

COMITATO CONSULTIVO TERRITORIALE DI PIACENZA
VERBALE RIUNIONE N. 19 DEL 5 APRILE 2017

Il giorno **5 aprile 2017**, alle ore 17.00 presso la sede Iren SpA di Piacenza, strada Borgoforte 22, si è riunito il Comitato Consultivo Territoriale di Piacenza.

Sono presenti i Signori (ente di appartenenza):

- Francesco Timpano (Vice Sindaco Comune Piacenza)
- Mauro Balordi (Università Cattolica del Sacro Cuore)
- Raffaele Veneziani (Sindaco Comune di Rottofreno)
- Dante Bussatori (API Piacenza)
- Edmondo Ioannilli (Associazione Ambiente Lavoro)
- Maurizio Mazzoni (Associazione Confedilizia Piacenza)
- Fabrizio Tei (Assoutenti Piacenza)
- Federico Scarpa (Consorzio Cosil Piacenza)
- Daniele Bosoni (Confcooperative Piacenza)
- Giulio Ricciardi (Federconsumatori Piacenza)
- Miriam Vallisa (Legacoop Piacenza)
- Laura Chiappa (Legambiente Piacenza)
- Michele Marchini (SVEP Onlus).

Sono assenti giustificati i Signori:

- Paolo Peveraro (Presidente Iren SpA)
- Ettore Rocchi (Vice-Presidente Iren SpA)
- Monica Taina (Associazione Carlo Rasperini Piacenza)
- Ivan Bersani (CISL Piacenza)
- Stefano Riva (Confindustria Piacenza)
- Giuseppina Tagliafichi (CNA Piacenza)
- Giulia Silvia (Gruppo Giovani Imprenditori Confindustria Piacenza)

Il Presidente Mauro Balordi assume la presidenza e ricorda che la riunione odierna è stata indetta con comunicazione in data 21 marzo 2017, per discutere e deliberare sul seguente ordine del giorno:

1. Presentazione del Bilancio di Sostenibilità Iren 2016;
2. Presentazione customer satisfaction clienti energia elettrica e gas 2016;
3. Richiesta da parte del componente Scarpa di un approfondimento sul termovalorizzatore di Piacenza;

4. Aggiornamenti relativi ai progetti “Bonus sociale energia elettrica e gas”, “Centro del Riuso” e “Ri-Cibiamo”;
5. Comunicazioni inerenti il progetto “Vivinfinito – Coltiviamo il futuro!”;
6. Varie ed eventuali.

Il Presidente propone di incaricare della redazione del verbale della presente riunione Patrizia Epicoco, della Segreteria Affari Legali e Societari del Gruppo Iren.

I presenti all'unanimità approvano la proposta.

Il Presidente fa poi rilevare che sono presenti: Simone Mazzata e Beatrice Cavedoni della funzione CSR e Comitati Territoriali di Iren SpA.

* * * * *

Si passa all'esame dell'ordine del giorno.

1. Presentazione del Bilancio di Sostenibilità Iren 2016.

Il Presidente passa la parola a Selina Xerra la quale ringrazia i componenti del Comitato Territoriale per il supporto nell'individuazione dei temi rilevanti che sono stati assunti per il Bilancio di Sostenibilità 2016.

Selina Xerra 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 allegate al presente verbale, 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.

Al termine della presentazione la componente Laura Chiappa chiede un chiarimento circa il metodo di calcolo della percentuale di raccolta differenziata nella provincia di Piacenza, utilizzato nel 2015 e nel 2016, in relazione al computo dei rifiuti ingombranti a smaltimento, così come previsto dalla normativa regionale.

Al proposito Xerra segnala che farà pervenire al Comitato le informazioni circa la metodologia di calcolo.

Il Comitato prende favorevolmente atto della presentazione del Bilancio di Sostenibilità 2016.

* * * * *

2. Presentazione Customer Satisfaction clienti energia elettrica e gas 2016.

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 slides, che sarà inviata a tutti i Componenti del Comitato; i dati sono presenti anche nel Bilancio di Sostenibilità seppur in forma sintetica.

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 prende favorevolmente atto.

* * * * *

3. Richiesta da parte del Componente Scarpa di un approfondimento sul termovalorizzatore di Piacenza.

Il Presidente cede la parola al Componente Federico Scarpa che ha richiesto di esprimere alcune considerazioni in merito al termovalorizzatore di Piacenza.

