

**COMITATO CONSULTIVO TERRITORIALE DI REGGIO EMILIA**  
**VERBALE RIUNIONE N. 13 DEL 7 FEBBRAIO 2017**

Il giorno 7 febbraio 2017, alle ore 17.00 presso la sede legale di Iren S.p.A. in Reggio Emilia, via Nubi di Magellano 30, si è riunito il Comitato Consultivo Territoriale di Reggio Emilia.

Sono presenti i Signori (ente di appartenenza):

- Rosanna Bacci (Presidente)
- Luigi Grasselli (Università di Modena e Reggio Emilia)
- Mirella Battistoni (Consorzio Romero)
- Giovanni Trisolini (Federconsumatori)
- Giuliano Cervi (Pro Natura Reggio Emilia)
- Enrico Buoncuore (Unindustria Reggio Emilia)
- Alberto Vaccari (Comune di Casalgrande)
- Gino Belli (Confcooperative Reggio Emilia)
- Alberto Bigi (ARCI Reggio Emilia).

Sono assenti giustificati i Sigg.:

- Ettore Rocchi (Vice presidente Iren)
- Marco Corradi (ACER Reggio Emilia)
- Marco Benassi (AGESCI Reggio Emilia)
- Riccardo Faietti (Forum del Terzo Settore Reggiano)
- Luca Braggion (Adconsum Reggio Emilia)
- Paolo Peveraro (Presidente Iren)
- Gianni Vezzani (Lapam Confartigianato Reggio Emilia)
- Luca Vecchi (Comune di Reggio Emilia)
- Mauro Panizza (CNA Reggio Emilia).

La Presidente del Comitato, Rosanna Bacci, assume la presidenza della seduta e ricorda che la riunione odierna è stata indetta con comunicazione in data 26 gennaio 2017 per discutere e deliberare sul seguente ordine del giorno:

- 1. Presentazione dei risultati dell'indagine di Customer Satisfaction 2016;**
- 2. Focalizzazione del progetto: "Centro per il riuso";**
- 3. Stato Avanzamento del progetto: "Education: sensibilizzazione al risparmio energetico";**
- 4. Varie ed eventuali.**

La Presidente della seduta ringrazia tutti i convenuti e, nel fare presente che a norma del Regolamento del Comitato deve essere steso un verbale riassuntivo dello svolgimento dei lavori, propone di incaricare della redazione Patrizia Tellini della funzione CSR e Comitati Territoriali del Gruppo Iren. I presenti all'unanimità approvano la proposta.

La Presidente fa poi rilevare che è presente anche Beatrice Cavedoni della funzione CSR e Comitati Territoriali del Gruppo Iren.

\* \* \* \* \*

La Presidente, prima di affrontare i temi all'ordine del giorno, riferisce che a seguito di sopraggiunti impegni lavorativi hanno presentato le proprie dimissioni:

- Matteo Caramaschi in data 26 gennaio 2017; contestualmente Confcooperative, che aveva indicato Caramaschi quale membro del Comitato Territoriale, ha indicato Gino Belli come componente sostitutivo ;
- Daniele Catellani in data 6 febbraio 2017; contestualmente Arci-Comitato Territoriale di Reggio Emilia, che aveva indicato Catellani quale membro del Comitato Territoriale, ha indicato Alberto Bigi come componente sostitutivo.

Il Comitato prende atto, accogliendo i nuovi componenti.

Si passa quindi all'esame dell'ordine del giorno:

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

La 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 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.

## 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 province 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 nel prendere atto del documento presentato e dopo un'attenta discussione, avanza suggerimenti per una migliore focalizzazione di alcuni dati.

## **2. Focalizzazione del progetto: “Centro per il riuso”;**

La Presidente comunica che a seguito dell'uscita del Bando Atersir per l'assegnazione di contributi per la realizzazione di “Centri Comunali del riuso” in data 22/12/2016, il Comune di Reggio Emilia, Opificio La Polveriera e Iren si sono incontrati per valutare l'esistenza delle condizioni necessarie alla partecipazione.

Valutate la possibilità di aderire e l'esistenza dei requisiti necessari, il Comune di Reggio Emilia e Opificio La Polveriera elaboreranno un piano di fattibilità per partecipare al Bando che scadrà il 28 febbraio 2017.

## **3. Stato Avanzamento del progetto: “Education: sensibilizzazione al risparmio energetico”;**

- Continua anche per il 2017 la collaborazione con RES scuola Edili IFTS di Reggio Emilia, visto l'ottimo lavoro svolto lo scorso anno sugli edifici di alcuni comuni della provincia, quattro studenti del nuovo corso di formazione post diploma, effettueranno uno studio per la riqualificazione energetica di due edifici pubblici già individuati nel Comune capoluogo.
- Per quanto riguarda il progetto inerente la realizzazione di strumenti educativi online rivolti agli studenti per promuovere la conoscenza di pratiche sostenibili e il monitoraggio dei comportamenti nell'utilizzo delle risorse (energia, calore, acqua, rifiuti), Tellini comunica che il Centro di Ricerca sull'Educazione ai Media all'Informazione e alla Tecnologia dell'Università Cattolica di Piacenza, con un team composto da quattro insegnanti esperti e

un supervisore didattico, ha lavorato sui contenuti di schede scientifiche, attività, giochi e percorsi per la scuola primaria e secondaria e consegnato gli elaborati, che insieme ai colleghi di Educazione Ambientale e al gruppo di lavoro dovranno essere analizzati e valutati.

\* \* \* \* \*

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

Non viene presentato alcun ulteriore argomento e pertanto alle ore 19.30 la seduta viene dichiarata chiusa.

Il Segretario  
(Patrizia Tellini)

La Presidente  
(Rosanna Bacci)