

CITTA' DI
VENEZIA



**Direzione Società Partecipate
Settore Società e Servizi
Servizio Osservatorio SPL**

Progetto Qualità SPL

**REPORT SULLA RENDICONTAZIONE, AZIONE E
MIGLIORAMENTO DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI
SERVIZI AUSILIARI AL TRAFFICO AFFIDATI AD ASM
S.p.A. - ANNO 2010**

INDICE

PREMESSA.....	3
1 . RENDICONTAZIONE SUGLI STANDARD QUANTITATIVI E QUALITATIVI DI ASM S.p.A.	5
1.1 Parcheggi a pagamento: Autorimessa Comunale; P.le Candiani, S. Andrea, S. Giuliano.	5
1.2 Parcheggi scambiatori.....	8
1.3 Aree di sosta a pagamento (“Strisce blu”)	9
1.4 Servizio di ZTL bus	10
1.5 Ciclabilità.....	11
1.6 Car Sharing.....	12
1.7 Bollino Blu	14
1.8 Gestione Sacca della Misericordia	15
1.9 Gestione Rimozione Natanti.....	17
1.10 Monitoraggio standard della Carta della Qualità comuni a tutti i servizi gestiti da Asm S.p.A.....	17
2 REPORT SULL’INDAGINE DI SODDISFAZIONE DELL’UTENZA PRESSO ASM S.p.A.....	19
2.1 Note metodologiche e risultati di sintesi dell’indagine.....	19
2.2 AUTORIMESSA COMUNALE.....	21
2.3 STRISCE BLU.....	24
2.4 SPORTELLO CANDIANI.....	27
3. AGGIORNAMENTO CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI 2010 E PROGETTI 2011.....	30

PREMESSA

Il documento in esame si inserisce nel più ampio progetto della qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Venezia, sviluppato dall'amministrazione a partire dal 2008, sulla base dell'impulso dato dalla legge Finanziaria 2008 (art. 2, comma 461 della L. 244-2007).

Il sistema di monitoraggio previsto dal progetto presentato alle Associazioni dei Consumatori nel 2009¹ prevede:

- 1) il monitoraggio annuale degli standard (qualità erogata);
- 2) l'esame della qualità percepita (*Customer Satisfaction Analysis*);
- 3) il monitoraggio dei reclami, oltre che la verifica delle condizioni presenti nella Carta della Qualità dei Servizi.

A tal fine è stata utilizzata l'impostazione della **scheda R.A.M.**, ovvero una **scheda di Rendicontazione, Azione e Miglioramento** messa a punto dal Servizio Studi Qualità del Comune di Venezia per le carte dei servizi interni all'ente, per monitorare la Carta della Qualità dei Servizi di Asm S.p.A.

Sulla base della Carta della Qualità dei Servizi di Asm S.p.A. pubblicata lo scorso novembre 2009, durante il 2010 l'Osservatorio SPL ha organizzato una serie di incontri con la società Asm S.p.A. e la Direzione Mobilità al fine di mettere a punto una griglia di monitoraggio degli indicatori quantitativi e qualitativi previsti dal Contratto di Servizio e dalla Carta della Qualità dei Servizi.

A seguito di tale lavoro, la società Asm S.p.A. ha provveduto ad aggiornare i dati relativi agli **standard previsti per ciascun servizio** ed i risultati al 31 dicembre 2009 sono stati sintetizzati nel lavoro che segue (capitolo 1). Occorre tenere conto che la frequenza di aggiornamento della rendicontazione da parte di Asm S.p.A. assume carattere annuale ed i dati richiesti tra gennaio e febbraio possono essere resi disponibili entro giugno.

Al contempo, il Servizio Studi Qualità della Direzione Programmazione e Controllo ha condotto il progetto di **Customer Satisfaction Analysis** di alcuni servizi gestiti da Asm S.p.A., che sono presentati in sintesi al capitolo 2.

Le principali risultanze della scheda RAM 2010 di Asm S.p.A. sono in sintesi:

- **Rendicontazione sugli standard 2009;**

¹ Il progetto è disponibile sul sito del Comune di Venezia all'indirizzo: [www.comune.venezia.it/Comune/SocietàPartecipate/Osservatorio SPL](http://www.comune.venezia.it/Comune/SocietàPartecipate/OsservatorioSPL). Al medesimo indirizzo è disponibile copia della Carta della Qualità dei Servizi di Asm S.p.A..

- **Aggiornamento Carta della Qualità dei Servizi al 2010** con integrazioni/modifiche e miglioramento di alcuni standard;
- **Progetto di Miglioramento della Gestione dei Reclami per l'anno 2011.**

Servizi affidati dal Comune di Venezia ad Asm S.p.A., 2010

SERVIZI	NOTE
1. Gestione dei servizi di parcheggio in struttura	Autorimessa Comunale di P.le Roma, Garage di P.le Candiani, Parcheggio S. Andrea, Parcheggio S. Giuliano, Parcheggio Via Cà Marcello, Parcheggio Cà Emiliani, Green Fan di Piazzale Roma.
2. Gestione del sistema dei parcheggi scambiatori e trasferimento dell'attività di progettazione e realizzazione degli stessi	
3. Servizio di gestione delle aree e del servizio di sosta a pagamento e dei parcometri siti nel Comune di Venezia	cd. Strisce Blu Mestre e Lido
4. Servizio di gestione del sistema di controllo delle limitazioni e dei divieti di accesso e circolazione dei veicoli nell'ambito del territorio comunale	Realizzazione e gestione ZTL Auto e gestione ZTL Bus
5. Servizio di ciclabilità progettazione, realizzazione e gestione del sistema delle piste ciclabili e della ciclabilità.	Realizzazione piste ciclabili nell'ambito del "Biciplan", Bicipark, punzonatura biciclette, "Te presto 'na bici", Bike Sharing (ottobre 2010)
6. Gestione del servizio di Car Sharing	
7. Servizio di gestione amministrativa, contabile, tecnico-scientifica e statistica delle verifiche delle emissioni dei veicoli a motore.	cd. Bollino Blu
8. Gestione del servizio dell'area di sosta attrezzata per imbarcazioni in Sacca della Misericordia.	
9. Servizio di rimozione natanti.	
10. Gestione della funicolare terrestre Isola Nuova del Tronchetto – P.le Roma denominata " <i>People Mover</i> "	Da aprile 2010

1 . RENDICONTAZIONE SUGLI STANDARD QUANTITATIVI E QUALITATIVI DI ASM S.p.A.

Di seguito si presentano in sintesi i risultati dell'attività di rendicontazione da parte del soggetto gestore Asm S.p.A. al Comune di Venezia, basata su griglie quantitative e di standard di qualità messe a punto dalla medesima amministrazione comunale.

1.1 Parcheggi a pagamento: Autorimessa Comunale; P.le Candiani, S. Andrea, S. Giuliano.

Autorimessa Comunale

La società gestisce attualmente 8 parcheggi a pagamento (di cui Ca' Emiliani non operativo) e 10 parcheggi scambiatori.

La gestione dell'autorimessa comunale è il primo servizio affidato dal Comune di Venezia fin dalla costituzione dell'azienda speciale nel 1996 ed è ancora l'attività principale (oltre la metà del totale fatturato di ASM proviene da tale servizio). La struttura di Piazzale Roma comprende 2.182 posti auto e 180 posti moto.

Oltre ai transiti ordinari, il parcheggio prevede il posto auto per 1.848 abbonati residenti, ma la maggior parte delle entrate deriva proprio dai transiti ordinari che in un anno ammontano a 272.428, pari a 746 transiti medi giornalieri nel 2009. Il dato sui transiti è crescente fino al 2007 e poi in diminuzione fino al 2009.

