è riunito il Comitato Consultivo Territoriale di Reggio Emilia.

Sono presenti i Signori (ente di appartenenza):

- Rosanna Bacci (Presidente)
- Marco Benassi (AGESCI Reggio Emilia)
- Mauro Panizza (CNA Reggio Emilia)
- Mirella Battistoni (Consorzio Romero)
- Giuliano Cervi (Pro Natura Reggio Emilia)
- Luigi Grasselli (Università di Modena e Reggio Emilia)
- Giovanni Trisolini (Federconsumatori)
- Alberto Vaccari (Comune di Casalgrande)
- Gianni Vezzani (Lapam Confartigianato Reggio Emilia)
- Alberto Bigi (ARCI Reggio Emilia)
- Luca Braggion (Adiconsum Reggio Emilia)
- Enrico Buoncuore (Unindustria Reggio Emilia)
- Gino Belli (Confcooperative Reggio Emilia)
- Massimo Bizzarri (CAI Reggio Emilia)
- Ettore Rocchi (Vice Presidente Iren).

Sono assenti i Sigg.:

- Marco Corradi (ACER Reggio Emilia)
- Luca Vecchi (Comune di Reggio Emilia)

La Presidente del Comitato, Rosanna Bacci, assume la presidenza della seduta e ricorda che la riunione odierna è stata indetta con comunicazione in data 22 agosto 2018 per discutere e deliberare sul seguente ordine del giorno:

- 1. Completamento della composizione del Comitato Territoriale (analisi degli esiti del bando pubblicato in data 4/7/2018 con scadenza 3/8/2018);**
- 2. Aggiornamento informativa privacy;**
- 3. Presentazione indagine di Customer Satisfaction 2017;**
- 4. Stato avanzamento progetti;**
- 5. Varie ed eventuali.**

La Presidente ringrazia tutti i convenuti e, nel fare presente che a norma del Regolamento del Comitato deve essere steso un verbale riassuntivo dello svolgimento dei lavori, propone di incaricare della redazione Patrizia Tellini della funzione CSR e Comitati Territoriali del Gruppo Iren. I presenti all'unanimità approvano la proposta.

La Presidente fa poi rilevare che sono presenti Selina Xerra, Direttore Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali di Iren, Felicità Saglia ed Eugenio Santagata della funzione Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali di Iren.

La Presidente porta quindi alla trattazione il punto 1 dell'ordine del giorno.

* * * * *

1. Completamento della composizione del Comitato Territoriale (analisi degli esiti del bando pubblicato in data 4/7/2018 con scadenza 3/8/2018)

La Presidente illustra l'iter seguito per la pubblicazione del bando per l'estensione dei componenti del Comitato, a seguito del quale è pervenuta la candidatura di Massimo Bizzarri Presidente della sezione CAI di Reggio Emilia, valutata ammissibile ai sensi del bando stesso e del Regolamento.

I componenti del Comitato danno il benvenuto a Bizzarri che si presenta e illustra sinteticamente la sezione reggiana del CAI che, fondata nel 1875 da Gaetano Chierici, è ad oggi la sezione più numerosa dell'Emilia Romagna dopo Bologna con i suoi 2.200 iscritti. L'attività del CAI si basa sulla diffusione della conoscenza della montagna, in un'ottica di sostenibilità e tutela ambientale.

La Presidente informa inoltre del ricevimento delle dimissioni di Riccardo Faletti, a seguito della sua recente nomina all'interno della Fondazione Manodori e precisa che il Forum del Terzo Settore designerà un nuovo componente del Comitato in sua sostituzione.

2. Aggiornamento informativa privacy

La Presidente Bacci passa la parola a Selina Xerra, la quale ricorda che, come ormai noto, a partire dal 25 maggio 2018 è diventato applicabile il Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 «relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (General Data Protection Rule o Regolamento generale sulla protezione dei dati)» (di seguito anche GDPR), in vigore dal 24 maggio 2016.

In coerenza con il nuovo dettato normativo, il Gruppo Iren ha proceduto all'aggiornamento sia dell'informativa sulla privacy fornita ai componenti del Comitato Territoriale in fase di insediamento sia dell'informativa privacy inserita sulla piattaforma online Irencollabora.it.

