

**COMITATO CONSULTIVO TERRITORIALE DI TORINO**  
**VERBALE RIUNIONE N. 6 DEL 31 MARZO 2017**

Il giorno 31 marzo 2017 alle ore 15.00 in Torino, C.so Svizzera n. 95 - presso la sede operativa di Iren - si è riunito il Comitato Consultivo Territoriale di Torino (di seguito anche "Comitato Territoriale").

Sono presenti i Signori (ente di appartenenza):

- Valentina Consiglio (Legacoop Piemonte), Presidente del Comitato Territoriale;
- Pier Francesco Orsi (AIESEC Torino);
- Guglielmo Demichelis (ANCE Torino);
- Fabio Schena (API Torino);
- Valentina Cellamaro (APPC Torino e Valle d'Aosta);
- Dante Ajetti (CGIL Torino);
- Paolo Dentis (Confagricoltura Torino);
- Michele De Rosa (Codacons Piemonte);
- Ippolito Ostellino (Ente di Gestione delle aree protette del Po e della collina torinese);
- Marco Rossato (Parco Nazionale Gran Paradiso);
- Paolo Piagneri (Unione Industriale Torino);
- Ettore Rocchi (Vice Presidente IREN) in collegamento video da Reggio Emilia.

Sono assenti giustificati i Signori (ente di appartenenza):

- Paolo Peveraro (Presidente IREN);
- Pietro Accogli (CISL Torino-Canavese);
- Carlo Alberto Carpignano (Ascom Confcommercio Torino);
- Paolo Alberti (CNA Torino);
- Sergio Gaiotti (Adiconsum Torino);
- Giovanni Grimaldi (Federconsumatori Piemonte);
- Patrizia Lombardi (Dipartimento Interateneo di Scienze, Progetto e Politiche del territorio);
- Samuele Perassi (Unione Nazionale Consumatori).

Sono assenti non giustificati i Signori (ente di appartenenza):

- Domenico Paoli (UIL Torino);
- Roberto Montà (Comune di Grugliasco).

Il Presidente del Comitato Territoriale, Valentina Consiglio, assume la presidenza della seduta e fa rilevare che sono altresì presenti: Selina Xerra, Direttore *Corporate Social Responsibility* e Comitati Territoriali di Iren; Laura Pellegrini e Carlotta Scarrone, della medesima funzione e che si occuperanno della verbalizzazione dei lavori della seduta.

Il Presidente del Comitato Territoriale ricorda quindi che la riunione odierna è stata convocata con comunicazione a propria firma, datata 22 febbraio 2017, per discutere e deliberare sul seguente Ordine del Giorno:

1. **Presentazione dei risultati dell'indagine di Customer Satisfaction 2016;**
2. **Aggiornamento sui progetti in corso: What Weee Are, Centro Ecologico Commerciale Campidoglio, Ecomuseo di Noasca;**
3. **Presentazione di nuove proposte per lo sviluppo di progetti di lavoro;**
4. **Varie ed eventuali.**

\* \* \*

Prima di procedere alla trattazione degli argomenti di cui all'Ordine del Giorno, il Presidente del Comitato Territoriale ricorda che ACU Piemonte aveva segnalato la sua impossibilità a partecipare al Comitato stesso e che nella scorsa seduta era stata deliberata la sostituzione con l'Unione Nazionale Consumatori, nella persona di Samuele Perassi, oggi assente giustificato.

Il Presidente evidenzia nuovamente il problema inerente la scarsa partecipazione alle sedute del Comitato proponendo di modificare giorno/orario al fine di agevolare la partecipazione.

Il Comitato, pertanto,

delibera

di anticipare la prossima seduta del 9 giugno alle h.14 e di valutare in seguito ulteriori modifiche.

\* \* \*

Il Presidente del Comitato Territoriale procede con l'esame degli argomenti all'Ordine del Giorno.

#### **1. Presentazione dei risultati delle indagini di Customer Satisfaction 2016.**

Il Presidente cede la parola a Selina Xerra per la presentazione dei risultati della "Customer Satisfaction Audit e Brand Awareness per Gruppo Iren 2016". Selina Xerra presenta al Comitato Giuseppe Bergesio, Amministratore Delegato di Iren Energia che partecipa alla seduta al fine di supportare la presentazione dei dati inerenti il servizio di teleriscaldamento.

L'indagine, commissionata a Cerved Group, viene presentata con l'ausilio di una selezione di slides; i dati sono presentati 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 Teleriscaldamento, al Servizio di Igiene Ambientale e al Servizio di Vendita di Energia Elettrica e Gas nonché gli obiettivi dell'indagine.