Autorimessa Comunale	2005	2006	2007	2008	2009
N° transiti ordinari	278.227	282.852	295.899	282.423	272.428
N° transiti giornalieri	762	775	811	774	746

Piazzale Candiani

Il parcheggio in Piazzale Candiani dispone di complessivi 300 posti auto (135 posti transito e 165 per abbonati). I transiti sono cresciuti dal 2005 al 2007, hanno subito una flessione nel 2008 e nel 2009 sono tornati ai valori più alti del 2007, attestandosi a 122.664 passaggi con una media giornaliera pari a 336.

Piazzale Candiani	2005	2006	2007	2008	2009
N° transiti ordinari	112.745	114.980	123.089	119.123	122.664
N° transiti giornalieri	309	315	337	326	336

Parco San Giuliano

Sono presenti tre parcheggi: il “Porta Gialla” con una disponibilità di posti transito pari a 400; il “Porta Rossa” con una disponibilità di posti transito pari a 251 e il “Porta Blu” con una disponibilità di posti transito pari a 186.

Non abbiamo la disponibilità dei dati per fornire un trend dei transiti degli ultimi anni, bensì solo la situazione al 2009, come indicato nella seguente tabella.

	2009		
	Porta Gialla *	Porta Rossa	Porta Blu**
N° transiti ordinari	9.117	5.359	7.370
N° transiti giornalieri	33	15	40

**Il N° Transiti giornalieri porta gialla è calcolato su 275 gg in quanto il sistema di calcolo degli accessi è stato sostituito da aprile 2009.*

*** N° Transiti giornalieri porta blu è calcolato su 184 gg in quanto il sistema di calcolo degli accessi è stato sostituito da luglio 2009.*

Via Ca' Marcello

Il parcheggio di Via Ca' Marcello ha una disponibilità di 100 posti, di cui 2 riservati ai disabili; di questi, 70 sono riservati agli abbonati e 30 ai transiti. Non sono stati forniti dati sul numero di transiti al giorno.

Standard di qualità dei parcheggi

Gli standard di qualità della Carta della Qualità dei Servizi sono stati rispettati ad eccezione di quello relativo agli operatori in servizio giornaliero per posto auto che in Autorimessa comunale risultano pari a 1/78 (e non 1/62 come definito nella carta).

Per il parcheggio di S. Andrea tale indicatore è molto superiore allo standard perché pari a 4 operatori ogni 100 posti (e non 1 su 100 come indicato nella Carta della Qualità dei Servizi).

Il dato sul numero di telecamere è in linea con quello standard previsto per ogni parcheggio considerato.

Gli indicatori sui parcheggi di San Giuliano, Ca' Marcello e Ca' Emiliani del 2009 rispettano i limiti fissati dagli standard di qualità della carta, relativamente in particolare al numero medio di operatori per posto auto al Porta Gialla, che risulta pari a quasi 2/400 invece di 1/400 come previsto dalla Carta.

FATTORE	INDICATORE	STANDARD CARTA	MONITORAGGIO AL 31/12/2009	STANDARD CARTA	MONITORAGGIO AL 31/12/2009	STANDARD CARTA	MONITORAGGIO AL 31/12/2009
		Autorimessa Comunale		S. Andrea		Piazzale Candiani	
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Numero medio operatori /posti auto	1 / 62 posti auto	1 / 78	1 / 100 posti auto	4/100	1 / 75 posti auto	1 / 75,5
	Dispositivi video sorveglianza – tv a c.c. (n. telecamere)	>=200	201	>=10	11	>=15	16
Posti transito riservati ai disabili	n. posti/totale posti transito	10/334	10/334	2/100	2/100	3/135	3/135

FATTORE	INDICATORE	STANDARD CARTA	MONITORAGGIO AL 31/12/2009	STANDARD CARTA	MONITORAGGIO AL 31/12/2009
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza		S. Giuliano Porta Gialla		Ca' Marcello	
	Numero medio operatori/posti auto	1 / 400posti auto	1,8/400	Nessuno	0

1.2 Parcheggi scambiatori

I parcheggi scambiatori sono posizionati in aree periurbane o periferiche ove è possibile lasciare il proprio veicolo per poi raggiungere il centro della città con mezzi alternativi (es: trasporto pubblico o biciclette). Ve ne sono 10 nel territorio comunale, aperti 24 ore su 24 e con disponibilità di posti variabili, ma in totale pari a 2.182. Il monitoraggio 2009 non ha previsto di aggiornare tali dati in quanto non erano programmati lavori che ne ampliarono la disponibilità.

Parcheggi Scambiatori	Disponibilità Posti
Marghera B	80
S. Maria dei Battuti	307
Miranese B	283
Favaro A	136
Castellana A	156
Terraglio A	151
Miranese A	395
Ceccherini	295
Favaro B	160
Gazzera	219
Totale posti	2.182

Standard di qualità dei parcheggi scambiatori

I parametri di qualità evidenziati nella Carta della Qualità dei Servizi sono tutti rispettati ed anzi è migliorata la situazione della disponibilità dei dispositivi di videosorveglianza per posto auto. Vi sono in totale 12 telecamere che, rapportate agli oltre duemila posti disponibili, danno un indicatore pari a 1/181 (superiore allo standard previsto dalla Carta e pari a 1/200).

FATTORE	INDICATORE	STANDARD CARTA	MONITORAGGIO AL 31/12/2009
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Dispositivi videosorveglianza – tv a c.c. (n° telecamere per posto auto)	1/200	1 / 181

1.3 Aree di sosta a pagamento (“Strisce blu”)

Il servizio consente la sosta a pagamento degli autoveicoli in stalli delineati su aree pubbliche, meglio noti come “strisce blu”, site nel centro di Mestre e del Lido di Venezia. Il numero di stalli totali gestiti dalla Società è aumentato nel corso degli anni passando da un totale di 4.420 nel 2005 a 5.496 nel 2009.

Il Servizio permette anche un abbonamento per chi ne facesse domanda; in particolare, tale servizio copre le esigenze dei residenti che non dispongono di un garage o ne posseggono uno troppo piccolo per la propria auto.

Anche il numero di parcometri ha subito un elevato incremento nell’ultimo anno passando da 54 nel 2008 a 106 nel 2009.

Infine, sono disponibili ben 114 rivendite in cui è possibile acquistare i gratta e sosta.

STRISCE BLU	MONITORAGGIO AL 31/12/2009
N° stalli totali	5.496
Mestre	4.748
Lido	748
N° abbonamento totali	3.906
Abbonamenti Mestre	3.322
Abbonamenti Lido	584
N° parcometri totali	106
Parcometri Mestre	96
Parcometri Lido	10
N° rivendite totali	114
Rivendite Mestre	101
Rivendite Lido	13

Standard di qualità delle aree di sosta a pagamento

ASM S.p.A. ha migliorato gli standard per quanto riguarda il numero di sanzioni emesse (17.372) per posti auto controllati ed il numero di parcometri alimentati ad energia solare pari 70 su 106 totali.

Da segnalare, inoltre, il buon livello di assistenza alla clientela/accessibilità disabili dove il numero di posti disabili disponibili è superiore al 3% (2% è lo standard minimo della Carta in aderenza alla normativa che prevede 1 posto disabili ogni 50 stalli).

Inoltre, sia il numero di rivenditori che quello di parcometri è molto superiore a quanto definito dalla carta poiché vi è disponibilità di un parcometro ogni 51 posti auto (rispetto ai 75 di standard) e di un rivenditore ogni 48 posti auto (rispetto ai 200 di standard).

La società presenta un indicatore fuori standard, seppur in misura contenuta, sia al Lido che a Mestre relativamente al fattore di affidabilità e regolarità del servizio. Più

precisamente l'indice di copertura degli ausiliari rispetto ai posti auto (1/351 a Mestre e 1/374 a Lido rispetto a 1/345 indicato nella carta) a causa del considerevole incremento del numero di stalli negli ultimi 4 anni (oltre 1.000).