Xerra illustra ai presenti la nuova informativa privacy e informa che verrà inviata a tutti i membri del Comitato.

I presenti prendono atto.

3. Presentazione indagine di Customer Satisfaction 2017

La Presidente della Seduta cede la parola a Selina Xerra la quale evidenzia che il Gruppo Iren tra dicembre 2017 e gennaio 2018 ha condotto indagini di customer satisfaction e brand awareness su tutti i servizi gestiti dal Gruppo, e in particolare per il territorio emiliano:

- Servizi idrici integrati
- Servizi di igiene ambientale
- Servizi di distribuzione gas e energia elettrica
- Vendita servizi energetici
- Servizio di teleriscaldamento.

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

Selina Xerra prosegue sottolineando in particolare che in linea generale i clienti si sono dichiarati soddisfatti per il 94%, in crescita rispetto al 2016, e questo dato evidenzia un dato molto positivo rispetto agli standard rilevati sia a livello regionale che nazionale.

Nei servizi di igiene ambientale Xerra sottolinea che fattori normalmente più critici quali la pulizia delle strade/marciapiedi e il rapporto costo/qualità del servizio mostrano un livello di soddisfazione più alto rispetto agli anni precedenti e ai dati nazionali e regionali.

In generale per tutti i servizi si evidenzia un netto miglioramento negli indici relativi al servizio e al prodotto fornito, mentre si registra una lieve flessione rispetto al 2016 del dato relazionale, anche se il dato si attesta a livelli superiori rispetto a quello nazionale.

Nella vendita di prodotti energetici Xerra sottolinea che il livello di soddisfazione cresce anche da parte degli amministratori di condominio, solitamente più critici rispetto ai clienti domestici e non domestici, e che è in aumento il grado di soddisfazione overall.

Braggion chiede chiarimenti in merito ai parametri di valutazione. Xerra sottolinea che i dati di soddisfazione si riferiscono alla percentuali di clienti/cittadini che esprimono una valutazione nel range “più che sufficiente-ottimo”, secondo la metodologia adottata nella rilevazione. Inoltre Xerra precisa che le valutazioni compiute dal Gruppo sui risultati dell’indagine si focalizzano in particolare sui trend e gli andamenti degli indici rilevati, che possono fornire indicazioni importanti di miglioramento e per le future scelte aziendali.

Segue discussione ad esito della quale il Comitato prende atto dell’indagine svolta.

La Presidente introduce quindi il punto 4 all’ordine del giorno.

4. Stato avanzamento progetti

La Presidente illustra l'avanzamento lavori del progetto "Detenuti per l'ambiente". Informa che è stato fatto un sopralluogo per approfondire gli aspetti tecnici dell'avvio della raccolta differenziata all'interno e all'esterno dell'Istituto Penitenziario di Reggio Emilia e che i tecnici Iren hanno identificato i materiali utili per la raccolta esterna e che seguirà un intervento per definire i materiali per la raccolta interna.

Viene inoltre presentato il budget complessivo del progetto che comprende circa 18.000 € di materiali per la raccolta a carico di Iren e 16.000 € a carico del Comitato Territoriale per la stampa di materiali informativi, l'intervento di mediatori culturali e il compenso per gli ospiti lavoranti.

Su questo ultimo punto Bacci evidenzia che il riconoscimento del compenso comporta difficoltà tecnico/amministrative e Battistoni presenta alcuni dati e informazioni raccolte che dovranno essere ulteriormente approfondite.

Il Comitato approva all'unanimità di mettere a disposizione del progetto 16.000 € a condizione che vengano individuate modalità praticabili per erogare il compenso agli ospiti lavoranti, prevedendo di fissare un incontro del Gruppo di Lavoro entro il 20 ottobre 2018.

5. Varie ed eventuali

La Presidente cede la parola a Battistoni che propone di portare all'ordine del giorno della prossima seduta del Comitato la discussione sulle linee di sostegno a nuove idee progettuali, anche all'interno di ambiti di intervento in cui il Comitato ha già operato in passato.

Il Comitato approva all'unanimità la proposta di inserire la discussione all'ordine del giorno.

Non essendo proposto alcun ulteriore argomento alla discussione, alle ore 19.30 la seduta viene dichiarata chiusa.

Il Segretario
(Patrizia Tellini)

La Presidente
(Rosanna Bacci)