

**COMITATO CONSULTIVO TERRITORIALE DI PARMA**  
**VERBALE RIUNIONE N. 10 DELL'11 APRILE 2017**

Il giorno 11 aprile 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
- Ettore Rocchi (Vice-Presidente Iren)
- Fabrizio Ghidini (Federconsumatori)
- Silvano Annoni (Italia Nostra)
- Massimo Perotti (CNA)
- Stefano Cantoni (Confesercenti)
- Arnaldo Conforti (Forum Solidarietà)
- Alessio Malcevschi (Università degli Studi di Parma)
- Barbara Carpena (Confcooperative)
- Francesca Campanini (Confconsumatori)
- Maria Chiara Albertini (UPI)

Hanno giustificato la propria assenza i Signori:

- Paolo Peveraro (Presidente Iren)
- Massimo Donati (Ass. Kuminda)
- Fabio Faccini (Coop Cigno Verde)
- Ignazio Vincenzo Cannas (Adoc)
- Marco Tamani (Coldiretti)
- Patrizia Bonardi (Sirio coop. Sociale)
- Lorenzo Zerbini (Gruppo Giovani Industriali)

Risultano assenti non giustificati i Signori:

- Michele Orioli (EMC2)
- Claudio Franchini (Ascom)

Il Presidente Marco Trevisan assume la presidenza e ricorda che la riunione odierna è stata indetta con comunicazione in data 29 marzo 2017, per discutere e deliberare sul seguente ordine del giorno:

1. Presentazione dei risultati dell'indagine di Customer Satisfaction 2016 per il servizio Energia Elettrica e servizio Gas;
2. Presentazione del Bilancio di Sostenibilità 2016;
3. Presentazione del progetto proposto dal Prof. Alessio Malcevschi: "Valorizzazione ambientale delle potature del verde urbano";
4. Stato di avanzamento dei progetti in corso;
5. Varie ed eventuali.

Il Presidente propone di incaricare della redazione del verbale della presente riunione Beatrice Cavedoni 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, Damiano Durante e Simone Mazzata di Iren SpA.

\* \* \* \* \*

Si passa all'esame dell'ordine del giorno.

#### **1. Presentazione dei risultati dell'indagine di Customer Satisfaction 2016 per il servizio Energia Elettrica e servizio Gas;**

Il Presidente cede la parola a Selina Xerra, per la presentazione della "Customer Satisfaction Audit e Brand Awareness per Gruppo Iren 2017".

L'indagine, commissionata a Cerved Group, viene presentata con l'ausilio di una selezione di slide, che sarà inviata a tutti i Componenti del Comitato.

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 Vendita Energia e Gas 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.

I dati evidenziano anche per il 2016 una soddisfazione a livelli elevati, confermando il successo raggiunto nel passato biennio; la valutazione emotiva è di segno positivo per il 94% dei clienti; la soddisfazione più elevata si registra tra i clienti domestici e tra quelli della provincia di Genova.

In dettaglio per il Servizio Vendita Energia e Gas sono state raccolte le valutazioni dei cittadini sui seguenti elementi di prodotto/servizio:

#### Area Condizioni Applicate

- chiarezza delle condizioni contrattuali per l'energia elettrica
- chiarezza delle condizioni contrattuali per il gas
- convenienza delle condizioni per l'energia elettrica rispetto alla concorrenza
- convenienza delle condizioni per il gas rispetto alla concorrenza
- possibilità di scegliere soluzioni e prezzi dell'energia elettrica che soddisfino le esigenze del cliente
- possibilità di scegliere soluzioni e prezzi del gas che soddisfino le esigenze del cliente

#### Area Fatturazione

- regolarità dell'invio della bolletta/fattura
- correttezza dei consumi e dei conguagli riportati nelle bollette/fatture dell'energia elettrica
- correttezza dei consumi e dei conguagli riportati nelle bollette/fatture del gas
- tempo a disposizione tra il ricevimento della bolletta e la scadenza per il pagamento
- varietà di mezzi a disposizione per il pagamento della fattura
- facilità di rateizzazione dei pagamenti

#### Area Relazione

- disponibilità complessiva dell'azienda all'ascolto delle esigenze di clienti ed utenti
- cortesia e gentilezza
- capacità di risolvere i problemi o richieste nel minor tempo possibile
- professionalità e competenza del personale
- chiarezza e completezza delle risposte fornite
- facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda
- tempi di attesa per parlare con un operatore
- tempi di attesa allo sportello

#### Area Acquisizione

- chiarezza del venditore a spiegare l'offerta

- tempi di attivazione rispetto a quelli dichiarati o attesi
- assistenza ricevuta durante il periodo di attesa dell'attivazione
- rispondenza tra descrizione dell'offerta e le condizioni applicate

#### Area reclami

- adeguatezza della risposta ricevuta per risolvere il problema segnalato
- tempestività nel rispondere al reclamo.