STRISCE BLU	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD CARTA	MONITORAGGIO AL 31/12/2009
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Indice di copertura ausiliari per posto auto	N° ausiliari per posto auto	1 / 346 posti	1 / 351 (Mestre) 1 / 374 (Lido)
	Controlli da parte degli ausiliari del traffico	n° sanzioni per posti auto controllati	2,5	3,2
	Parcometri alimentati ad energia solare	% di parcometri alimentati ad energia solare/ totale parcometri	>= 50 %	66%
Assistenza alla clientela – Accessibilità disabili	Posti transito riservati ai disabil	N° posti / totale posti auto	≥2%	3%
		N° parcometro per posto auto	1 / 75	1 / 52
	Modalità di pagamento	N° rivendite per posto auto	1/200	1 / 114

1.4 Servizio di ZTL bus

La ZTL BUS è una zona a traffico limitato per gli autobus turistici che si estende in gran parte del territorio del Comune di Venezia al fine di garantire un sistema coordinato e integrato di controllo degli accessi alle zone a traffico limitato del Comune da parte dei veicoli a motore.

L'acquisto dei Pass è drasticamente diminuito in questi anni a causa della flessione del turismo nel territorio comunale passando da 69.648 nel 2007 a 66.261 nel 2008 e 43.695 nel 2009.

Di seguito si riporta il dettaglio sui dati del servizio per tipologia di tariffa acquistata.

ZTL BUS	MONITORAGGIO AL 31/12/2009
Tipologia pass:	
- tariffa ordinaria	17.297
- tariffa ordinaria con tp	2.793
- alberghi	19.111
- gite scolastiche	4.220
- minibus	274
TOTALE Pass Acquistati	43.695
di cui N° totale Pass ON LINE	2.186 (di cui 1.515 a tariffa scontata)
di cui N° totale Pass	41.509

Standard di qualità di ZTL BUS

Tutti gli indicatori sono in linea con quanto stabilito dagli standard di qualità di servizio della Carta.

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE	MONITORAGGIO AL 31/12/2009
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Frequenza aggiornamento sito internet	Giorni / settimana / mese	<= 3gg da ogni modifica tariffa	3 gg
Assistenza alla clientela – Accessibilità disabili	Tempo massimo per rilascio permessi, autorizzazioni e contrassegni	Giorni / settimana / mese	>=7 gg per richieste particolari immediato al check point	- on site: immediato; - on line: 48 ore
Attenzione all'ambiente – pulizia	Frequenza delle pulizie degli uffici/check in	Giorni / settimana	Giornaliera per uffici /cestini	giornaliera
	Predisposizione e pulizia servizi igienici presso gli uffici e i siti di rilascio	Giorni / settimana	Giornaliera	giornaliera
	Pulizia delle aree adibite a piazzole carico-scarico e a parcheggi dei mezzi autorizzati	Giorni / settimana	Giornaliera	giornaliera

1.5 Ciclabilità

I servizi di ciclabilità si articolano nelle seguenti attività:

- a) realizzazione delle piste ciclabili, nell'ambito del progetto “*Bici Plan*” ed in collaborazione con l'Assessorato ai Lavori Pubblici;
- b) servizio di “*Bici Park*”;
- c) punzonatura biciclette;
- d) servizio “*Tè presto 'na bici*”;
- e) *Bike Sharing* (il servizio è attivo da ottobre 2010).

Il monitoraggio sui dati quantitativi porta a concludere che sono stati ultimati gli itinerari 1-7 e 16, è stata totalmente completata la progettazione degli itinerari 11 e 14 e sono in corso di progettazione gli itinerari 8 e 10.

La capacità complessiva dell'impianto *Bici Park*, intesa come numero di posti disponibili, è aumentata costantemente negli ultimi anni passando da 450 nel 2006 agli attuali 600. Di seguito si riportano anche i dati sui servizi gestiti quali “Punzonatura” e “Te' Presto 'na bici”.

INDICATORE	MONITORAGGIO AL 31/12/2009
N° itinerari	7 (3 attivi: 1,7 e 16 + 4 manutenzione segnaletica)
Bici Park n° posti bici totali	600
- Transiti Giornalieri n°	min 10 - max 40
- Abbonamenti Mensili n°	500 (circa)
- Abbonamenti mensili ridotti n°	50 (circa)
Punzonatura (Lido e Terraferma)	
- Bici punzionate n°	Mestre: 1.285; Lido di Venezia: 459
Tè Presto 'na bici	
- Cicli disponibili n°	40
- Prestiti all'anno n°	218

Standard di qualità della ciclabilità

I risultati degli indicatori sulla qualità dei servizi sono in linea con i parametri stabiliti dalla carta della Qualità dei Servizi; tra tutti la frequenza di pulizia presso il Bici Park è ben superiore rispetto allo standard, infatti, viene eseguita 8 giorni al mese in luogo dei 5/6 previsti.

FATTORE	INDICATORE	STANDARD MINIMO ANNUALE	MONITORAGGIO AL 31/12/2009
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Numero cicli utilizzabili <u>Te' presto 'na bici</u> (n° cicli disponibili per parcheggio)	15	15
Attenzione all'ambiente – pulizia	Frequenza pulizia ordinaria e vuotatura cestini <u>Biciplan</u> (giorni /mese)	5/6 gg	8

1.6 Car Sharing

Il *Car Sharing* è il servizio gestione di un parco autovetture, messo a disposizione di utenti abbonati al fine di:

- a) soddisfare i bisogni di mobilità della popolazione;
- b) ridurre l'inquinamento atmosferico da traffico automobilistico individuale e i consumi energetici;
- c) moderare il traffico, i fenomeni di congestione nelle aree urbane e aumentare i livelli di sicurezza del trasporto e della circolazione stradale;
- d) incentivare l'uso collettivo ottimale delle autovetture ed integrare diverse modalità di trasporto;
- e) ridurre la presenza di vetture private che stabilmente stazionerebbero sul suolo pubblico.

Il servizio è in continua espansione: dal 2005 ad oggi il numero di utenti è passato da 1.415 a 5.127, il numero di prenotazioni è passato da 13.912 nel 2005 a 27.889 nel 2009, mentre il numero di veicoli pari inizialmente a 34 è nel 2009 pari a 52, di cui 2 destinati ai disabili. Nel 2010 è stato ridotto il numero di autovetture a disposizione, passando da 52 a 48.

INDICATORE	MONITORAGGIO AL 31/12/2009
Autovetture	
- N° autovetture totali	52
di cui a GPL o gas naturale	19
di cui ibride	2
di cui per disabili	2
di cui trasporto promiscuo	1
- Kmetraggio medio autovetture	21.615
- Età media autovetture in anni	2,8
- N° controlli per autovettura	>52
- N° autovetture sostituite	6
Contratti	
N° contratti sottoscritti per persone fisiche	243
N° contratti sottoscritti per enti collettivi	87
N° contratto sottoscritti TOTALE	3.181
Utenti (potenziali utilizzatori)	5.127
N° utenti serviti totale (prenotazioni)	27.889
Totale km percorsi annui	1.286.882
Totale km medi per prenotazione	46,14
Tempi totali utilizzo autovetture	95.078
Tempo medio utilizzo autovettura per prenotazione (ore)	3,41

Standard di qualità del Car Sharing

E' superiore allo standard il numero di accessori, inteso come numero di seggiolini auto a disposizione (22 rispetto ai 20 previsti), così come il numero di veicoli a basso inquinamento (100%) calcolato come percentuale di veicoli con dispositivo per parcheggio in luogo chiuso su totale dei veicoli a GPL (per la carta era sufficiente lo standard dell'80%).

I risultati sul monitoraggio degli indicatori sulla qualità dei servizi dimostrano che il servizio è fuori standard per quanto riguarda il numero di veicoli disponibili (52) sul totale degli abbonati (3.181) in quanto pari a 1 auto ogni 61 utenti abbonati, inferiore allo standard di 1 veicolo ogni 50 utenti definito nella carta.

