

**COMITATO CONSULTIVO TERRITORIALE DI PARMA**  
**VERBALE RIUNIONE N. 9 DEL 17 GENNAIO 2017**

Il giorno 17 gennaio 2017, alle ore 17.00 presso la sede Iren SpA di Parma, strada Santa Margherita 6/A, si è riunito il Comitato Consultivo Territoriale di Parma.

Sono presenti i Signori (ente di appartenenza):

- Marco Trevisan (Comune di Salsomaggiore) Presidente
- Fabrizio Ghidini (Federconsumatori)
- Silvano Annoni (Italia Nostra)
- Massimo Donati (Ass. Kuminda)
- Massimo Perotti (CNA)
- Fabio Faccini (Coop Cigno Verde)
- Stefano Cantoni (Confesercenti)
- Arnaldo Conforti (Forum Solidarietà)
- Lorenzo Zerbini (Gruppo Giovani Industriali)
- Alessio Malcevschi (Università degli Studi di Parma)
- Barbara Carpena (Confcooperative)
- Isabella Tagliavini (Iren)

Hanno giustificato la propria assenza i Signori:

- Ettore Rocchi (Vice-Presidente Iren)
- Paolo Peveraro (Presidente Iren)
- Federico Pizzarotti (Comune di Parma)
- Ignazio Vincenzo Cannas (Adoc)
- Marco Tamani (Coldiretti)
- Claudio Franchini (Ascom)
- Francesca Campanini (Confconsumatori)
- Mariachiara Albertini (UPI)

Risulta assente non giustificato il Signor:

- Michele Orioli (EMC2).

Il Presidente Marco Trevisan assume la presidenza e ricorda che la riunione odierna è stata indetta con comunicazione in data 22 dicembre 2016, per discutere e deliberare sul seguente ordine del giorno:

1. Presentazione dei risultati dell'indagine di Customer Satisfaction 2016,
2. Analisi del progetto proposto dal Prof. Alessio Malcevschi: *“Valorizzazione ambientale delle potature del verde urbano”*;
3. Analisi del progetto operativo: *“Ri-cibiamo ristorante. Chi ama il cibo non lo spreca”*;
4. Stato di avanzamento del progetto: *“Pro Ultra 70”*;
5. Stato di avanzamento del progetto: *“Atelier per la Sostenibilità in Cucina”*;
6. Stato Avanzamento del progetto: *“Parma Non Spreca”*;
7. Proposta per il *“Tavolo tecnico/Osservatorio dedicato alle associazioni economiche”*,
8. Varie ed eventuali.

Il Presidente propone di incaricare della redazione del verbale della presente riunione Damiano Durante della funzione CSR e Comitati Territoriali del Gruppo Iren.

I presenti all'unanimità approvano la proposta.

Il Presidente fa poi rilevare che sono presenti: Selina Xerra, Direttore Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali di Iren SpA, Beatrice Cavedoni e Simone Mazzata di Iren SpA.

\* \* \* \* \*

Si passa all'esame dell'ordine del giorno.

#### **1. Presentazione dei risultati dell'indagine di Customer Satisfaction 2016;**

Il Presidente cede la parola a Beatrice Cavedoni per la presentazione della *“Customer Satisfaction Audit e Brand Awareness per Gruppo Iren 2016”*.

L'indagine, commissionata a Cerved Group, che viene presentata con l'ausilio di una selezione di slides, sarà inviata a tutti i Componenti del Comitato; i dati saranno presenti anche nel Bilancio di Sostenibilità seppur in forma aggregata.

Vengono innanzitutto indicati la metodologia seguita ed il campione scelto per i diversi territori di Genova, Piacenza, Parma, Reggio Emilia e Torino in rapporto al Servizio di Igiene Ambientale e Servizio Idrico Integrato nonché gli obiettivi dell'indagine:

- ricavare elementi per una diagnosi precisa e completa dei fattori che causano insoddisfazione e soddisfazione della clientela e che influenzano i 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 (awareness, loyalty, extension, valori, qualità percepita) per l'implementazione di piani di marketing.

### Servizio Idrico Integrato

I dati evidenziano anche per il 2016 una soddisfazione a livelli elevati confermando il successo raggiunto nel passato biennio; Iren risulta migliore rispetto al dato medio nazionale ed in linea rispetto allo standard regionale.

