

COMITATO CONSULTIVO TERRITORIALE DI GENOVA
VERBALE RIUNIONE N. 2 DEL 13 GIUGNO 2018

Il giorno 13 giugno 2018, alle ore 16,15 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 (UNIGE);
- Ilaria Mussini (ASCOM);
- Walter Lattanzi (Acquedotto Storico);
- Emanuele Guastavino (ADOC);
- Paolo Pisana (ALAC);
- Angelo Sottanis (AUSER);
- Romeo Bregata (CISL);
- Elisabetta Colli (UIL);
- Cinzia Romitelli (Forum Associazioni Familiari Genova)
- Emanuele Guastavino (ADOC);
- Sonia Asaro Cevasco (FAI);
- Calogero Pepe (Federconsumatori);
- Franco Dallegri (Lega Consumatori);
- Massimo La Iacona (Parco Antola);
- Simone Ferrero (Città Metropolitana);
- Fabrizio Moro (Comune di Genova);

Sono assenti giustificati i Signori:

- Guido Conforti (Confindustria);
- Carla Peirolero (SUQ Genova);
- Stefano Kovac (ARCI)
- Roberto La Marca (Legacoop Liguria)

E' collegato telefonicamente il Vice-Presidente di IREN Ettore Rocchi.

Assistono alla riunione in qualità di invitati permanenti Lucia Marcello (Genova Cultura) e Barbara Banchemo (CNA).

Assume la parola il Presidente del Comitato Territoriale, Aristide Massardo, ricordando che la riunione odierna è stata indetta con comunicazione del 1° giugno 2018, per discutere e deliberare sul seguente ordine del giorno:

1. **Presentazione della seconda fase del progetto “Bonus Gas Acqua EE”;**
2. **Presentazione del progetto “Accompagnamento Protetto”;**
3. **Presentazione del progetto “Illuminazione del Barchile di piazza delle Erbe”;**
4. **Stato di avanzamento dei progetti**
 - **Lungomare Lombardo**
 - **Segnaletica per Bambini lungo la via dell’acquedotto storico**
 - **Manuale di Buone Pratiche**
5. **Presentazione di eventuali nuovi progetti presentati in piattaforma;**
6. **Presentazione dell’indagine di Customer Satisfaction 2017;**
7. **Informativa aggiornamento del regolamento sulla privacy;**
8. **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.

Aristide Massardo fa poi rilevare che sono presenti Selina Xerra, Direttore *Corporate Social Responsibility* e Comitati Territoriali di Iren e il collega della funzione Emiliano Bussolo.

Prima di passare alla trattazione degli argomenti posti all’ordine del giorno il Presidente informa che se non ci sono obiezioni da parte dei presenti, alla odierna riunione parteciperanno due dottorande dell’Università di Torino in qualità di uditrici del Comitato ai fini della realizzazione di una ricerca che stanno conducendo sulla *Corporate Social Responsibility* nel settore delle multiutilities. I presenti concordano con la proposta del Presidente.

A questo punto il Presidente propone di passare alla trattazione degli argomenti posti all’ordine del giorno.

* * *

1. Presentazione della seconda fase del progetto “Bonus Gas Acqua EE”

Il Presidente della seduta chiede a Emiliano Bussolo di fornire aggiornamenti in merito al progetto “Bonus Gas Acqua EE”.

Quest'ultimo dopo aver ricordato le due fasi del progetto – fase di produzione/distribuzione dei materiali informativi e fase formativa/informativa – sottolinea ai presenti che è in fase di avvio la seconda stampa dei pieghevoli e delle locandine relative ai bonus, da distribuire presso i punti informativi già utilizzati lo scorso anno, e che la seconda fase del progetto consiste nella formazione/informazione del personale delle associazioni che hanno contatti con situazioni di disagio economico nel territorio genovese per metterlo in grado di informare e indirizzare correttamente gli aventi diritto agli sgravi. A tale scopo, concordemente con quanto precedentemente deliberato dal Comitato e seguendo le indicazioni del Gruppo di Lavoro appositamente creato, si è preso contatto con l'Istituto Ligure per il Consumo (Ente di cui fanno parte le Associazioni dei Consumatori riconosciute dalla Regione Liguria) al quale è stato richiesto di redigere una proposta operativa mirata per la fase di formazione/informazione.