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE	MONITORAGGIO AL 31/12/2009
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Numero veicoli utilizzabili	N° veicoli disponibili/n° utenti abbonati	>=1/50	1 / 61
	Verifica stato efficienza veicoli	N° controlli per veicolo al mese	>= 2 (volte per veicolo al mese)	4
	Predisposizione e corretto funzionamento apparecchiature di bordo	Frequenza controlli per veicolo	ogni 2 giorni	ogni 2 giorni
	Disponibilità accessori gratuiti	N° accessori	>= 20 seggiolini e 1 auto con portapacchi	22
	Interruzioni servizio per causa indipendente dal veicolo	N. interruzioni/n° prenotazioni anno	<=4 interruzioni/anno	2
	Tempi attesa consegna	Minuti di attesa medi	<15 minuti	< 15 min.
Attenzione all'ambiente – pulizia	Frequenza pulizia ordinaria veicoli	n° gg / settimana	>= 1	n. 1 g/ settimana
	Frequenza pulizia straordinaria esterna e interna	giorni /mese	>= 1	n. 1 g/mese
	Disponibilità di veicoli a basso inquinamento e dotati di dispositivo per parcheggio in luogo chiuso	n° veicoli con dispositivo per parcheggio in luogo chiuso/n° totale veicoli a GPL	>= 80%	100%

1.7 Bollino Blu

Il Bollino Blu è il servizio di gestione amministrativa, contabile, tecnico-scientifica e statistica delle verifiche delle emissioni dei veicoli a motore comportanti il rilascio all'utenza finale del c.d. bollino blu. Il numero di bollini blu venduti è variabile negli anni e pari a circa 98.000 nel 2005, 57.827 nel 2008 e 66.257 nel 2009. E' diminuito anche il numero di officine pari a 102 nel 2008 e oggi pari a 97.

La tabella sottostante riporta anche il dettaglio sulle caratteristiche delle officine autorizzate.

INDICATORE	MONITORAGGIO AL 31/12/2009
N° officine autorizzate	97
di cui abilitate anche alla revisione	22
di cui autorizzate nell'anno	4
cessazioni nell'anno	3
N° bollini rilasciati	66.257

Standard di qualità del Bollino Blu

Tutti gli standard del servizio sono stati rispettati, sono state controllate 31 officine sulle 97 autorizzate.

1.8 Gestione Sacca della Misericordia

Il servizio nasce principalmente per dare ospitalità alle imbarcazioni di concessionari di spazi acquei ai quali il Comune ha intimato una revoca temporanea per poter effettuare interventi integrati di manutenzione delle sponde e delle strutture pubbliche dei rii interni, o definitiva al fine di compiere operazioni di riduzione e riordino di concessioni in essere che determinano situazioni di difficoltà e d'intralcio alla circolazione acquea. Il numero di posti disponibili è restato invariato e pari a 248 sin dal 2003.

INDICATORE	MONITORAGGIO AL 31/12/2009
N° posti disponibili	248
di cui occupati a pagamento da imbarcazioni spostate/rimosse	92
di cui occupati temporaneamente per lavori di scavo rii	48
di cui occupati da imbarcazioni comunali o rimosse	2
di cui occupati a pagamento da imbarcazioni da diporto	56
posti liberi	50
contratti sottoscritti	196
Elenco tipologia mezzi	
imbarcazioni da diporto <= 5 m	6
imbarcazioni da diporto >= 5 m e <= 8 m	50
Imbarcazioni trasferite per lavori di scavo	48
Altre imbarcazioni <= 21 m	72
Altre imbarcazioni <= 25 m	9
Altre imbarcazioni <= 30 m	6
Altre imbarcazioni <= 40 m	4
Altre imbarcazioni >= 40 m	1

Standard di qualità della Sacca della Misericordia

I risultati sul monitoraggio dei parametri qualitativi hanno dato buon esito essendo tutti in linea con quanto stabilito dalla carta

FATTORE	INDICATORE	STANDARD MINIMO ANNUALE	MONITORAGGIO AL 31/12/2009
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Funzionalità telecamere a circuito chiuso (Numero telecamere)	≥ 4	4
	Mancato presidio addetti in servizio guardiania (gg. mancato funzionamento /365)	≤ 10	0,01369863
Assistenza alla clientela – Accessibilità disabili	Accessibilità disabili alle strutture pedonali ed ai servizi igienici (SI/NO)	SI	SI
Attenzione all'ambiente – pulizia	Pulizia ordinaria (spazzamento superfici; vuotatura cestini; servizi igienici ai piani) (n° gg / settimana)	≥ 1	6
	Tempestività di intervento in caso di spanti oleosi o di combustibile (n° ore dalla rilevazione dell'evento)	≤ 5	n.d.

1.9 Gestione Rimozione Natanti

E' il servizio di rimozione, trasferimento, custodia ed eventuale riconsegna dei natanti abbandonati, che stazionano abusivamente, sommersi e quelli che comunque creano condizioni di impedimento alla navigazione e di pericolo per la pubblica incolumità nelle acque comunali od in aree in concessione al Comune. Non disponiamo di un trend storico bensì il monitoraggio ha permesso di dare il seguente quadro riferito al 2009.

INDICATORE	MONITORAGGIO AL 31/12/2009
N° natanti rimossi	52
N° altri interventi di rimozione, recupero	197
N° natanti in custodia	S. Giuliano: 51 S. Misericordia: 2 Cantiere Catil: 13
N° natanti consegnati	39
N° natanti alienati/rottamati	28

Standard di qualità della Rimozione

Tutti gli standard del servizio sono rispettati.

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE	MONITORAGGIO AL 31/12/2009
Affidabilità e regolarità del servizio – sicurezza	Danni sui mezzi rimossi	% N° danni sui mezzi rimossi / Tot rimozioni	<= 2 %	0
				0
	Danni su beni di terzi estranei	% n° danni su beni di terzi / Totale rimozioni	<= 2 %	0
				0

1.10 Monitoraggio standard della Carta della Qualità comuni a tutti i servizi gestiti da Asm S.p.A.

La Carta della Qualità dei Servizi prevede alcuni standard minimi di qualità validi per tutti i servizi affidati ad ASM S.p.A. riguardanti l'assistenza alla clientela e la gestione dei reclami. Nel monitoraggio effettuato al 31/12/2009 tali standard vengono tutti rispettati come si riporta di seguito.

In particolare, si sottolinea la migliore prestazione dei *Tempi di risposta ai reclami*, che in media sono pari a 20 giorni per le risposte evase via posta (rispetto ai 30

giorni da standard) e pari a 7 giorni per le risposte evase via mail (rispetto ai 15 giorni da standard).

Inoltre, sono mediamente inferiori nel 2009 anche i *Tempi massimi per il riscontro al risarcimento*, 58 giorni rispetto ai 60 giorni previsti da standard.

Infine, è da segnalare per i servizi del Centro Storico l'impegno nel 2009 di proporre un'assistenza telefonica e agli sportelli per tutti i giorni della settimana rispetto ai 5 previsti dallo standard, ed in un numero di 8 ore giornaliere invece delle 7 stabilite dallo standard.