#### **SERVIZIO DI TELERISCALDAMENTO**

I dati evidenziano per il 2016 una soddisfazione complessiva elevata, pari al 93,2%, con punte di oltre il 94% per gli utenti della città di Torino e per gli utenti domestici.

La Customer Satisfaction Index mostra prestazioni eccellenti:

- Area Fatturazione 93,1%
- Area Relazione 93,3%
- Area Reclami 58,5%
- Area Aspetti tecnici teleriscaldamento 94,1%
- Area Emergenza teleriscaldamento 87,5%

## SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE

La soddisfazione per i servizi forniti da AMIAT nel 2016 (83,5%) risulta in miglioramento rispetto alla rilevazione del 2014 (78,2%), sia a livello complessivo sia per tutte le 10 Circoscrizioni.

La Customer Satisfaction Index mostra le seguenti prestazioni:

- Area Prodotto/Servizio 81,1%
- Area Relazione 94,9%.

## SERVIZIO DI VENDITA ENERGIA ELETTRICA E GAS

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 (96,2%) che precede di poco quella della provincia di Torino (95,1%).

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.

\* \* \*

Il Presidente del Comitato Territoriale procede con l'esame degli argomenti all'Ordine del Giorno.

## **2. Aggiornamento sui progetti in corso: What Weee Are, Centro Ecologico Commerciale Campidoglio, Ecomuseo di Noasca.**

### PROGETTO "CENTRO ECOLOGICO COMMERCIALE CAMPIDOGLIO".

Il Presidente del Comitato Territoriale ricorda che la funzione *Corporate Social Responsibility* e Comitati Territoriali di Iren aveva avviato i contatti con i competenti referenti del Comune di Torino, allo scopo di condividere le attività di valutazione del progetto. I contatti hanno successivamente subito un rallentamento, in attesa dell'individuazione di un referente del Comune di Torino quale membro del Comitato Territoriale.

Valentina Cellamaro (APPC Torino e Valle d'Aosta) propone di procedere comunque con l'attività di raccolta dati. Riferisce che Ascom Confcommercio Torino sta effettuando degli studi inerenti la desertificazione commerciale. Propone infine di riavviare l'attività del gruppo di lavoro manifestando la sua disponibilità a partecipare.

Il Comitato approva la proposta di Cellamaro.

\* \* \*

#### PROGETTO "WHAT WEEE ARE".

Il Presidente del Comitato Territoriale cede la parola a Laura Pellegrini per un sintetico aggiornamento delle attività del progetto. Laura Pellegrini evidenzia che sono state fissate le date degli interventi formativi specifici alle classi 2I e 2G del Liceo Cottini (20 aprile, 27 aprile, 4 maggio) precedute da un incontro formativo generale sui rifiuti effettuato tramite l'ausilio del CAM (Centro Ambiente Mobile) a tutto l'istituto, il 26 e 27 gennaio 2017.

Evidenzia inoltre che il costo delle giornate formative a carico del Comitato è pari a 700 € circa oltre alla ritenuta d'acconto del 20%, comprensivo del compenso per il formatore Alessio De Marchi e dell'attrezzatura necessaria per le attività manuali.

Segnala infine che si resta in attesa di un feedback da parte del Liceo Cottini circa la possibilità di partecipare all'evento di coinvolgimento della cittadinanza già previsto dall'Istituto.

Il Comitato approva lo sviluppo del progetto.

\* \* \*

#### PROGETTO "ACQUA: ECOMUSEO NOASCA".

Il Presidente del Comitato Territoriale cede la parola a Marco Rossato (Parco Nazionale Gran Paradiso) per un sintetico aggiornamento delle attività del progetto. Marco Rossato evidenzia le difficoltà per una celere prosecuzione del progetto, in assenza del consiglio direttivo nel PNGP, situazione che vincola il Presidente del PNGP a procedere unicamente con le attività di ordinaria amministrazione.

Il Comitato prende atto della comunicazione di Rossato.

