

COMITATO CONSULTIVO TERRITORIALE DI PIACENZA
VERBALE RIUNIONE N. 9 DEL 2 SETTEMBRE 2015

Il giorno **2 settembre 2015**, 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 Profumo (Presidente Iren)
- Ettore Rocchi (Vice-Presidente Iren)
- Francesco Timpano (Comune di Piacenza)
- Raffaele Veneziani (Comune di Rottofreno)
- Mauro Balordi (Università Cattolica del Sacro Cuore)
- Edmondo Ioannilli (Associazione Ambiente e Lavoro)
- Monica Taina (Associazione Carlo Rasperini)
- Maurizio Mazzoni (Confedilizia Piacenza)
- Ivan Bersani (CISL Piacenza)
- Daniele Bosoni (Confcooperative Piacenza)
- Nino Beretta (Federconsumatori Piacenza)
- Giulia Silva (Gruppo Giovani Imprenditori Confindustria Piacenza)

Sono assenti giustificati i Signori:

- Dante Bussatori
- Fabrizio Tei
- Federico Scarpa
- Laura Chiappa
- Michele Marchini
- Stefano Riva
- Fabrizio Ramacci

Sono assenti ingiustificati i Signori:

- Giuseppina Tagliafichi

Il Presidente Mauro Balordi assume la presidenza e ricorda che la riunione odierna è stata indetta con comunicazione in data 24 agosto 2015, per discutere e deliberare sul seguente ordine del giorno:

1. Stato di avanzamento dei gruppi di lavoro;
2. Presentazione della Customer Satisfaction di Iren nei territori emiliani;

3. Presentazione pubblica delle attività del Comitato Territoriale di Piacenza;
4. 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: Selina Xerra, Direttore Corporate Social Responsibility e Comitati Territoriali di Iren SpA e Beatrice Cavedoni di Iren SpA.

* * * * *

Si passa all'esame dell'ordine del giorno.

1. Stato di avanzamento dei gruppi di lavoro.

Il Presidente cede la parola a Selina Xerra per un aggiornamento sullo stato di avanzamento del lavoro intrapreso dai vari gruppi di lavoro.

Progetto "Centro del riuso by Comune di Piacenza".

In occasione del tavolo di lavoro trasversale ai Comitati Territoriali di Piacenza e Reggio Emilia per l'approfondimento del progetto "Centro del riuso" è emerso come l'accessibilità ai "Bandi Life" come strumento di finanziamento dello start up del progetto non sia risultata possibile sia per ragioni temporali sia per l'orientamento assunto dai Bandi Life.

Verranno quindi a breve approfondite con la Regione Emilia Romagna le tematiche delle fonti di finanziamento per la realizzazione del progetto pilota di Piacenza e Reggio Emilia da valutare in relazione alle politiche di gestione dei rifiuti adottate e livello regionale.

Allo stesso modo sono in corso di verifica, entro la metà di settembre, le opportunità di finanziamento offerte da bandi nazionali o comunitari.

Parallelamente prosegue la verifica sulla realizzabilità del manufatto, in particolare per quanto riguarda la possibilità trovare disponibilità di manufatti in dismissione post Expo.

Progetto "Eco-Feste".

Il progetto per la stagione in corso, attualmente nella sua fase conclusiva, sta operando sul fronte in cui è già impegnata Legambiente con i propri volontari.

Al fine di creare le condizioni di introduzione del progetto per la prossima stagione, i Comuni presenti in Comitato avvieranno il necessario confronto con gli altri Comuni del territorio provinciale, attraverso gli organismi di Atersir, in primo luogo per la redazione di linee guida

condivise da tutti Comuni all'interno delle quali la filosofia del progetto "Eco-Feste" possa trovare una adeguata collocazione.

Progetto "Maggiore comprensibilità delle bollette Iren".

Il progetto di un nuovo lay-out della bolletta Iren sarà posto all'esame del sottogruppo di lavoro che, una volta effettuate le proprie osservazioni, provvederà alla presentazione al Comitato in una sua prossima riunione.

Nel contempo vengono avanzate ulteriori proposte per l'introduzione di spazi informativi circa le corrette modalità di smaltimento dei rifiuti / utilizzo dei centri di raccolta ubicati nei vari Comuni della provincia al fine di arginare il fenomeno dello scarico abusivo.

Viene altresì avanzata la proposta di utilizzare il badge personale relativo allo smaltimento dei rifiuti anche per il prelievo dell'acqua erogata dalle "cassette".

Le proposte avanzate dovranno essere verificate dal punto di vista della fattibilità ed economica.

Progetto "Un campus più sostenibile è un campus senza più plastica".

Effettuate le necessarie indagini sul consumo di acqua in bottiglietta di plastica all'interno del Campus universitario, sono state definite le caratteristiche dimensionali delle macchine che sono in corso di installazione per l'erogazione dell'acqua di acquedotto naturale (fontanelle).

Agli studenti verrà consegnato un contenitore riutilizzabile, consistente in una borraccia di alluminio con il logo del progetto. E' in fase di predisposizione la grafica delle borracce che verranno a breve prodotte e distribuite.