FATTORE	INDICATORE	UNITA' DI MISURA	STANDARD MINIMO ANNUALE	MONITORAGGIO AL 31/12/2009
Assistenza alla clientela per i servizi: Parcheggi P.le Candiani, San Giuliano, Ca' Marcello, Park scambiatori, Strisce blu, Ciclabilità, Bollino Blu	Assistenza telefonica e allo sportello	Ore/giorno Giorni/settimana	>= 4 h al mattino tutti i giorni (escluso la domenica) >= 2.30 h per almeno 2 pomeriggi	4 h al mattino tutti i giorni (escluso la domenica) 2.30 h per 2 pomeriggi
Assistenza alla clientela ZTL BUS	Assistenza telefonica e allo sportello	Ore/giorno Giorni/settimana	Almeno 8>= ore al giorno per quantro giorni la settimana >= 5 h al giorno 1 giorno la settimana (esclusi sabato e	36 ore a settima
Assistenza alla clientela per i servizi: Prcheggi Autorimessa Comunale e S. Andrea, Car Sharing, Darsena Sacca della Misericordia, Rimozione Natanti	Assistenza telefonica e allo sportello	Ore/giorno Giorni/settimana	>= 7 h per 5 giorni (esclusi sabato e domenica)	8 ore 7 giorni
	Call center Car Sharing	Ore/giorno Giorni/settimana	24 ore su 24 per 7 giorni la settimana	24 7
Gestione reclami	Tempo massimo di risposta ai reclami	N° giorni	<= 30 via posta <= 15 via e mail	<= 20 via posta <= 7 via e mail
Risarcimento danni	Tempo massimo riscontro risarcimento	N° giorni	<= 60 giorni	58 giorni

2 REPORT SULL'INDAGINE DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA PRESSO ASM S.p.A.

2.1 Note metodologiche e risultati di sintesi dell'indagine

Nell'ambito del processo collaborativo avviato dal 2009 tra ASM S.p.A. ed il Comune di Venezia, la società medesima ha commissionato nel 2010 al Servizio Studi Qualità del Comune di Venezia un'indagine di soddisfazione dell'utenza per i seguenti servizi:

- Autorimessa Comunale;
- Strisce Blu;
- Sportello Candiani.

L'analisi è stata condotta tra settembre e ottobre 2010 e sono stati somministrati 1030 questionari suddivisi tra i diversi servizi, come di seguito indicato.

Servizio	N° questionari
Autorimessa	650
<i>abbonati</i>	250
<i>occasionalisti italiani</i>	280
<i>occasionalisti stranieri</i>	120
Strisce Blu	200
<i>abbonati</i>	60
<i>occasionalisti</i>	140
Ufficio Piazzale Candiani	180
TOTALE	1030

I questionari – in copia riportati in allegato al presente report - erano strutturati in modo da prevedere alcune domande sulla qualità del servizio in cui l'utente poteva esprimere un punteggio da 1 a 10. Inoltre, prevedevano in una seconda sezione la possibilità di esprimere suggerimenti e osservazioni per migliorare il servizio stesso e, in una ultima sezione, venivano riportate le caratteristiche dell'intervistato.

I risultati dell'indagine sono stati catalogati identificando 3 soglie come di seguito riportate:

- giudizio inferiore a 7: soglia di debolezza;
- giudizio compreso fra 7 e 8: soglia di attenzione/osservazione;
- giudizio oltre l'8: soglia dei punti di forza.

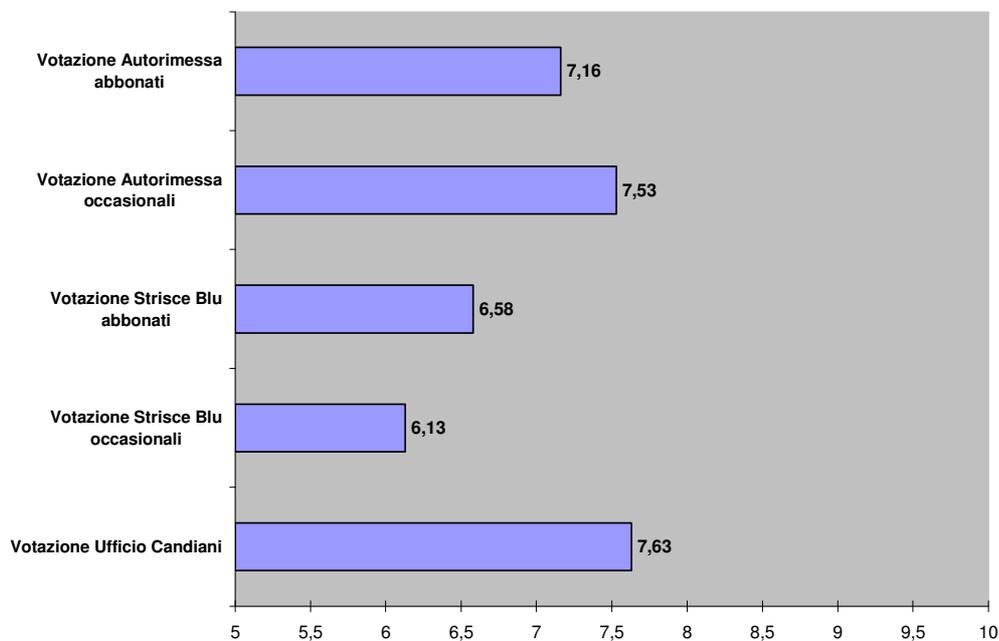
Le tre soglie sono state identificate sulla base dell'esperienza e dei risultati medi delle *Customer Satisfaction Analysis* condotte negli anni, a partire dal 2002, sui servizi interni all'ente da parte del Servizio Studi Qualità.

I suggerimenti e le osservazioni sono poi state raccolte e raggruppate in 4 categorie:

- suggerimenti di **tipo ambientale** relativi all'ambiente esterno in cui insiste il servizio (esempio: dimensione strisce blu, accessibilità autorimessa);
- suggerimenti di **tipo relazionale** relativi alla cortesia e alla gentilezza del personale;
- suggerimenti di **tipo tecnico organizzativo** sulla gestione stessa del servizio (esempio: gestione pratiche e modulistica, tariffe);
- suggerimenti **vari** perché non cumulabili con le precedenti.

I risultati nel complesso forniscono una valutazione positiva, in quanto i giudizi degli utenti sono sempre al di sopra della sufficienza.

VOTO MEDIO COMPLESSIVO DEI VARI SERVIZI



Fonte: Servizio Studi Qualità Comune di Venezia, 2010

Per quanto riguarda l'Autorimessa di Piazzale Roma è rilevante notare che il giudizio più basso viene dato alla pulizia dei servizi igienici, che comunque rimane al di sopra della sufficienza (6,01 punti per gli utenti abbonati e 6,84 punti per gli utenti occasionali).

Si rileva anche che l'unico aspetto dei servizi oggetto di indagine che non riporta un giudizio pari alla sufficienza, è il tempo di attesa per parcheggiare (punteggio pari a 5,88 decimi per gli utenti abbonati e 5,47 punti per gli utenti occasionali), relativamente al servizio Strisce Blu.

2.2 AUTORIMESSA COMUNALE

L'indagine ha coinvolto 650 utenti suddivisi tra utenti occasionali (400) e utenti abbonati (250).

Gli **utenti occasionali** sono stati per la maggioranza uomini (67,5%) con una età compresa tra i 36 ed i 50 anni (45,5%), di cui il 62,5% italiano e il 36% straniero. Degli italiani, il 50,4% proveniva da regioni diverse dal Veneto.

Gli utenti occasionali intervistati arrivano prevalentemente a Venezia per ragioni turistiche (68,8%), e solamente il 20,5% per ragioni di lavoro. Quindi, la maggioranza ha dichiarato di non utilizzare altri parcheggi a Venezia (74,8%) e di non aver nemmeno mai utilizzato prima di allora l'autorimessa (55,3%); solamente il 22,8% dichiara di utilizzarla annualmente. A tal proposito gli utilizzatori ritengono che il numero di posti a disposizione sia sufficiente (46,5%), e più di un terzo lo ritiene adeguato (39,5%).

Gli **utenti abbonati**, in prevalenza da oltre 10 anni (60,8%), sono stati per la maggioranza uomini (82,8%) con una età compresa in larga parte tra i 51 ed i 65 anni (40,4%) e tra i 36 ed i 50 anni (33,6%) residenti nel Comune di Venezia (91,6%) e suddivisi tra liberi professionisti (30,8%) e dipendenti (31,6%).

