

COMITATO CONSULTIVO TERRITORIALE DI GENOVA
VERBALE RIUNIONE N. 5 DEL 4 DICEMBRE 2019

Il giorno 4 dicembre 2019, alle ore 14,30 in Genova, presso la sede del Municipio IV Media Valbisagno, si è riunito il Comitato Consultivo Territoriale di Genova (di seguito anche "Comitato Territoriale").

Sono presenti i Signori (ente di appartenenza):

Valter Lattanzi	Acquedotto Storico
Stefano Kovac	ARCI
Angelo Sottanis	AUSER
Aristide Massardo	UNIGE
Franco Dallegri	Lega Consumatori
Valentina Canepa	Confindustria
Carla Peirolero	SUQ Genova
Barbara Banchemo	CNA
Gianni Candelli	Forum Associazioni Familiari Genova
Fabrizio Moro	Comune di Genova

Sono assenti giustificati i Signori:

Elisabetta Colli	UIL
Sonia 'Asaro	FAI
Massimo La Iacona	Parco Antola
Lucia Marcello	Genova Cultura
Livio Di Tullio	Federconsumatori
Paolo Pisana	ALAC
Ilaria Mussini	ASCOM
Romeo Bregata	CISL
Marta Ferrarotti	Città Metropolitana
Roberto La Marca	Legacoop Liguria
Emanuele Guastavino	ADOC
Moris Ferretti	IREN

Assume la parola il Presidente del Comitato Territoriale, Aristide Massardo, ricordando che la riunione odierna è stata indetta con comunicazione del 28 novembre 2019, per discutere e deliberare sul seguente ordine del giorno:

1. Analisi della politica di approccio ai clienti del Gruppo Iren;
2. Inaugurazione della mostra “Progetto Ecosegmento dell’Acquedotto Storico”;
3. Analisi di nuovi progetti inseriti in piattaforma;
4. Varie ed eventuali.

Il Presidente rivolge un caloroso benvenuto agli intervenuti e, con il consenso unanime dei presenti, invita Felicità Saglia, della Direzione Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali, a verbalizzare i lavori dell’odierna seduta.

Aristide Massardo fa poi rilevare che sono presenti anche Selina Xerra, Direttore Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali di Iren, il collega della funzione Emiliano Bussolo, oltre che Maria Greco e Anna Bazurro di Iren Mercato.

Il Presidente passa alla trattazione del primo punto dell’ordine del giorno.

* * *

1. Analisi della politica di approccio ai clienti del Gruppo Iren.

Il Presidente Massardo ricorda che il presente punto all’ordine del giorno è stato inserito su proposta di Paolo Pisana di ALAC per approfondire il tema dei rapporti tra Iren ed i propri clienti. Il Presidente cede quindi la parola a Maria Greco di Iren Mercato.

Greco introduce la struttura di Iren Mercato ed i canali di comunicazione con i clienti. I principali canali di contatto sono:

- 40 sportelli sui territori di riferimento che gestiscono 450.000 clienti l’anno con tempi di attesa al di sotto della normativa prevista;
- 2 numeri verdi (uno per il mercato libero e uno per il mercato tutelato) che gestiscono 2 milioni di chiamate l’anno con un livello di servizio pari al 94%, ben al di sopra dello standard previsto da ARERA (Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente) che è dell’88%. Secondo la recente indagine di Customer Satisfaction il

livello di soddisfazione relativo al tempo di attesa al telefono si attesta tra 8 e 9 su un punteggio massimo di 10;

- APP Clickiren (disponibile su piattaforma iOS e Android) che permette la visualizzazione e la gestione di contratti e fatture, nonché la dematerializzazione della bolletta. Nell'ultimo anno i download totali sono stati circa 350.000. Nel 2020 è prevista una nuova release che permetterà di effettuare un maggior numero di operazioni e renderà ancor più semplice l'utilizzo;
- Backoffice che gestisce in un anno 460.000 contatti mail;
- Canali social: pagina facebook Iren Luce e Gas, Instagram e Twitter, per una maggiore esperienza di customer care;
- Extracare: canale dedicato agli amministratori di condominio che prevede un numero verde e una casella mail. Vengono inoltre organizzati tavoli trimestrali di confronto sulle novità normative. Attività simile viene svolta con le associazioni dei consumatori attraverso un canale diretto e tavoli di confronto.

Greco passa quindi ad illustrare gli aspetti riguardanti la fatturazione. Iren Mercato gestisce 2 milioni di clienti di energia elettrica e gas e 800.000 clienti lato idrico. Di questi, il 15% ha richiesto la dematerializzazione della fatturazione, mentre le fatture cartacee vengono recapitate per il 95% dei casi entro 6 giorni.