I dati raccolti evidenziano i seguenti risultati:

- l'area acquisizione è decisamente soddisfacente per tutti i target di clienti (tra il 96,6 ed il 98,3%)
- ottime prestazioni in area Prodotto/Condizioni contrattuali (tra il 92,1% ed il 96,6%) clienti soddisfatti in miglioramento soprattutto per il target domestico
- almeno 9 clienti su 10 soddisfatti degli aspetti di fatturazione (tra il 91,7% ed il 98,9%)
- migliora la soddisfazione su tutti gli aspetti valutati sia per i clienti domestici che non domestici (tra il 91,7% ed il 98,9%)
- molto soddisfacente la performance registrata in area relazione (tra il 92,6% ed il 96,9%), anche in area relazione si conferma il miglioramento dei parametri di soddisfazione
- pochi clienti hanno reclamato
- le prestazioni risultano migliori o in linea con gli standard di mercato sia per il mercato che gas che dell'energia elettrica
- la Customer Satisfaction Index mostra prestazioni eccellenti:
  - Area Acquisizione 97,3%
  - Area Prodotto / Condizioni contrattuali 95,0%
  - Area fatturazione 94,7%
  - Area Relazione 94,9%
  - Area Reclami 63,0%

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

\* \* \* \* \*

## **2. Presentazione del Bilancio di Sostenibilità 2016;**

Xerra ringrazia i componenti del Comitato Territoriale per il supporto nell'individuazione dei temi rilevanti che sono stati assunti per il Bilancio di Sostenibilità 2016. Ricorda che il documento è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione del Gruppo Iren in data 16 marzo 2017 e, con il

supporto di slide che saranno inviate a tutti i Componenti del Comitato, sintetizza i punti maggiormente significativi per la sostenibilità del Gruppo Iren nell'anno 2016:

- ricavi per 3.283 mln/€ con un utile di 174 mln/€ con la proposta da parte del Consiglio di Amministrazione di un dividendo pari a 0,0625 €, gli investimenti pari a 270 milioni di euro, di cui più del 50% nelle reti (in particolare quelle del ciclo idrico 84,6 mln/€);
- valore aggiunto globale lordo generato per gli stakeholder pari a 1.216 milioni di euro con un aumento di 142 milioni di euro rispetto al 2015;
- incremento dei rifiuti gestiti, cui si associa anche un aumento nella raccolta porta a porta e una percentuale di raccolta differenziata del 59,2% rispetto al 47,5% nazionale;
- 78% della produzione energetica di Gruppo derivante da fonti rinnovabili o assimilate grazie alla quale è stato prodotto un risparmio energetico di circa 635.000 tep e sono state evitate emissioni di anidride carbonica per oltre 2.660.000 tonnellate;
- attenta gestione e controllo delle reti: 253.107.000 di mc di acqua immessa in rete incrementata con l'ingresso delle aree di Vercelli, Savona, Imperia, La Spezia; acque reflue trattate 122.251.000 mc; perdite sulla rete idrica pari al 24% rispetto alla media nazionale del 35%; 1.136 impianti di depurazione gestiti;
- per quanto riguarda i clienti, Iren attraverso 55 sportelli hanno accolto 273.000 clienti e risposto a 1.900.000 telefonate grazie ai 6 call center, un dato importante da rilevare è la crescita dei clienti che hanno rinunciato alla bolletta cartacea (163.000 + 133%); rilevanti i dati della customer satisfaction che verranno analizzati in dettaglio al successivo punto all'ordine del giorno;
- per quanto riguarda la sicurezza: 51% cabine energia elettrica controllate, 52,8% reti teleriscaldamento e 83% reti gas ispezionate, 52.414 campioni di acque potabili e reflue effettuati;
- in ambito sociale, Iren conferma l'attenzione ai propri dipendenti attraverso rapporti di lavoro stabili e continui percorsi di formazione – indicativo il Progetto "Back School ad Work" benessere lavorativo con sessioni formative di rieducazione e consapevolezza posturale;
- in merito alla gestione dei fornitori, Iren ha mantenuto saldi i rapporti con il territorio attraverso il 57% di forniture locali, l'affidamento dei servizi a 35 cooperative sociali per un importo di 41.653.283 euro e la sottoscrizione di protocolli di legalità per gli appalti;
- Iren ha confermato il suo impegno nei confronti delle comunità e dei territori serviti, sostenendo 220 progetti in ambito culturale, ambientale, sociale e sportivo con un importo di 8 mln/€. I progetti per la sostenibilità nati all'interno dei Comitati Territoriali sono 29 grazie anche ai 718 contributi di progettazione partecipata su irencollabora.it; mentre 90.000 euro, oltre a uomini e mezzi sono stati destinati per sostenere le comunità colpite dal sisma del centro Italia;
- il Gruppo ha avviato 14 progetti di innovazione e internazionalizzazione per un impegno complessivo pluriennale di oltre 10 milioni € (circa la metà finanziati da bandi); ha attivato

collaborazioni con realtà industriali di oltre 94 città europee oltre a coinvolgere 6.000 cittadini nella sperimentazione di un progetto per il consumo sostenibile delle risorse energetiche;