In dettaglio per il Servizio Idrico Integrato sono state raccolte le valutazioni dei cittadini sui seguenti elementi di prodotto/servizio:

- continuità di erogazione dell'acqua potabile
- assenza di odori particolari dell'acqua
- gusto e sapore dell'acqua
- limpidezza e trasparenza dell'acqua
- fatto di avere un'acqua che non è dura, incrostante
- controlli sulla qualità dell'acqua
- servizio fognature nella zona in cui risiede l'intervistato
- chiarezza e comprensibilità delle bollette relative a servizio idrico integrato
- correttezza dei consumi indicati nelle bollette per il servizio idrico integrato
- rapporto qualità / prezzo del servizio offerto
- attivazione, disattivazione o subentro nei contratti
- tempestività degli interventi di emergenza per la riparazione dei guasti
- tempestività del preavviso in caso di interruzioni programmate dell'erogazione
- qualità del servizio di depurazione.

La valutazione relativa agli aspetti di Relazione è stata dettagliata sulla base dei seguenti fattori:

- orari di apertura degli uffici
- facilità di accesso agli sportelli
- disponibilità complessiva dell'azienda all'ascolto delle esigenze di clienti ed utenti
- cortesia e disponibilità del personale a contatto con il pubblico
- professionalità e competenza del personale
- facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda
- capacità dell'azienda di risolvere i problemi o richieste nel minor tempo possibile
- completezza delle informazioni

- tempo di attesa per parlare con un operatore
- tempestività nel risolvere il problema che ha dato origine al reclamo
- tempestività nel rispondere al reclamo.

Aumenta la quota di cittadini che non bevono mai acqua del rubinetto, mentre sono stabili le motivazioni addotte da chi non beve acqua dal rubinetto (tale dato dovrà quindi essere ulteriormente focalizzato).

### Servizio Igiene Ambientale

Vengono analizzati gli Indici complessivi e parziali che vedono i diversi territori pressoché allineati; vengono altresì confrontati con i dati a livello Nazionale e Regionale.

I dati evidenziano un sensibile incremento di soddisfazione complessiva dell'anno in esame rispetto al precedente 2015; la prestazione di Iren risulta migliore del dato medio nazionale ed in linea rispetto al dato regionale.

In dettaglio per il Servizio Igiene Ambientale sono state raccolte le valutazioni dei cittadini sui seguenti elementi di prodotto/servizio:

Servizio di raccolta dei rifiuti in strada/capillare

- Frequenza del servizio di svuotamento dei contenitori dei rifiuti differenziati
- Numerosità e dislocazione dei cassonetti per rifiuti solidi urbani e rifiuti indifferenziati
- Numerosità e dislocazione di contenitori per la raccolta differenziata
- Frequenza della raccolta dei rifiuti urbani in strada

Servizio di raccolta dei rifiuti "porta a porta"

- Praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta dei rifiuti differenziati
- Frequenza della raccolta dei rifiuti urbani in strada e in tutte le frazioni differenziate presso le abitazioni e condomini

Altri aspetti di prodotto - servizio

- Numerosità e dislocazione di cestini gettacarte
- Orari della raccolta
- Pulizia di strade e marciapiedi
- Impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale
- Informazioni sulle modalità di raccolta dei rifiuti
- Costo del servizio rapportato alla qualità
- Chiarezza e comprensibilità delle bollette relative all'igiene urbana
- Correttezza delle bollette relative all'igiene urbana
- Adeguatezza del servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti
- Orari di raccolta dei centri di raccolta dei rifiuti

La valutazione relativa agli aspetti di Relazione è stata dettagliata sulla base degli stessi fattori utilizzati per il Servizio Idrico Integrato.

Il relativo dato evidenzia un deciso aumento di clienti del servizio di Igiene Ambientale che hanno contattato gli uffici Iren.

I dati relativi ai Centri di Raccolta per i rifiuti messi a disposizione dei cittadini da Iren per il ritiro di tutti i tipi di rifiuti differenziati e ingombranti presentano una situazione sostanzialmente in linea rispetto al 2015.

### Notorietà e immagine

Si conferma una sostanziale tenuta della notorietà di Iren rispetto al 2015.

Il posizionamento di immagine vede Iren nel 2016:

- seria ed efficiente, capace di garantire la qualità del servizio: 89%
- flessibile e non burocratica: 74%
- tecnologicamente avanzata e attenta alla salvaguardia dell'ambiente: 85%
- vicina alle esigenze dei cittadini e del territorio in cui opera: 86%
- ispira fiducia, è trasparente perché informa con chiarezza di ciò che fa: 85%

Per le tre provincie emiliane i dati sono sostanzialmente allineati con alcune leggere differenze parziali le cui motivazioni vengono individuate in fase di discussione confermando la volontà del Gruppo volta al miglioramento delle proprie performance sul territorio.

Il Comitato, dopo ampia discussione sui risultati, prende atto del documento presentato.