"Progetto Ri-Cibiamo al Ristorante – chi ama il cibo non lo spreca".

A seguito dell'incontro con il sottogruppo di lavoro, l'Associazione Piacecibosano ha fatto pervenire un nuovo studio di fattibilità del progetto Ri-Cibiamo che richiede alcune ulteriori precisazioni e approfondimenti.

Il nuovo progetto sarà posto all'esame del sottogruppo di lavoro che, una volta effettuate le proprie osservazioni, provvederà alla presentazione al Comitato in una sua prossima riunione.

Progetto "Raccolta di oli alimentari usati".

E' in corso di definizione, da parte di Iren, un modello di raccolta degli oli alimentari usati che tiene conto delle sperimentazioni effettuate nei mesi scorsi. Il modello, che verrà sottoposto ad Atersir per l'adozione nelle provincie di Parma, Piacenza e Reggio Emilia, sarà presentato nel corso della prossima riunione del Comitato.

Al termine dell'esame dei progetti, il Comitato prende atto dello stato di avanzamento dei lavori.

* * * * *

2. Presentazione della Customer Satisfaction di Iren nei territori emiliani.

Il Presidente cede la parola a Selina Xerra per la presentazione della “Customer Satisfaction Audit” del Gruppo Iren Area Emilia” relativa all’anno 2014.

Lo studio, commissionato allo Studio Cerved, viene presentato con l’ausilio di una selezione di slides e sarà inviato a tutti i Componenti del Comitato e pubblicato sulla Piattaforma on line; i dati sono presenti anche nel Bilancio di Sostenibilità seppur in forma aggregata

Viene innanzitutto indicata la metodologia seguita ed il campione scelto per i diversi territori di Piacenza, Parma e Reggio Emilia in rapporto al Servizio di Igiene Ambientale e Servizio Idrico Integrati.

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 incremento di soddisfazione complessiva dell’anno in esame rispetto al precedente 2013; la prestazione di Iren risulta migliore del dato medio nazionale ed in linea rispetto al dato regionale.

In dettaglio per il Servizio di Igiene Ambientale sono stati raccolti i dati sulla base del seguente prodotto/servizio:

- 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
- 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
- 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

Per quanto riguarda il rapporto di relazione, il dato evidenzia una netta diminuzione di clienti del servizio di igiene ambientale che hanno contattato gli uffici Iren.

Anche per il rapporto di Relazione il dato è stato dettagliato nel modo seguente:

- 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.

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 del tutto stabile rispetto al 2013.

Servizio Idrico Integrato

I dati evidenziano anche per il 2014 una soddisfazione a livelli elevati confermando il successo raggiunto nel passato biennio; Iren è risultata migliore rispetto al dato medio nazionale ed in linea rispetto allo standard regionale.

In dettaglio per il Servizio Idrico Integrato sono stati raccolti i dati sulla base del seguente 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.

Anche per il Servizio Idrico il rapporto di relazione, evidenzia una netta diminuzione di clienti che hanno contattato gli uffici Iren.

Il dato relativo al rapporto di Relazione è stato dettagliato con le medesime modalità del dato del Servizio Igiene Ambientale.

Diminuisce sensibilmente la quota di cittadini che non bevono mai acqua del rubinetto, mentre sono stabili le motivazioni addotte da chi non beve acqua dal rubinetto.

Notorietà e immagine

Si conferma al rialzo il livello di notorietà di Iren rispetto a 2012 e 2013, oltre il 95% dei clienti/utenti dichiarano di conoscere la società, il 68% "abbastanza bene".

Il posizionamento di immagine vede Iren nel 2014:

- seria ed efficiente, capace di garantire la qualità del servizio: 91%
- flessibile e non burocratica: 83%
- tecnologicamente avanzata e attenta alla salvaguardia dell'ambiente: 88%
- vicina alle esigenze dei cittadini e del territorio in cui opera: 88%
- ispira fiducia, è trasparente perché informa con chiarezza di ciò che fa: 88%

dati tutti in aumento rispetto al precedente esercizio.

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

* * * * *

3. Presentazione pubblica delle attività del Comitato Territoriale di Piacenza.

Il Presidente richiamandosi a quanto emerso nelle precedenti sedute ritiene debbano essere individuati appuntamenti di prossima programmazione che caratterizzano la vita della città di Piacenza in modo da costruire in abbinamento momenti di presentazione dell'attività del Comitato di Piacenza.

Francesco Timpano propone alcune imminenti manifestazioni di assoluta rilevanza che possono essere adeguatamente utilizzati.

Tutte le proposte e soprattutto le modalità attuative delle stesse verranno immediatamente studiate, analizzate e sottoposte all'esame del Comitato.

* * * * *

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.

Non viene presentato alcun ulteriore argomento e pertanto alle ore 19.15 la seduta viene dichiarata chiusa.

Il Segretario
(Patrizia Epicoco)

Il Presidente
(Mauro Balordi)