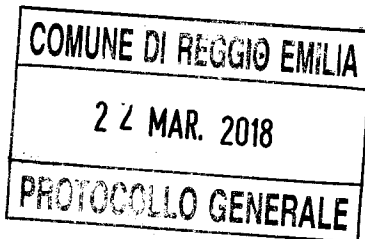


u. 37782



2 3
CONSIGLIO



Reggio Emilia 21/03/2018

Alla cortese attenzione

del Sindaco Luca Vecchi
del Presidente del Consiglio Comunale Emanuela Caselli

**INTERPELLANZA IN MERITO AI DISSERVIZI DEL
CALL CENTER DI IREN, COMPARTO MAGGIOR TUTELA GAS**

IL SOTTOSCRITTO CONSIGLIERE COMUNALE

PREMESSO CHE

All'interno dell'edizione di TG Reggio (emittente Telereggio) delle ore 12.45 il giorno 21/03/2018 è andato in onda un servizio in cui un giornalista (Gian Piero Del Monte) tentava di mettersi in contatto con il center di Iren per avere informazioni in merito al servizio maggior tutela del gas. Il giornalista veniva rimbalzato da più operatori senza avere possibilità di ricevere una risposta al suo quesito. Nel servizio viene riportato che questo iter sarebbe stato seguito, ugualmente senza successo, da numerosi cittadini che arrabbiati si sarebbero rivolti appunto all'emittente televisiva per avere riscontri e visibilità;

CONSIDERATO CHE

Questo tipo di comportamenti sono particolarmente fastidiosi per l'utenza, anche e soprattutto quella anziana, che spesso trova difficoltà nel districarsi fra le proposte contrattuali e nella lettura delle bollette, a maggior ragione ora che siamo nella delicata fase di passaggio verso il mercato libero;

Iren, partecipata del nostro Comune nella quale esprimiamo un consigliere di amministrazione e il vice-presidente, in quanto azienda legata al territorio e attiva in settori fondamentali della vita quotidiana, dovrebbe avere particolarmente a cuore un servizio efficiente e puntuale di risposta all'utenza. In particolare la presenza sul territorio come titolare di concessioni sui servizi regolati (compresa la manutenzione e la cura delle reti pubbliche) le garantisce una posizione dominante anche nell'attività di mercato e già in passato la commistione tra i due ruoli è stata oggetto di segnalazioni all'autorità garante per la concorrenza;

INTERPELLA IL SINDACO E LA GIUNTA AL FINE DI SAPERE

Se siano arrivate al Comune segnalazioni del disservizio in oggetto, precedenti o successive alla messa in onda del servizio;

Quali azioni intenda intraprendere verso il gestore al fine di tutelare il diritto degli utenti ad un servizio puntuale e soddisfacente;

Se si ritenga che queste inefficienze nascano da processi di riorganizzazione, come quello proposto per il servizio idrico integrato da Ireti, finalizzate a ridurre i presidi sul territorio e spostare i servizi di raccolta delle chiamate dell'utenza in pochi centri.

LANFRANCO DE FRANCO (articolo UNO - MDP)