Gli utenti abbonati intervistati spostano l'auto mediamente oltre le 2 volte alla settimana (20% da 2 a 3 volte, 29% tra 4 e 5 19% tra 6 e 7 e il 25,6 % oltre le 7 volte). Più della metà dichiara di non aver avuto mai difficoltà a trovare un posto (51,6%) e di non averla mai trovata danneggiata, (50,4%) contro un 23,2% che almeno una volta l'ha trovata danneggiata e un quarto del campione (26%) che l'ha trovata danneggiata più di qualche volta.

L'ascensore dell'autorimessa è utilizzato spesso dal 30% del campione, sempre dal 24%, mentre il 28% del campione dichiara di non aver mai utilizzato il mezzo.

Agli utenti è stato chiesto di dare un giudizio da 1 a 10 sulle seguenti domande:

- a) Cortesia del personale;
- b) Segnalazione dell'ingresso;
- c) Rampe e vie d'accesso;
- d) Illuminazione del parcheggio;
- e) Livello di sicurezza nel garage;
- f) Modalità di pagamento;
- g) Pulizia dei servizi igienici;
- h) Pulizia degli ambienti;
- i) Tempi di attesa per parcheggiare;
- j) Voto complessivo sul servizio.

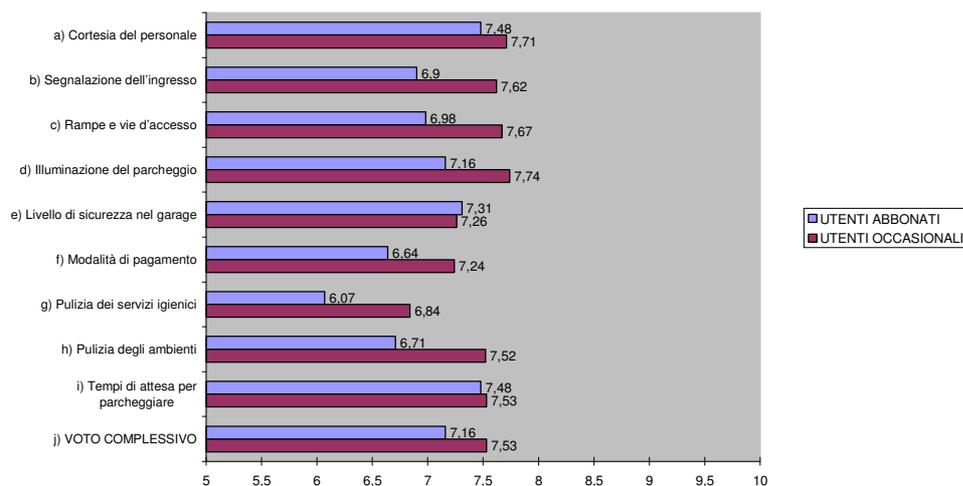
Per gli **utenti occasionali** il voto medio complessivo sulle prime nove domande sopra esposte (a-i) è pari a 7,47 mentre il voto complessivo sul servizio (domanda J) è pari a 7,53.

Per gli **utenti abbonati** Il voto medio complessivo sulle prime nove domande sopra esposte (a-i) è pari a 6,98 mentre il voto complessivo sul servizio (domanda J) è pari a 7,16.

Gli **utenti occasionali** reputano mediamente buono il servizio in quanto la maggioranza delle votazioni è compresa tra 7 e 8 e solamente la pulizia dei servizi igienici all'interno del garage è l'aspetto che riporta una votazione inferiore a 7 punti e quindi inserito dalla nostra indagine, nell'intervallo dei punti di debolezza del servizio stesso.

Tra gli **utenti abbonati** invece, sale il numero di giudizi inferiore a una votazione di 7 punti, infatti si evidenziano come punti di debolezza oltre alla pulizia dei servizi igienici come per gli occasionali, anche il livello di sicurezza rispetto all'auto nel garage (intesa come furti e danni) nonché la pulizia degli ambienti nel garage (inteso come condizioni del pavimento e dei cestini ed infine le segnalazioni dell'ingresso del parcheggio e le condizioni delle rampe e delle vie di accesso.

VOTO MEDIO COMPLESSIVO



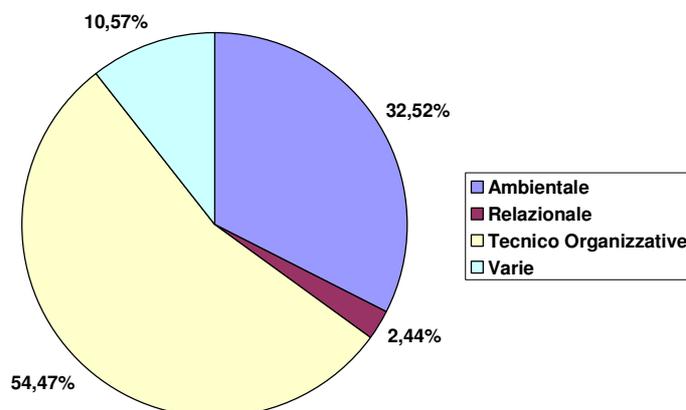
Fonte: Servizio Studi Qualità Comune di Venezia, 2010

La maggioranza dei suggerimenti riportati sui questionari riguardano per gli **utenti occasionali** per lo più le condizioni tecnico organizzative (54,47%) mentre per gli **utenti abbonati** le condizioni ambientali (56,65%).

In particolare gli **utenti occasionali** trovano eccessive le tariffe vigenti (25,2%) e chiedono la possibilità di introdurre una tariffa oraria differenziata (12,2%) mentre da un punto di vista ambientale ritengono non adeguati i servizi igienici (10,6%).

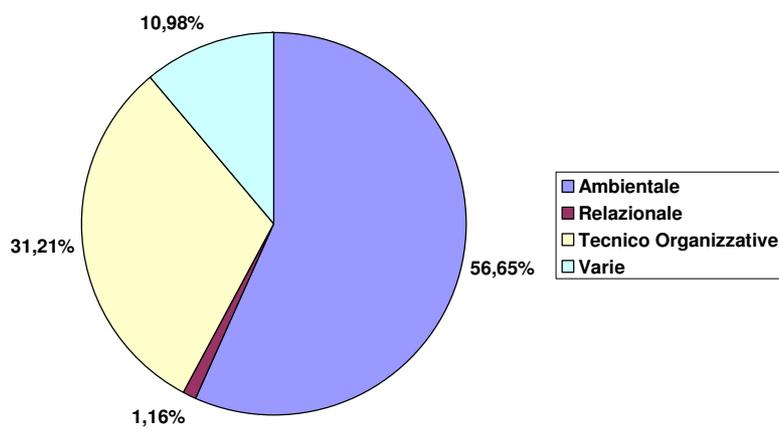
Per gli utenti abbonati le segnalazioni riguardano per lo più lamenti sull'inefficienza degli ascensori (11%), l'accessibilità in ingresso ed uscita (9,2%), le segnalazioni interne ed esterne (8,1%) così come la richiesta di maggiori controlli nelle sale e la presenza di più personale (8,1%).

SUGGERIMENTI UTENTI OCCASIONALI



Fonte: Servizio Studi Qualità Comune di Venezia, 2010

SUGGERIMENTI UTENTI ABBONATI



Fonte: Servizio Studi Qualità Comune di Venezia, 2010

2.3 STRISCE BLU

L'indagine ha coinvolto 200 utenti suddivisi tra utenti occasionali (140) e utenti abbonati (60).

Gli **utenti occasionali** sono stati per la maggioranza donne (53,6%), residenti nel Comune di Venezia (58,6%) con una età compresa fra i 36 e i 50 anni (46,4%), di professione per lo più dipendente (56,4%) .