\* \* \* \* \*

## **2. Analisi del progetto proposto dal Prof. Alessio Malcevschi: “Valorizzazione ambientale delle potature del verde urbano”;**

Il Presidente cede la parola ad Alessio Malcevschi dell'Università di Parma per la presentazione del progetto, pubblicato sulla piattaforma “Irencollabora”, dal titolo «*Valorizzazione ambientale ed energetica di scarti vegetali derivanti dalla manutenzione del verde urbano in un'ottica di sviluppo sostenibile*».

Malcevschi, nel sottolineare che il progetto è in linea con le indicazioni dell'Unione Europea “Verso un'economia circolare: programma per un'Europa a zero rifiuti”, riferisce che, secondo i recenti dati Arpa, il 25% della raccolta differenziata nella provincia di Parma è costituito da sfalci e potature, per un totale di 41.000 tonnellate. Le Biomasse vegetali rappresentano una grande opportunità per la produzione di biochar, un materiale derivante da biomasse vegetali attraverso un processo di pirolisi in grado di trattenere elementi nutritivi e di funzionare da ammendante del suolo per centinaia di anni.

Il biochar ha diversi campi di applicazione e comporta notevoli benefici per l'ambiente. Basti pensare che 1.000 tonnellate di biomassa possono produrre 300 tonnellate di biochar. Questo processo permette la produzione di 150 kW di energia termica. 1 tonnellata di biochar equivale al sequestro di 3,67 tonnellate di CO<sub>2</sub> dall'atmosfera.

Malcevschi propone ai membri del comitato di Parma uno studio-pilota biennale per produrre biochar, da usare nell'orto botanico di Parma, con quantità limitate di biomasse vegetali derivanti dalla potatura del verde urbano (400-500 chili), fornite dal comune di Parma e/o da IREN per provare la sostenibilità ambientale, economica e sociale del biochar.

La produzione del biochar avverrebbe nei laboratori del tecnopolo del Campus Universitario di Parma sotto il rigoroso controllo dei ricercatori dell'Ateneo e nello stretto rispetto della normativa ambientale vigente.

I vantaggi del progetto sarebbero:

- sostegno all'orto botanico di Parma (nel 2008 l'orto Botanico ha rischiato la chiusura);
- trasformazione di rifiuti in prodotti secondari per produrre un ammendante per il suolo;
- diminuzione uso fertilizzanti;
- produzione di energia da fonti rinnovabili a km 0 nell'ottica di un'economia circolare;
- riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub>;
- creazione di nuove attività imprenditoriali e cooperative.

Al termine della presentazione i membri convengono sull'interesse del progetto e sulla necessità di realizzare uno studio di fattibilità tecnico-economico. Inoltre sia Trevisan che Tagliavini, ritengono fondamentale un piano di comunicazione rivolto alla cittadinanza. Piano finalizzato sia a rilanciare l'orto botanico, sia soprattutto, ad aiutare i cittadini a comprendere come le forme di combustione-termochimica possano essere anche attività virtuose per l'ambiente e per la comunità.

Il Comitato approva la proposta e invita il gruppo di lavoro a riunirsi con l'obiettivo di produrre un documento esecutivo da sottoporre al prossimo Comitato, coinvolgendo anche il Comune di Parma.

### **3. Analisi del progetto operativo: *“Ri-cibiamo ristorante. Chi ama il cibo non lo spreca”*;**

Il Presidente cede la parola a Simone Mazzata, che aggiorna brevemente sul punto.

Il progetto “Ri-Cibiamo. Chi ama il cibo non lo spreca” è finalizzato alla riduzione dello spreco di cibo al ristorante e i Comitati Territoriali di Piacenza e Parma, dopo averlo co-progettato con l'associazione proponente “Piace cibo sano”, hanno deciso di sostenerlo concretamente, impegnando l'associazione a una rendicontazione puntuale delle attività.

Viene illustrato sommariamente il Piano operativo di “Piace cibo sano”, che prevede alcune azioni e attività da svolgersi durante il 2017. E' già operativa in queste settimane la fase di individuazione

dei ristoratori che aderiranno all'iniziativa, anche grazie al supporto delle associazioni di categoria, mentre l'avvio pubblico del progetto sarà un seminario che si terrà il prossimo 13 febbraio presso il rinnovato Istituto Toniolo a Castelnuovo Fogliani, al quale i membri del Comitato saranno invitati. Il Comitato prende atto.

#### **4. Stato di avanzamento del progetto: “Pro Ultra 70”;**

Il 14 dicembre 2016, il gruppo di lavoro che sta seguendo il progetto si è riunito per verificare ed aggiornare i documenti:

- Domande frequenti;
- Guida alla lettura della bolletta.