A questo punto interviene Calogero Pepe il quale dopo aver ricordato che da luglio 2018 il bonus potrà essere chiesto oltre che per l'energia elettrica e il gas anche per l'acqua, evidenzia l'importanza di divulgare il progetto anche considerato che ad oggi solo il 30% degli aventi diritto usufruisce del bonus.

Paolo Pisana chiede come viene erogato il bonus idrico in caso di soggetto avente diritto residente in condominio e quindi tenuto al pagamento dei consumi idrici nell'ambito delle spese condominiali. La discussione tra i membri del Comitato evidenzia che, come già nel caso di utenze con riscaldamento centralizzato, il bonus idrico viene erogato all'avente diritto e che, a quanto risulta allo stato attuale, non sono previste verifiche dell'effettivo utilizzo del bonus da parte di quest'ultimo per il pagamento delle spese condominiali. Da più parti si sottolinea che sarebbe importante che il regolatore prevedesse, in una logica di eticità, il vincolo all'utilizzo del bonus idrico per il pagamento da parte dell'avente diritto delle relative spese condominiali. Si chiede pertanto ad Iren di valutare la possibilità di fare una segnalazione in tal senso ad ARERA.

Emanuele Guastavino prosegue illustrando la proposta realizzata dall'Istituto Ligure per il Consumo (ILC) che si è dimostrato disponibile a realizzare un piano di

formazione rivolto agli operatori degli sportelli delle Associazioni dei Consumatori e di altre Associazioni che entrano in costante contatto con situazioni di disagio economico, per incrementare la conoscenza dei bonus presso gli utenti, in particolari quelli appartenenti a categorie deboli.

Il piano di ILC è strutturato in due fasi:

- la prima prevede la formazione di formatori/facilitatori, indirizzata ai team leader delle associazioni (16 partecipanti totali suddivisi in due edizioni di 8 partecipanti) strutturata con modalità corsuale, che prevede un totale di 6 ore di corso su due moduli per un costo di 100€ a partecipante/ora, con un costo totale pari a 9.600€.
- la seconda fase prevede l'organizzazione di circa 20 incontri di 3 ore ciascuno riservati a circa 10 partecipanti per un totale di 600 ore somministrate (tale numero limitato di partecipanti per incontro consente di realizzare gli standard di qualità previsti dal suddetto piano formativo) con un costo di 20€ a partecipante/ora, per un costo totale pari a 12.000€
- a questo si aggiunge l'attività di monitoraggio degli esiti dell'attività formativa quantificata in 3.000€.

Segue ampia discussione nell'ambito della quale vengono chiesti diversi chiarimenti sulle logiche di articolazione del preventivo di spesa e della composizione dei gruppi coinvolti nelle attività formative.

In particolare interviene il Presidente Massardo il quale, ritenendo l'importo totale del preventivo elevato rispetto alle attività da realizzare, avanza richiesta di chiarimento sulla modalità di parametrare i costi orari in base al numero dei partecipanti e non a quello dei docenti. Di analogo tenore l'intervento di Simone Ferrero, rappresentante della Città Metropolitana di Genova, il quale, riferendosi la sua esperienza professionale nella formazione altamente specialistica in ambito chirurgico internazionale, ritiene che il preventivo presentato, anche in relazione all'oggetto della formazione, risulti non allineato al mercato. Intervengono poi Barbara Banchemo e la Vice Presidente Ilaria Mussini, le quali portano le loro esperienze in ambito formativo e fanno proprie le osservazioni già espresse sulle modalità di calcolo dei costi e sui relativi importi totali. Cinzia Romitelli chiede se non sia possibile, attraverso l'impiego di dipendenti Iren in qualità di docenti, ridurre i costi della formazione come avvenuto in altri ambiti territoriali. Selina Xerra risponde a Romitelli,

