

Asm è stata promossa dagli utenti ma c'è ancora molto da migliorare



CAR SHARING Auto ecologiche
Raffaele Rosa

MESTRE

Attivare una serie di azioni di miglioramento come l'ulteriore abbassamento dei tempi di risposta dei reclami, una procedura unica per i reclami stessi, e la predisposizione di un formulario per la conciliazione. Questi alcuni dei temi e dei compiti che riguarderanno la gestione futura di Asm di cui si è parlato ieri all'ex Carboinifera nel tavolo di rendicontazione della Azienda Servizi e Mobilità, in cui è stato presentato il report 2010 sull'attività in relazione agli indicatori fissati dalla Carta della qualità dei Servizi che, come prevede la legge Finanziaria 2008, ogni azienda pubblica deve osservare. All'incontro, oltre all'assessore alle Società Partecipate Antonio Paruzzolo, hanno preso parte il presidente, Giorgio Nardo e il legale, Mauro Milani, i rappresentanti delle sei associazioni dei consumatori riconosciute dalla Regione, i dirigenti della Direzione Società partecipate,

dei Servizi Studi Qualità, Tutela del consumatore, e Qualità urbana del Comune.

«È un momento importante - ha sottolineato Paruzzolo - perché questo con Asm è il primo tavolo di rendicontazione di un'azienda pubblica che fa capo al **Comune di Venezia**, a cui seguiranno poi tutte le altre». Nel report su Asm sono stati analizzati i dieci servizi che sono affidati all'azienda sulla base degli standard fissati dalla Carta della Qualità dei servizi. Per il car sharing, per esempio, un numero minimo di veicoli utilizzabili, un tempo massimo di attesa nella consegna delle auto, la frequenza della loro pulizia interna ed esterna, la disponibilità di veicoli a basso inquinamento. Tutti parametri che, nel 90% dei casi, sono stati raggiunti. Azienda sostanzialmente promossa anche nella verifica del grado di soddisfazione (customer satisfaction) realizzata dalla Direzione Programmazione e controllo: nel mirino lo Sportello del Candiani (a cui gli utenti assegnano un bel 7,63), l'autorimessa, promossa con un 7,53 dagli utenti occasionali e con un 7,16 dagli abbonati, e le strisce blu, che ottengono la sufficienza piena grazie al 6,13 assegnato dagli utenti occasionali e al 6,58 degli abbonati. L'Asm si è impegnata, comunque, nel corso di quest'anno, per attivare una serie di azioni di miglioramento.

© riproduzione riservata