Al termine dell'incontro tutte le correzioni, verifiche e aggiunte sono state comunicate ai referenti di Iren Mercato per la stesura definitiva. Appena i documenti saranno pronti si procederà con il coinvolgimento del settore Comunicazione di Iren per la progettazione grafica e per l'analisi della campagna di distribuzione degli stessi.

#### **5. Stato di avanzamento del progetto: “Atelier per la Sostenibilità in Cucina”;**

In relazione al progetto “Un Atelier per la Sostenibilità in Cucina”, i membri del comitato sono stati aggiornati sull'attività didattica del 12 Gennaio presso l'Hotel Porro.

Il 13 febbraio le 4° classi dell'Istituto Alberghiero di Salsomaggiore si recheranno per un incontro formativo di un giorno, presso la sede di Reggio Children a Reggio Emilia. Questo, al fine di garantire continuità nel tempo al progetto e il ricambio tra le 5° e le 4° classi.

Trevisan suggerisce, finito questo primo periodo di sperimentazione, di estendere l'iniziativa anche ai territori di Reggio Emilia e Piacenza.

#### **6. Stato Avanzamento del progetto: “Parma Non Spreca”;**

Il Presidente cede la parola ad Arnaldo Conforti di Forum Solidarietà per un aggiornamento sull'evoluzione del progetto, a valle del sostegno del Comitato Territoriale nei mesi scorsi.

Grazie al sostegno del Comitato Territoriale e, di recente, ad un finanziamento del Ministero, il Forum solidarietà ha potuto acquistare mezzi, attrezzature e strumentazione per rendere operativo il progetto, che intende allargare ai prodotti freschi e già cotti l'attività di raccolta di cibo per essere distribuito a persone e famiglie in difficoltà.

E' stata avviata la fase di reclutamento dei volontari – che sono a oggi quindici - per cui è prevista una prima edizione del corso di formazione a fine gennaio sulla gestione dei cibi, sugli obiettivi e le implicazioni relazionali di coloro che sono coinvolti nel progetto. E' già a buon punto anche l'assetto organizzativo del progetto: la fase operativa verrà attivata entro la fine di febbraio, sia nella città di Parma sia a Fidenza, con tre passaggi quotidiani di ritiro cibi. Anche il numero dei

donatori sta crescendo e si chiede al Comitato di valutare l'opportunità di una sinergia tra questo progetto e i ristoratori che aderiranno a "Ri-cibiamo". Infine, nel prossimo mese di febbraio verrà promosso un seminario sulla legge contro lo spreco alimentare, con la partecipazione del relatore, on. Maria Chiara Gadda.

Il presidente Trevisan ringrazia per gli aggiornamenti e si impegna a chiedere al responsabile del progetto "Ri-cibiamo", Miriam Bisagni, la possibilità di una visibilità dell'iniziativa "Parma non spreca" nell'ambito del seminario del prossimo 13 febbraio.

Selina Xerra interviene e rinnova la volontà di Iren di promuovere l'adesione di volontari presso l'azienda, una volta definiti i requisiti minimi e gli impegni richiesti alle persone da coinvolgere e riferisce dell'interesse del Sindaco del Comune di Sala Baganza, Aldo Spina, verso il progetto, anche nell'ottica di un coinvolgimento dei Comuni dell'Unione Pedemontana Parmense. Suggestisce, infine, di valutare l'opportunità di coinvolgere, nell'ambito del convegno sulla legge antispreco, il direttore di Atersir, Vito Belladonna, al quale i Comitati Territoriali si sono già rivolti per favorire l'applicazione, presso le amministrazioni comunali, di formule di sconto per gli operatori economici che concorrono a ridurre lo spreco di cibo.

Il Comitato si complimenta per lo sviluppo operativo del progetto e invita a procedere, secondo quanto suggerito nella discussione.

#### **7. Proposta per il "Tavolo tecnico/Osservatorio dedicato alle associazioni economiche";**

Cavedoni comunica al componenti del Comitato la disponibilità da parte del servizio "Tributo e corrispettivo rifiuti" di Iren, per un incontro in cui spiegare il funzionamento della Tari e per rispondere alle richieste dei componenti del Tavolo tecnico. L'incontro sarà aperto a tutti i membri del Comitato che volessero partecipare.

#### **8. Varie ed eventuali**

Xerra informa che anche il Comitato di Piacenza ha deliberato il progetto relativo al "Fondo mutualistico per le povertà energetiche" e comunica che nelle prossime settimane il gruppo di lavoro si riunirà per procedere con le specifiche attività.

Il Segretario  
(Damiano Durante)

Il Presidente  
(Marco Trevisan)