evidenziando che in area emiliana, dove è stato condotto analogo progetto, la fase formativa è stata gestita attraverso brevi interventi introduttivi, svolti da personale Iren, seguiti da attività di docenza svolta a titolo gratuito da personale appartenente alle Associazioni dei Consumatori presenti nei Comitati Territoriali di Piacenza, Parma e Reggio Emilia. Emanuele Guastavino, considerate le richieste espresse dai membri del Comitato, propone, non potendo fornire risposte dirette non avendo partecipato operativamente alla redazione della proposta e avendone solo condiviso l'impianto in maniera sintetica, di chiedere maggiori dettagli all'Istituto Ligure per il Consumo. Al termine della discussione il Comitato dà mandato alla Vice Presidente Ilaria Mussini e a Barbara Banchemo – supportate dalla segreteria del Comitato – di effettuare un approfondimento con l'Istituto Ligure per il Consumo per chiarire in dettaglio la previsione di spesa presentata, con la possibilità, per evitare un eccessivo allungamento dei tempi, di far procedere il Presidente del Comitato a un'approvazione d'urgenza del budget, qualora esso risulti congruo e coerente rispetto alle attività formative da realizzare e alle logiche del mercato della formazione.

2. Presentazione del progetto “Accompagnamento Protetto”

Il Presidente cede la parola a Angelo Sottanis di AUSER affinché relazioni in merito al progetto denominato “Accompagnamento protetto”.

Sottanis evidenzia che a Genova ci sono circa 35.000 persone con più di 75 anni che vivono da sole. Spesso le persone che non hanno parenti prossimi che possano aiutarle vengono segnalate dai Servizi sociali ad AUSER che offre loro servizi di accompagnamento ad esempio a luoghi di culto o a visite mediche. Tuttavia ad oggi, a causa delle numerose richieste e del numero dei volontari disponibili, si riesce ad assicurare non più di due interventi al mese a persona.

Angelo Sottanis ricorda ai presenti che nell'ultima riunione del Comitato era stato ipotizzato che il Comitato fornisse un contributo per l'acquisizione di un veicolo da adibire al servizio di accompagnamento – essendo a fine vita uno dei veicoli attualmente in dotazione ad Auser – e abbinare a tale servizio sociale un'attenzione alla tutela dell'ambiente, attraverso l'impiego di un mezzo ad alimentazione elettrica.

Interviene Selina Xerra informando i presenti che nei mesi scorsi Iren, considerato che non ha mezzi elettrici disponibili che possano essere direttamente destinati al

progetto in esame, ha chiesto un preventivo per l'acquisto di un nuovo veicolo elettrico e che alle ricerche effettuate si ritiene debba essere stimato un budget di circa 20.000-35.000 Euro. Per proseguire nell'analisi diventa quindi è necessario approfondire con AUSER le caratteristiche che deve possedere il veicolo in questione e le esigenze tecniche per l'installazione degli apparati di ricarica dell'automezzo elettrico. I presenti condividono la proposta.

Segue ampia discussione al termine della quale il Comitato approva il suddetto progetto dando già mandato a procedere nei limiti di un budget massimo di Euro 25.000, con l'indicazione di riportare l'analisi di fattibilità in Comitato qualora risultino differenti esigenze di budget.

3. Presentazione del progetto “Illuminazione del Barchile di piazza delle Erbe”

Il Presidente cede la parola a Lucia Marcello di Genova Cultura la quale ricorda che il Barchile è stato restaurato e che è ora necessario provvedere alla delimitazione e illuminazione del suddetto monumento.