Scarpa illustra le proprie considerazioni basate sulla tesi che le posizioni della Componente Laura Chiappa – rappresentante di Legambiente – con riferimento all'impianto di termovalorizzazione di Piacenza, possano provocare preoccupazione tra i cittadini e i dipendenti. Chiede pertanto che il Comitato si esprima in merito alle posizioni espresse da Legambiente di Piacenza e Regione Emilia Romagna tramite i mezzi di comunicazione locali.

Il Presidente nel ricordare preventivamente la natura e le finalità del Comitato Territoriale previsti dal Regolamento del Comitato stesso, apre il dibattito.

Interviene la Componente Laura Chiappa che ribadisce come la posizione di Legambiente possa costituire solo un arricchimento all'interno della dialettica cittadina e che la differenza di posizioni e di vedute, in situazioni di reciproco rispetto, non rappresenta un ostacolo ad una fattiva

collaborazione su specifici progetti dove vi è convergenza di obiettivi; chiede quindi che le considerazioni del Componente Scarpa, sia in considerazione delle finalità del Comitato sia in considerazione del rispetto dovuto alla pluralità di vedute, siano considerate non ricevibili in quanto prive di fondamento e ribadisce la propria volontà di non dare né seguito né importanza alle polemiche in esse contenute.

Intervengono Xerra, Ricciardi, Ioannilli, Mazzoni, Bosoni, Bussatori che ribadiscono le finalità e gli obiettivi del Comitato, la composizione dello stesso che vede per sua natura la partecipazione attiva e voluta di differenti visioni, competenze ed espressioni di pensiero presenti nella società civile. Viene inoltre evidenziata la posizione dell'Azienda all'interno del ciclo dei rifiuti in qualità di gestore ed attuatore di un sistema programmatico e normativo complesso, definito da organi diversi quali comunitari, nazionali e regionali.

Viene anche da tutti evidenziato l'estremo interesse nel partecipare ad un momento di approfondimento sul tema della gestione integrata dei rifiuti, di cui il termovalorizzazione di Piacenza rappresenta un tassello, e dei progetti di Iren in questo ambito. Viene anche sottolineato come il tema dei rifiuti e dell'economia circolare richieda una sempre maggiore attenzione, capacità comunicativa e trasparenza verso la collettività e le Istituzioni. Viene, infine, ribadita la ricchezza insita nel confronto serio e leale tra posizioni diverse sulla base di un necessario rispetto reciproco.

Concluso il dibattito cui partecipano tutti i Componenti, il Presidente, nel confermare la non conformità della richiesta del componente Scarpa alle finalità del Comitato Territoriale, propone, in considerazione dell'interesse espresso dai componenti del Comitato, l'organizzazione di una seduta di approfondimento sul tema della gestione integrata dei rifiuti con la presenza del Management aziendale, come sopra evidenziato, e richiama nuovamente i Componenti ai principi che ispirano il Comitato, luogo in cui trova accoglienza e stimolo il corretto e rispettoso confronto tra differenti opinioni e punti di vista.

Il Comitato approva la proposta del Presidente.

* * * * *

4. Aggiornamenti relativi ai progetti “Bonus sociale energia elettrica e gas”, “Centro del Riuso” e “Ri-Cibiamo”.

Il Presidente propone di rinviare la discussione del presente punto alla prossima seduta.

Il Comitato approva.

* * * * *

5. Comunicazioni inerenti il progetto “Vivinfito – Coltiviamo il futuro”.

Il Presidente propone di rinviare la discussione del presente punto alla prossima seduta.

Il Comitato approva.

* * * * *

Varie ed eventuali.

Il Componente Timpano, nella sua qualità di rappresentante del Comune di Piacenza, in considerazione delle prossime elezioni, ringrazia Iren per l'opportunità offerta nel costituire un organismo, quale è il Comitato Territoriale, tanto significativo per la comunità piacentina e per la stessa azienda. Ringrazia tutti i Componenti del Comitato per l'impegno profuso e la fattiva collaborazione accordata. Augura buon lavoro per il prosieguo delle attività.

Il Presidente ringrazia Timpano per l'apporto di idee e competenze e per il costruttivo contributo fornito nei tre anni passati, auspicando che anche in futuro il Comitato possa contare su un tale livello di partecipazione da parte del Comune di Piacenza.

* * * * *

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

Non viene presentato alcun ulteriore argomento e pertanto alle ore 19.50 la seduta viene dichiarata chiusa.

Il Segretario
(Patrizia Epicoco)

Il Presidente
(Mauro Balordi)