Gli utenti occasionali intervistati utilizzano le strisce blu mediamente meno di due volte al mese (35%), soprattutto per motivi di svago e/o motivi personali (58,7%). Oltre la metà degli utenti intervistati lasciano mediamente l'auto in sosta per un tempo inferiore alle 2 ore (57,1%); tra le forme di pagamento vengono utilizzati in prevalenza i parcometri (61,4%), seguiti dai gratta e parcheggia (32,9%).

Gli **utenti abbonati** intervistati, quasi tutti abbonati da più di due anni (meno di 5 anni 38,3% e meno di 10 anni 40%), sono stati per la maggioranza uomini (51,7%) residenti nel Comune di Venezia (71,7%) con una età compresa fra i 36 e i 50 anni (51,7%) di professione per lo più dipendente (55%) .

Gli utenti abbonati intervistati utilizzano le strisce blu mediamente tra le 4 e le 5 volte la settimana (38,3%). Quasi la metà lasciano mediamente l'auto in sosta per un tempo compreso tra le 5 e le 7 ore (45%), ma più della metà dichiara di avere avuto, qualche volta difficoltà nel trovare un posto libero (56,7%). Il 21,7% degli abbonati ha usufruito della prima agevolazione (residenti senza garage) per ottenere l'abbonamento.

Agli utenti è stato chiesto di dare un giudizio da 1 a 10 sulle seguenti domande (la lettera g e h differivano per occasionali e abbonati tra parentesi si riporta la domanda per gli abbonati):

- a. Ampiezza posti auto;
- b. Pulizia delle aree di sosta;
- c. Livello di manutenzione aree di sosta;
- d. Tempi di attesa per parcheggiare;
- e. Livello di sicurezza personale nelle aree;
- f. Livello di sicurezza dell'auto;
- g. Modalità di pagamento (per abbonati: rinnovo abbonamento);
- h. Funzionamento parcometri (per abbonati: tempi di attesa per ottenere autorizzazione);
- i. Informazioni sull'utilizzo delle Strisce Blu;
- j. Voto complessivo sul servizio.

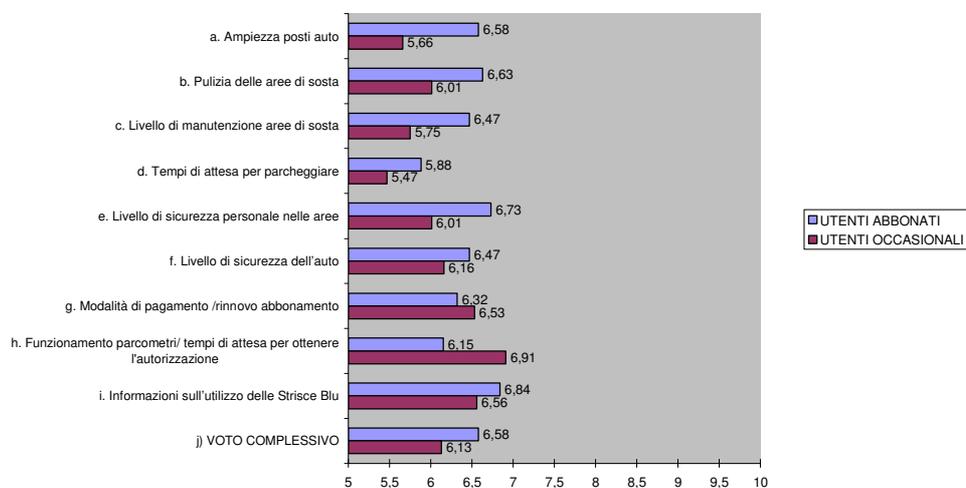
Per gli **utenti occasionali** il voto medio complessivo sulle prime nove domande sopra esposte (a-i) è appena sufficiente e pari a 6,03, analogamente al voto complessivo sul servizio (domanda J) che è pari a 6,13.

Per gli **utenti abbonati** il voto medio complessivo sulle prime nove domande sopra esposte (a-i) è pari a 6,44, mentre il voto complessivo sul servizio (domanda J) risulta un po' più elevato degli occasionali e pari a 6,58.

Le risposte degli **utenti occasionali** pongono la necessità di una riflessione sul servizio in oggetto, in quanto a tutte le domande dell'indagine corrispondono giudizi che rientrano nell'intervallo dei punti di debolezza, ed in alcuni casi anche insufficienti. In particolare, quelli relativi ai tempi di attesa per parcheggiare (5,47), all'ampiezza dei posti auto (5,66) e al livello di manutenzione delle aree di sosta, inteso come presenza di buchi e/o ostacoli (5,75).

Anche per gli **utenti abbonati** tutti i parametri considerati rientrano nell'intervallo dei punti di debolezza ed in particolare è insufficiente il giudizio sui tempi di attesa per parcheggiare (5,88).

VOTO MEDIO COMPLESSIVO

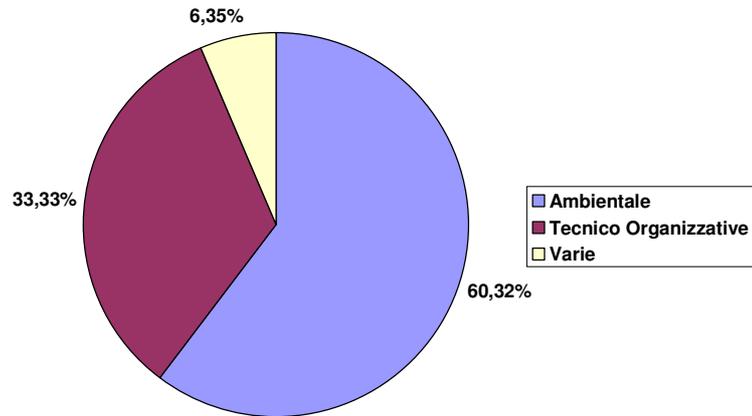


Fonte: Servizio Studi Qualità Comune di Venezia, 2010

I giudizi degli **utenti occasionali** sopra riportati trovano riscontro nei commenti/suggerimenti/reclami che gli utenti hanno esplicitato in calce al questionario. Infatti, i suggerimenti sono per lo più di tipo ambientale (60,32%) ed in particolare, riguardano la necessità di aumentare i posti auto e la loro larghezza (25,4%), oltre che il numero di parcometri (12,7%). E' rilevante anche la percentuale di coloro che lamentano tariffe troppo elevate (17,5%).

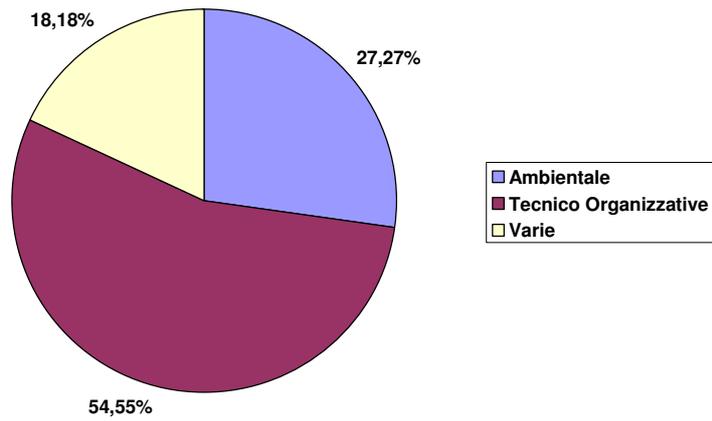
Nel caso di **utenti abbonati** però la maggior parte dei suggerimenti riguarda la parte tecnico organizzativa del servizio, e in particolare la velocizzazione delle procedure di rinnovo dell'autorizzazione anche prevedendo modalità on-line della stessa (36,4%). Il 18,2 % chiede di aumentare i posti e la larghezza degli spazi, nonché di aumentare quelli per i soli abbonati.

