

Reggio Emilia, giovedì 2 maggio 2013

Gruppo Iren - I Comitati territoriali: ruolo, composizione e loro funzionamento. Un interfaccia tra azienda, cittadini e territori per la qualità dei servizi

Si riuniscono oggi, dalle 18.30 nella sala Gruppi del Municipio, in seduta congiunta le Commissioni consiliari 'Affari generali' ed 'Uso e Assetto del territorio' del Comune di Reggio Emilia, per proseguire la discussione sulla proposta di nuova governance di Iren. La giunta è rappresentata dall'assessore al Patrimonio, **Mimmo Spadoni**.

Fra i temi, quello relativo al rapporto tra Iren e i territori, fra i principali sviluppati dal nuovo assetto di governance, che prevede la costituzione di **Comitati territoriali**, composti da rappresentanti espressione delle realtà locali, a supporto della società allo scopo di realizzare il monitoraggio della *customer satisfaction*, della qualità e sostenibilità dei servizi offerti da Iren.

Cosa sono i Comitati territoriali - I Comitati territoriali avranno dunque un ruolo cruciale, di interfaccia, nei rapporti tra cittadini e Gruppo Iren sul tema della qualità dei servizi e di rapporti con il territorio.

Costituiti prevalentemente su base provinciale, i Comitati territoriali saranno luoghi di confronto e consultazione, in cui si riuniranno le espressioni del territorio. Ciascun Comitato infatti sarà interlocutore privilegiato di utenti singoli, gruppi di utenti organizzati o non organizzati in associazioni strutturate, di Comuni e associazioni di Comuni che, rappresentando i cittadini-utenti, abbiano l'esigenza di segnalare ad Iren standard e livelli di servizio inadeguati.

Che ruolo hanno i Comitati - I Comitati nascono infatti per creare un canale di consultazione sistematica tra il Gruppo Iren e gli *stakeholder* di riferimento, mediante percorsi strutturati di informazione e di consultazione.

I Comitati operano inoltre per valutare il rispetto degli impegni presi dall'azienda nei confronti dell'utenza in termini di livelli di servizio dichiarati, fino a valutare le eventuali forme di indennizzo a fronte del mancato rispetto di taluni standard di servizio.

D'altra parte, i Comitati costituiranno un'interfaccia attiva verso l'azienda nel migliorare situazioni inadeguate, per promuovere momenti periodici di consultazione volti a favorire la ridefinizione dell'organizzazione dei servizi all'utenza nonché, se necessario, del livello di servizio offerto.

Altro obiettivo è intensificare il legame tra azienda e territorio, rafforzando il neo costituito "Comitato per il territorio", inteso non solo come una finestra sulla azienda concessa agli stakeholder, ma anche come luogo in cui si incontrano il sapere locale (ad esempio: Università, associazioni) con il sapere centrale dell'azienda.

Composizione dei Comitati territoriali - I Comitati consultivi territoriali saranno costituiti su base provinciale (laddove Iren ha la gestione di una gamma significativa di servizi pubblici locali).

I componenti saranno individuati mediante una consultazione on-line delle associazioni di consumatori presenti nel territorio e iscritte alla Camera di Commercio provinciale. La nomina dei componenti dovrà garantire la massima rappresentazione delle realtà territoriali. Il presidente sarà espressione dei Comuni del territorio.

Funzionamento dei Comitati territoriali - L'Ad del Gruppo Iren o l'Ad della società del gruppo, responsabile dell'erogazione di servizi nel territorio di riferimento del Comitato, incontreranno il Comitato stesso con cadenza periodica per discutere ed approfondire le problematiche emerse dal rapporto con l'utenza.

Iren supporterà il Comitato nell'organizzazione, con scadenza annuale di una Conferenza rivolta al territorio di riferimento, in cui saranno presentati: il Bilancio di sostenibilità e di valutazione; le politiche di servizio realizzate e programmate.

Sede e strutture dei Comitati territoriali - Il Comitato consultivo avrà uno spazio dedicato all'interno della sede di Iren e una segreteria composta da un operatore messo a disposizione di Iren e di altre figure, se necessarie, impegnate su base volontaria.

Gli uffici e le strutture di Iren saranno impegnate a fornire al Comitato feedback e risposte a quesiti e problematiche evidenziate.

*** **

Altro tema trattato in oggi in Commissione è il Percorso di approvazione previsto per la nuova governance del Gruppo Iren, nel 2013:

entro il 10 maggio, approvazione della nuova governance nei Consigli comunali;

entro il 2 giugno, deposito e pubblicazione delle liste per il Cda di Iren;

tra il 12 e il 15 giugno, assemblea straordinaria per l'approvazione delle modifiche dello statuto;

il 27 giugno: assemblea ordinaria per l'approvazione del bilancio e la nomina del nuovo Cda.