



GIUNTA COMUNALE
ASSESSORE ANTONIO PARUZZOLO

*Attività produttive
Artigianato
Partecipazioni societarie*

Venezia, 29-09-2011

Prot. nr. PG/2011/401535

Al Consigliere comunale Alessandro Vianello

e per conoscenza

Al Presidente del Consiglio comunale
Al Presidente della II Commissione
Ai Capigruppo
Al Capo di Gabinetto del Sindaco
Al Vicesegretario Vicario
Ai Presidenti delle Municipalità

Oggetto: risposta all'interrogazione nr. d'ordine 782 (Nr. di protocollo 172) inviata il 31-08-2011 con oggetto: FINANZIARIA 2008 – LEGGE 24 12 2007 N. 244 - art. 2 comma 461.

- 1) Si allega la tabella dei soggetti gestori partecipati dall'ente e dei relativi servizi erogati;
- 2) I seguenti soggetti partecipati hanno adottato la Carta della Qualità dei Servizi ai sensi della legge Finanziaria 2008 sovra richiamata:
 - a. Asm S.p.A. per tutti i servizi ausiliari al traffico ed alla mobilità affidati dal Comune di Venezia;
 - b. Veritas S.p.A. per il Servizio Verde Pubblico.Per il servizio di igiene urbana di Veritas S.p.A. la Carta della Qualità dei Servizi ai sensi della legge Finanziaria 2008 sarà adottata entro il 31/12/2011.
Le associazioni dei consumatori coinvolte nella procedura di adozione delle citate Carte sono Adiconsum, Adoc, La Casa del consumatore, Codacons, Federconsumatori, Lega Consumatori ACLI, Movimento Consumatori, Unione Nazionale Consumatori, tutte riconosciute dalla Regione Veneto. Tra queste, finora hanno partecipato attivamente al progetto:
 - Adiconsum;
 - Codacons;
 - Federconsumatori;
 - Adoc;
 - La Casa del consumatore.
- 3) I soggetti gestori che hanno provveduto a verificare l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi sono Asm S.p.A. e Veritas S.p.A..
- 4) Il sistema di monitoraggio permanente è stato adottato per Asm S.p.A. e Veritas S.p.A., e verrà esteso a partire dal 2011 ad Actv S.p.A. e dal 2012 ad Ames S.p.A..
- 5) Asm S.p.A., Veritas S.p.A..

Il Comune di Venezia, dal 2009, sulla base dell'impulso dato anche dalla Finanziaria 2008 (Legge 24 dicembre 2007, n. 244), ha costituito il Servizio Osservatorio Servizi Pubblici Locali (SPL) presso la Direzione Società Partecipate allo scopo di rispondere alla normativa in oggetto creando un apposito presidio dell'ente su questo tema con la finalità operativa di sviluppare un sistema di monitoraggio sulla qualità dei servizi pubblici erogati dalle società partecipate attraverso il supporto ai gestori nell'elaborazione degli strumenti di comunicazione e controllo quali, in primis, la Carta della Qualità dei Servizi.

L'Osservatorio SPL, cui si è affiancato il Servizio Studi Qualità della Direzione Programmazione e Controllo e le Direzioni competenti alla gestione dei contratti di servizio, ha iniziato la propria attività nel 2009, presentando in data 16 aprile alle associazioni dei consumatori il Progetto di attivazione del sistema di monitoraggio della qualità dei servizi, tramite la definizione degli standard quali-quantitativi dei servizi erogati da introdurre nel Contratto di Servizio e nella Carta della Qualità dei Servizi, finalizzato al coinvolgimento graduale di tutti i servizi pubblici locali.

Nello stesso 2009 il progetto è stato avviato ed ha condotto all'approvazione della Carta della Qualità dei Servizi ausiliari al traffico ed alla mobilità gestiti dalla società controllata ASM S.p.A. (in totale 10 servizi erogati dalla società medesima) e quella del Servizio verde pubblico affidato alla società controllata Veritas S.p.A., elaborate sulla base di un approfondito lavoro di definizione puntuale degli standard quali-quantitativi.

Tra il 2010 e il 2011 è stata implementata la metodologia del monitoraggio dei servizi pubblici e delle relative Carte della Qualità dei Servizi. Conseguentemente è stato predisposto in dicembre 2010 il Report sulla rendicontazione, azione e miglioramento della Carta della Qualità dei Servizi ausiliari al traffico e alla mobilità affidati ad ASM S.p.A.

E' stato predisposto in aprile 2011 il Report sulla rendicontazione, aggiornamento e miglioramento della Carta della

Qualità dei Servizi del Verde Pubblico affidato alla società controllata Veritas S.p.A. .

Con deliberazione G.C. n. 13 del 27 gennaio 2011 è stata formalizzata la procedura di adozione della Carta della Qualità dei Servizi, con l'obiettivo di rafforzare il sistema di monitoraggio dei servizi pubblici erogati dalle società partecipate sviluppando sinergie e maggiore coordinamento tra le diverse Direzioni dell'ente interessate alla tematica. Tale procedura è stata condivisa con le società e con le associazioni dei consumatori.

Parallelamente è stata anche messa a punto l'attività di verifica sul territorio degli standard dei servizi, svolta da parte del Servizio Tutela del Consumatore e del Servizio Qualità Urbana della Direzione Sviluppo Economico su impulso dell'Osservatorio SPL. E' in corso la pianificazione di tali verifiche in collaborazione con le Direzioni competenti ed, eventualmente, con il soggetto gestore nel caso sia necessario od opportuno un contraddittorio. La procedura verrà quindi applicata a partire da quest'anno per tutte le Carte della Qualità dei Servizi approvate (Servizi ausiliari al traffico ed alla mobilità gestiti da Asm S.p.A., Verde Pubblico, Piscine e Rifiuti). Per ulteriori dettagli sull'attività svolta sono consultabili le pagine web della Direzione Società Partecipate nel sito www.comune.venezia.it alla sezione Società Partecipate/Osservatorio SPL.

Allegati: [sintesi servizi...erogazione.xls](#).

Assessore Antonio Paruzzolo