\* \* \*

### **3. Presentazione di nuove proposte per lo sviluppo di progetti di lavoro.**

Il Presidente del Comitato Territoriale cede la parola a Ippolito Ostellino (Ente di Gestione delle aree protette del Po e della collina torinese) per l'illustrazione di una nuova proposta. Il progetto candidato è volto alla diffusione della conoscenza e consapevolezza del territorio circostante. L'obiettivo è realizzare un progetto replicabile anche in altre aree naturali Unesco dei territori Iren al fine di stimolare la nascita delle green community, attraverso una serie di iniziative, quali:

- Corsi di formazione sul territorio agli operatori dei servizi turistici (bar, ristoranti, hotel, agriturismi, ecc...);
- Visite guidate per operatori turistici e cittadini con cadenza mensile;
- Organizzazione di tour fotografici, prevedendo anche una mostra fotografica conclusiva;
- Teatralizzazione dei paesaggi (es. rappresentazione teatrale del Canale Cavour).

I soggetti da coinvolgere sono quindi le agenzie turistiche, le scuole di fotografia, le associazioni di escursionisti, bikers, ecc..

Il budget previsto complessivo per la realizzazione del progetto, si ammonta a circa 30/40.000 €.

Le risorse economiche necessarie potrebbero essere individuate anche nell'ambito dei progetti di green community.

Il Comitato, delibera di far diventare la proposta un vero e proprio progetto e di avviare lo studio di fattibilità, tramite un Gruppo di Lavoro.

\* \* \*

La parola passa a Carlotta Scarrone che presenta le proposte ricevute tramite la piattaforma irencollabora.it.

La prima proposta denominata ReLand è presentata da OFF GRID ITALIA un'associazione culturale senza fini di lucro che ha come obiettivo la diffusione di conoscenza ed esperienza tramite l'allestimento di uno spazio urbano in cui applicare una nuova politica educativa che affronta, attraverso sperimentazioni dirette, le potenzialità dei materiali di scarto. Il progetto prevede la creazione di uno spazio urbano composto da:

- un edificio realizzato con basi di bioarchitettura seguendo il modello Earthship;
- un parco tematico allestito con una serie di sentieri creativi volti a mostrare il possibile reimpiego di materiali di scarto (es. pneumatici, lattine, legno, bottiglie...).

Al momento l'associazione OFF GRID ITALIA sta procedendo con le seguenti attività:

- stipula della convenzione tra OFF GRID ITALIA, Politecnico di Torino e il Comune di Cambiano per il terreno su cui insediare ReLand;
- attività preliminari per realizzare la piattaforma web.

I costi previsti dal progetto sono:

1. realizzazione della piattaforma web 6.000 €
2. progettazione e realizzazione dello spazio urbano 120.000 €

Il progetto viene ritenuto interessante e ricco di benefici ambientali e culturali per il territorio. Il Comitato esprime tuttavia l'esigenza, ai fini della valutazione della sostenibilità nel tempo del progetto, di poter analizzare un business plan che possa dimostrare come, una volta realizzato lo spazio urbano, questo possa produrre le risorse economiche necessarie ad autosostenersi. Il Comitato ritiene, infatti, che da questo aspetto dipenda anche la valutazione dell'investimento previsto per la realizzazione del progetto. Il Comitato propone quindi di richiedere al proponente il progetto un approfondimento sul business plan da analizzare nel corso della prossima seduta.

\* \* \*

La seconda proposta denominata GREEN REBUILDING ha l'obiettivo di riciclare il 100% del materiale demolito creando una piattaforma integrata di gestione del ciclo dell'edilizia verde attraverso:

1. il redesign della policy sul comparto dell'edilizia attraverso la progettazione condivisa di una piattaforma di supporto alla filiera del recupero dei materiali da costruzione e demolizione (C&DM);

2. l'assistenza alle imprese nell'attività di demolizione e costruzione, ai progettisti nella preparazione del capitolato di intervento e certificando i risultati ottenuti attraverso l'utilizzo di un marchio.

I costi, al momento non ancora stimati, sarebbero inerenti la progettazione della piattaforma e il coinvolgimento degli stakeholder.

Nell'apprezzare la valenza tecnica e ambientale della proposta progettuale, il Comitato valuta la complessità normativa, che arriva a livello governativo, e della rete di soggetti da coinvolgere a diversi livelli, e pertanto ritiene che la proposta Green Building vada oltre le competenze che il Comitato Territoriale può mettere in campo ai fini di un accompagnamento nella realizzabilità.

\* \* \*

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

Nessuno avanza richieste in tal senso e, pertanto, il Presidente del Comitato Territoriale alle ore 18.00 circa dichiara sciolta la seduta previa lettura ed approvazione del presente verbale.

IL SEGRETARIO della seduta  
(Carlotta SCARRONE)

IL PRESIDENTE del Comitato Territoriale  
(Valentina CONSIGLIO)