Per la gestione di incassi e pagamenti i canali utilizzabili, oltre al bonifico bancario, sono: App Clickiren (tramite carta di credito), bollettini online, Lottomatica, Sisal, Poste Online.

Per quanto attiene i clienti business esiste una struttura denominata Grandi Clienti che segue direttamente il cliente tramite un account dedicato per tutta la durata del contratto.

Segue ampia discussione sulle modalità di vendita porta a porta dei contratti di energia elettrica e gas. In particolare viene evidenziata, ai fini di garantire trasparenza e sicurezza, l'esigenza di informare i cittadini in merito alle visite degli agenti Iren Mercato e di rendere loro disponibili modalità e canali di contatto per le opportune verifiche in occasione del passaggio degli agenti.

Al termine della discussione, i presenti ringraziano Maria Greco per il contributo.

* * *

2. Inaugurazione della mostra “Progetto Ecosegmento dell’Acquedotto Storico”.

Il Presidente invita quindi i presenti alla cerimonia di inaugurazione della mostra “Progetto Ecosegmento dell’Acquedotto Storico” allestita in una sala del Municipio stesso.

Alla mostra-Itinerario sono esposti i pannelli, ideati e realizzati nel corso dei laboratori di progettazione partecipata, per allestire, nel corso della prossima primavera, una segnaletica a misura di bambino nel percorso dell’Acquedotto Storico di Genova. La mostra presenta i lavori realizzati dai bambini della scuola primaria (disegni dei punti di interesse e flora e fauna), le elaborazioni dei ragazzi delle scuole medie (progettazione logo e lavoro sui testi) ed i tre progetti grafici selezionati tra quelli presentati dagli studenti del Dipartimento di Architettura e Design dell’Università degli Studi di Genova.

All’inaugurazione sono presenti i bambini ed i loro insegnanti. Il Presidente del Comitato Territoriale di Genova, Aristide Massardo, e il Presidente del Municipio, Roberto D’Avolio rivolgono agli intervenuti un breve messaggio di saluto. In particolare, il Presidente Massardo, complimentandosi per l’eccellente lavoro svolto, invita i presenti a continuare in questo percorso di ideazione e a sottoporre in futuro al Comitato Territoriale ulteriori progetti di sostenibilità sociale e ambientale per il territorio.

3. Analisi di nuovi progetti inseriti in piattaforma.

Il Presidente cede la parola a Stefano Kovac di ARCI che riassume i contenuti del progetto “La barchetta va...”, presentato sulla piattaforma irencollabora.it dalla cooperativa sociale Il Cerchio delle Relazioni.

Il progetto vuole offrire un’area di innovazione significativa alle attività realizzate nella Casa Circondariale di Marassi a Genova, grazie al progetto in via di completamento “La barchetta rossa e la zebra - Carcere, famiglie e rete territoriale in

viaggio verso luoghi e percorsi innovativi contro la povertà educativa”, rivolto ai bambini 0-6 e alle relative famiglie con un componente detenuto.

La prima fase del progetto ha previsto la realizzazione di spazi appositamente ristrutturati all'interno della Casa Circondariale, adatti ad ospitare e facilitare le visite e i colloqui attraverso interventi educativi di gioco adulto-bambino e di pedagogia emozionale.

La seconda fase integrativa, il cui supporto viene chiesto al Comitato Territoriale, riguarda l'empowerment delle capacità genitoriali: offrire un primo spazio di incontro congiunto tra detenuto e partner e figli, al di fuori del tempo ristretto del colloquio, per rinforzare le relazioni affettive e le competenze genitoriali, superando le barriere date dai limiti spazio-temporali e burocratici dei colloqui regolamentati, il tutto coadiuvato degli operatori presenti nello “Spazio Barchetta”.

Si propone di istituire un gruppo di lavoro che si interfacci con la Direzione della Casa Circondariale e con i proponenti del progetto per svilupparne le attività e di sottoporre i risultati dell'approfondimento nel corso della prossima seduta del Comitato Territoriale. I componenti individuati per il gruppo di lavoro sono: Stefano Kovac di ARCI, Gianni Candelli del Forum delle Associazioni Familiari e Angelo Sottanis di AUSER. I presenti approvano la proposta.

4. Varie ed eventuali.

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

Stefano Kovac ribadisce la necessità di elaborare una sorta di decalogo che definisca linee guida nella scelta dei progetti da sostenere.

Selina Xerra propone di veicolare una bozza di decalogo a tutti i membri del Comitato per elaborare la versione definitiva da condividere nella prossima seduta del Comitato.

I presenti approvano.

Non essendoci ulteriori proposte di argomenti da sottoporre alla discussione il Presidente Massardo alle ore 16,45 dichiara sciolta la seduta.

IL VERBALIZZANTE

(Felicita Saglia)

IL PRESIDENTE DELLA SEDUTA

(Aristide Massardo)