Lucia Marcello ricorda che sono stati presi contatti con il Dipartimento Architettura e Design ed è stato ipotizzato di indire un bando a tempo tra gli studenti per raccogliere le loro proposte al riguardo. La partecipazione al suddetto bando, tra l'altro, darebbe agli studenti coinvolti alcuni crediti formativi.

Dopo aver illustrato brevemente la bozza del bando in questione, Lucia Marcello informa i presenti che verranno forniti aggiornamenti in occasione della prossima seduta del Comitato.

Infine Lucia Marcello fa presente che Genova Cultura ha individuato altri due monumenti di interesse storico che avrebbero bisogno di restauro ossia:

- il Barchile di Piazza Campetto;
- la Vasca Marmorea situata nel Borgo di Boccadasse.

I presenti mostrano particolare interesse per i suddetti monumenti e pertanto si propone e si condivide di attivare un Gruppo di Lavoro specifico.

Alle 17,25 Barbara Banchemo lascia la riunione.

4. Stato di avanzamento dei progetti

- **Lungomare Lombardo**

Con riferimento al suddetto progetto il Presidente cede la parola ad Ilaria Mussini, la quale riprendendo quanto anticipato nelle precedenti riunioni, ricorda che il preventivo di spesa complessivo del progetto è di circa 100.000 Euro e che manca ancora da reperire la somma di Euro 50.000,00. Mussini informa i presenti che nelle settimane scorse è stata presentata dalla Società di Salvamento una richiesta di finanziamento alla Fondazione San Paolo per circa Euro 50.000,00.

Infine Emiliano Bussolo fornisce un breve aggiornamento sulle attività che Iren sta svolgendo in merito al suddetto progetto. I presenti prendono atto.

- **Segnaletica per Bambini lungo la via dell'acquedotto storico**

Assume la parola Emiliano Bussolo per ricordare che il progetto proposto dal Museo Luzzati di Genova, ha come oggetto la realizzazione di un itinerario di un tratto di sentiero sull'Acquedotto storico di Genova "a misura di bambino" prevedendo una segnaletica dedicata ai più piccoli, composta da pannelli esplicativi ad altezza adeguata e da pannelli gioco che possano essere fruiti durante il percorso.

Emiliano Bussolo fa presente di aver contattato il Dipartimento Architettura e Design per chiedere se è loro interesse partecipare al progetto; gli stessi hanno dato la propria disponibilità a partecipare.

Infine Emiliano Bussolo informa i presenti che a breve ci sarà un nuovo sopralluogo e successivamente un incontro con il Circolo Ricreativo Sèrtoli di cui verranno forniti aggiornamenti.

- **Manuale di Buone Pratiche**

Selina Xerra ricordando quanto discusso nell'ultimo Comitato informa i presenti che il progetto "Manuale di Buone Pratiche" è stato portato a termine, infatti sono state stampate circa 5.000 copie che verranno distribuite in occasione del prossimo Suq Festival che si svolgerà dal 15 giugno al 24 giugno 2018.

Selina Xerra illustra brevemente il manuale che è prodotto in quattro lingue e riporta consigli pratici su come, tramite piccoli gesti, è possibile risparmiare risorse essenziali quali acqua, energia e gas nella vita quotidiana.

Segue breve discussione al termine della quale i presenti prendono atto di quanto comunicato.

- **Campioni si diventa**

Prima di passare alla trattazione di eventuali nuovi progetti inseriti in Piattaforma il Presidente cede la parola a Ilaria Mussini affinché fornisca aggiornamenti sul progetto “Campioni si diventa”. La Vice – Presidente ricorda che è iniziata la sperimentazione del progetto con 6 bambini del Municipio Medio Levante che ora stanno praticando sportive. L’obiettivo è quello di coinvolgere altri bambini del suddetto Municipio e successivamente diffondere il progetto a tutti i municipi.