- l'educazione alla sostenibilità ha visto coinvolte oltre 729 scuole con 89.890 studenti partecipanti alle offerte formative Edu-Iren; nell'alternanza scuola lavoro 17 istituti sono stati coinvolti con oltre 400 studenti l'anno dei quali 70 saranno selezionati per lo svolgimento dei tirocini in azienda dal 2017.

Il Comitato prende favorevolmente atto.

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

Il Presidente presenta il gruppo di lavoro che ha svolto la prima analisi sul progetto e comunica la disponibilità da parte del Comune di Parma a sostenere il progetto, mettendo a disposizione gli scarti vegetali comunali.

Malcevschi presenta il progetto, il contesto di partenza e il respiro internazionale dell'iniziativa portando anche l'esempio della città di Stoccolma.

Il progetto in sintesi:

- una parte di potature provenienti da aree pubbliche del Comune di Parma verranno utilizzate per la produzione di biochar, ammendante naturale di particolare pregio;
- il biochar, prodotto e analizzato, verrà utilizzato presso un'area dell'Orto botanico di Parma, luogo della città che sta diventando marginale;
- parte fondamentale e inscindibile del progetto è l'attività di promozione e comunicazione alle comunità locali;
- si tratta di un progetto sperimentale della durata di due anni a valle del quale si potrà valutare un'eventuale implementazione su scala più ampia.

Gli obiettivi del progetto:

- dimostrare una strada possibile di recupero in un ciclo virtuoso della frazione verde di potature, grazie all'utilizzo di tecnologie sostenibili, come ulteriore tassello di economia circolare;
- rendere visibile che l'alleanza tra istituzioni (Comune, Università, Iren) produce buoni progetti di economia circolare per il territorio;
- sperimentare una tecnologia coerente nella logica della lotta ai cambiamenti climatici.

I componenti del Comitato dopo alcune spiegazioni e chiarimenti sullo sviluppo operativo del progetto, procedono alla votazione. Tutti i membri presenti approvano la realizzazione del progetto e l'impegno di budget richiesto, pari a 25.000 euro, di cui 12.500 euro nel corso dell'anno 2017 e 12.500 euro nell'anno 2018.

Il documento presentato verrà inviato a tutti i componenti del Comitato Territoriale.

#### **4. Stato di avanzamento dei progetti in corso;**

Il Presidente cede la parola a Conforti che aggiorna il Comitato sul progetto “**Parma non spreca**”: la formazione dei volontari è terminata, sono stati acquistati tutti i mezzi ed i veicoli necessari e il lavoro di ricerca di aziende che possono sostenere l’iniziativa, continua.

Conforti comunica che il comune di Salsomaggiore ha attivato uno sconto sulla tari per le attività commerciali che donano cibo a favore dei bisognosi.

Conclude, confermando la partecipazione del progetto al “Gola Gola Festival” che si terrà a Parma dal 2 al 4 giugno 2017 e che vede l’impegno degli organizzatori a donare il cibo in eccedenza alla rete Parma non spreca.

Mazzata aggiorna il Comitato sul progetto “**RicibiAmo, chi ama il cibo non lo spreca**” comunicando che su 170 potenziali ristoratori in elenco, sulle province di Parma e Piacenza, hanno già aderito formalmente 35 ristoratori e 44 hanno manifestato il proprio interesse.

Le scuole alberghiere di Salsomaggiore e Piacenza hanno fornito un elenco di ristoranti che già in passato accoglievano tirocinanti. Di questi ristoranti alcuni hanno confermato la disponibilità al tirocinio ma non tutti hanno aderito al progetto.

E’ stata creata la pagina Facebook dedicata al progetto (<https://www.facebook.com/RicibiAMO/>) ed è stata attivata la prima fase di campagna di comunicazione.

#### **5. Varie ed eventuali.**

Xerra informa che, in relazione agli impegni istituzionali del Comune di Parma, potrebbe essere necessario variare il giorno della settimana prescelto per le riunioni del Comitato.

Se ne discuterà nel corso dell’incontro già calendarizzato per martedì 4 luglio 2017, che viene confermato.

Non viene presentato alcun ulteriore argomento e pertanto alle ore 19.00 la seduta viene dichiarata chiusa.

Il Segretario  
(Beatrice Cavedoni)

Il Presidente  
(Marco Trevisan)