SUGGERIMENTI UTENTI OCCASIONALI



Fonte: Servizio Studi Qualità Comune di Venezia, 2010

SUGGERIMENTI UTENTI ABBONATI



Fonte: Servizio Studi Qualità Comune di Venezia, 2010

2.4 SPORTELLO CANDIANI

L'indagine ha coinvolto 180 utenti per la maggioranza uomini (61,7%) con una età compresa fra i 46 e i 60 anni di professione per lo più dipendente (30%) e pensionato/casalinga (37,2), recatisi presso gli sportelli di Piazzale Candiani per risolvere pratiche proprie (80%).

Gli utenti si rivolgono mediamente agli uffici con cadenza annuale per pratiche relative ai parcheggi a Mestre. Più della metà (51,1%) è a conoscenza delle informazioni e della modulistica presente nel sito web dell'azienda, il giudizio sulla qualità del sito è per la maggioranza buono (48,4%).

Agli utenti è stato chiesto di dare un giudizio da 1 a 10 sulle seguenti domande:

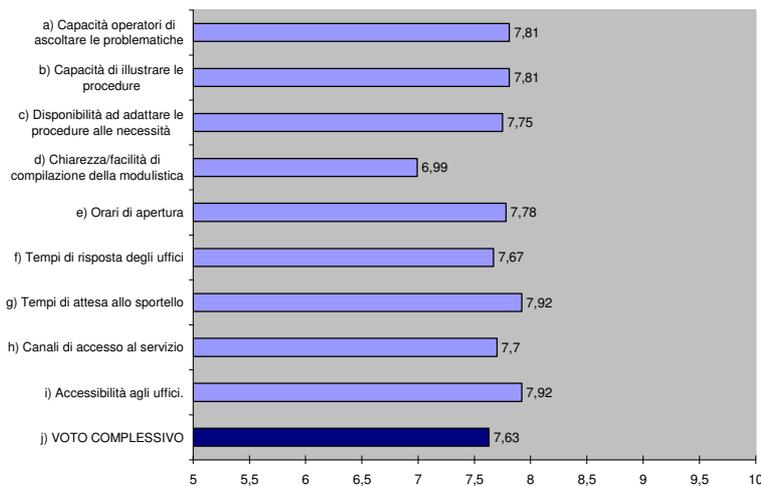
- a) Capacità degli operatori di ascoltare le problematiche;
- b) Capacità di illustrare le procedure;
- c) Disponibilità ad adattare le procedure alle necessità;
- d) Chiarezza/facilità di compilazione della modulistica;
- e) Orari di apertura;
- f) Tempi di risposta degli uffici;
- g) Tempi di attesa allo sportello;
- h) Canali di accesso al servizio;
- i) Accessibilità agli uffici;
- j) Voto complessivo sul servizio.

Il voto medio complessivo sulle prime nove domande sopra esposte (domande da a-i) è pari a 7,71.

Il voto complessivo sul servizio (domanda j) è lievemente inferiore e pari a 7,63.

In particolare, tutti i giudizi sono compresi tra 7 ed 8 e quindi ricadenti nell'intervallo giudicato dall'indagine come "di attenzione". Solamente la domanda "*chiarezza e facilità di compilazione della modulistica*" dà un risultato che si colloca nella soglia di debolezza (<7).

VOTO MEDIO COMPLESSIVO



Fonte: Servizio Studi Qualità Comune di Venezia, 2010

Sono stati rilevati 86 suggerimenti, nella maggioranza dei casi (67%) relativi all'area tecnico organizzativa del servizio (burocrazia, orari di apertura, pagamenti, ecc).

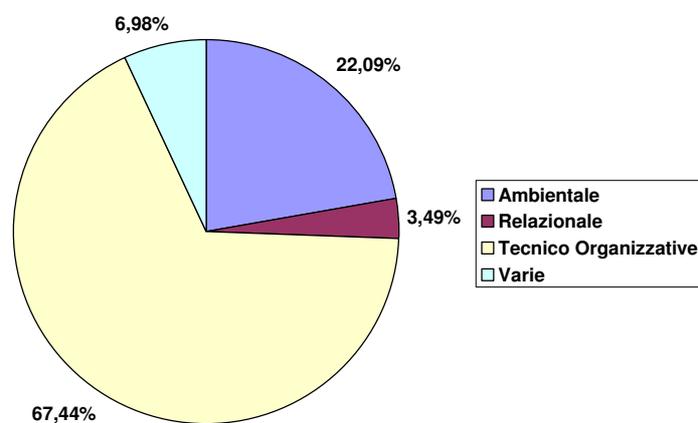
Tra questi si rilevano quelli sulla **necessità di migliorare il servizio introducendo anche i pagamenti e la registrazione on line**, nonché la necessità di informatizzare la consegna delle carte evitando repliche di anno in anno e quindi snellendo le pratiche burocratiche giudicate ad oggi troppo pesanti (12,8%).

Inoltre, gli utenti hanno chiesto **maggior apertura degli sportelli** (allungando l'orario nel pomeriggio e anticipando quello della mattina 11,6%), nonché **maggior cortesia e flessibilità da parte delle operatrici** (3,5%).

A tale proposito è stato inoltrato un reclamo nel luglio 2010 da un abbonato delle strisce blu che lamentava la necessità di invio annuale dei documenti per il rinnovo. La società ha risposto che la procedura di verifica annuale è necessaria e sancita da delibera G.C. n° 3196 del 19/09/1996.

A tal proposito comunque, ASM. S.p.A. ha dichiarato di voler procedere all'organizzazione di un data base degli abbonati per far coincidere il momento dell'acquisto dell'abbonamento a quello della verifica dei requisiti e rendere tutto operativo entro il 2011.

SUGGERIMENTI UTENTI



Fonte: Servizio Studi Qualità Comune di Venezia, 2010

3. AGGIORNAMENTO CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI 2010 E PROGETTI 2011

Come anticipato in premessa, la società ASM ha predisposto un **aggiornamento della Carta della Qualità dei Servizi**, in particolare rivolgendo l'attenzione ai seguenti aspetti:

1. Revisione testo Carta della Qualità (numeri utili, indirizzi, ecc.);
2. Predisposizione scheda People Mover e relativi standard come da disciplinare tecnico approvato (servizio attivo da aprile 2010);
3. Miglioramento dello standard "*Tempi di risposta ai reclami*":
 - da 30 a 25 i giorni di risposta a reclami scritti;
 - da 15 a 10 i giorni di risposta a reclami via e-mail.

Al contempo la Direzione Società Partecipate ha aggiornato i riferimenti normativi della Carta della Qualità ed il Servizio Studi Qualità ha aggiornato la parte relativa alla gestione dei reclami.

Gli aspetti relativi a reclami, ristoro dell'utenza e procedure di conciliazione sono stati ulteriormente approfonditi e dettagliati.

In merito alla conciliazione preme ricordare anche l'allegato A al D.P.R. 168/2010 (regolamento attuativo dell'art. 23- bis del D.L. 112/2008), quale schema tipo di formulario per le società di servizi pubblici locali che intendono promuovere la risoluzione non giurisdizionale delle controversie, che avviene entro 30 giorni successivi al ricevimento della richiesta (art. 11 D.P.R. 168/2010). ASM S.p.A. si è resa disponibile a recepire tale schema quale allegato alla Carta della Qualità dei Servizi (*in allegato lo schema tipo introdotto con il regolamento sopra citato*).

Piano di Miglioramento 2011: la società ha intenzione di dare vita dal 2011 a protocolli adeguati e ad una corretta procedura di rendicontazione dei reclami con l'utenza. Viene predisposta una scheda unica per i servizi resi (in cui l'utente può spuntare ogni volta il servizio oggetto del reclamo), indicando il numero di gestione del reclamo, che viene mantenuto anche per verificare i tempi, le modalità e gli esiti del reclamo (*in allegato la scheda messa a punto da Asm S.p.A.*).