Ilaria Mussini prosegue informando i presenti che l’istituto il Baluardo si è reso disponibile ad effettuare 100 elettrocardiogrammi all’anno a titolo gratuito per il controllo sanitario dei bambini coinvolti nel progetto. Infine la Vice-Presidente evidenzia che le maggiori difficoltà si incontrano nel reperimento degli indumenti sportivi per i bambini e degli spazi dove praticare le attività sportive in questione.

Al riguardo il Presidente ritiene opportuno contattare alcune associazioni sportive tra cui il CUS Genova. I presenti condividono la suddetta proposta.

Seguiranno pertanto aggiornamenti in merito nel prossimo Comitato.

Alle 17,40 Ilaria Mussini e Simone Ferrero lasciano la riunione.

5. Presentazione di eventuali nuovi progetti inseriti in piattaforma

Il Presidente informa i presenti che in Piattaforma è stato inserito un nuovo progetto relativo al lago del Brugnato e ad una specie di gambero denominata *Pacifastacus Leniusculus* e cede quindi la parola a Massimo La lacona per l’illustrazione.

La lacona informa i presenti che nel lago del Brugnato è stata trovata una specie di gamberi tipici della California denominata *Pacifastacus Leniusculus* che rientra

nell'elenco delle specie esotiche invasive di rilevanza unionale. La suddetta specie crea non poche problematiche a livello ambientale.

Massimo La lacona prosegue informando i presenti che il decreto legislativo n. 230 del 2017, entrato in vigore lo scorso febbraio, reca disposizioni volte a prevenire e gestire la diffusione delle specie esotiche invasive tra cui quella in questione.

Il progetto da avviare avrebbe come obiettivo il contenimento dei danni derivanti da questa specie, trovando soluzioni anche in collaborazione con altri istituti e enti. Interviene Emiliano Bussolo per informare che ad esempio l'Acquario di Genova si è mostrato fin da subito disponibile a collaborare e ha proposto di allestire nei propri spazi una vasca per accogliere la specie in esame a scopo informativo.

A questo punto Emiliano Bussolo dopo aver informato che il progetto potrebbe essere seguito da un Gruppo di lavoro del Comitato evidenzia che il costo economico non andrebbe ad impattare sul budget del Comitato, ma sarebbe a carico del Gruppo Iren che è soggetto tenuto in base alle normative vigenti.

Segue breve discussione ad esito della quale i presenti prendono atto di quanto comunicato.

Alle 17,55 Lucia Marcello e Elisabetta Colli lasciano la riunione.

6. Presentazione dell'indagine di Customer Satisfaction 2017

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

- servizio idrico integrato;
- il servizio distribuzione gas;
- la vendita di servizi energetici.

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 oltre il 90% e questo dato evidenzia un dato molto positivo rispetto agli standard rilevati sia a livello regionale che nazionale. Nell'ambito della illustrazione, come lo scorso anno, 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. Da segnalare tuttavia che rispetto al 2016 è diminuito notevolmente il contatto telefonico da parte gli amministratori stessi.

Infine Selina Xerra informa i presenti che l'area più critica, anche se in miglioramento rispetto all'anno 2016, rimane quella dei reclami anche se le indagini hanno messo in luce che la risposta ricevuta per risolvere il problema segnalato è stata adeguata e tempestiva.

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

Alle ore 18,15 il Segretario Benedetta Landi lascia la riunione.

A questo punto il Presidente Aristide Massardo con il consenso dei presenti chiede a Emiliano Bussolo, che accetta, di fungere da segretario.

7. Informativa aggiornamento del regolamento sulla privacy

Il Presidente passa la parola a Selina Xerra, la quale ricorda che, come ormai generalmente 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.

* * *

Terminato l'esame dell'ordine del giorno, il Presidente 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 18,35 dichiara sciolta la seduta previa lettura ed approvazione del presente verbale.

I SEGRETARI
(Benedetta Landi)

IL PRESIDENTE
(Aristide Massardo)

(Emiliano Bussolo)