



SVI . PRO . RE . S.p.A.

SERVIZI METROPOLITANI

Iniziative per la promozione dello sviluppo economico della
Provincia di Reggio Calabria



Sede Legale: c/o Città Metropolitana di Reggio Calabria – Piazza Italia – 89127 Reggio Calabria

Sede Amministrativa: Via Antonio Cimino, 1/A – 89127 Reggio Calabria

Codice Fiscale e Partita IVA 01452610809

La Carta dei Servizi e standard di qualità

Il Quadro Normativo della Carta dei Servizi

Il quadro normativo sulle Carte dei servizi risulta fitto di interventi di varia natura, ma prevalentemente legislativi, che si snodano da più di venti anni: **DPCM del 27 gennaio 1994** (recante “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici” di seguito anche solo “la Direttiva” o “Direttiva Ciampi”), detta i principi cui deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici e stabilisce l'obbligo per tutti i soggetti erogatori, pubblici e privati, di definire e di adottare “*standard specifici di qualità e quantità dei servizi*”, istituendo un apposito Comitato permanente presso la Presidenza del Consiglio per l'attuazione della Direttiva medesima. L'obbligo di adozione, rispettivamente per ciascun soggetto erogatore, di una propria specifica Carta dei Servizi, ispirata alla Direttiva e ad essa conforme, è stato poi puntualizzato dall'art. 2 del decreto legge n. 163 del 1995, convertito nella L. 11 giugno 1995, n. 273 (successivamente abrogato).

L'assetto normativo in materia di Carte dei Servizi ha trovato un punto fondamentale nel **D. Lgs. n. 286 del 1999**, che individua nell'art. 11 la fonte normativa primaria che stabilisce l'obbligo per le imprese e gli enti erogatori di servizi pubblici di improntare la propria attività al rispetto dei parametri qualitativi essenzialmente determinati all'interno delle Carte dei Servizi. La norma in questione, infatti, stabilisce che i servizi pubblici debbono essere erogati “*con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi*” (cfr. art. 11, co. 1). Il comma secondo prevede che “*Le modalità di definizione, adozione e pubblicizzazione degli standard di qualità, i casi e le modalità di adozione delle carte dei servizi, i criteri di misurazione della qualità dei servizi, le condizioni di tutela degli utenti, nonché i casi e le modalità di indennizzo automatico e forfettario all'utenza per mancato rispetto degli standard di qualità sono stabilite con direttive, aggiornabili annualmente, del Presidente del Consiglio dei Ministri*”.

La centralità della Carta viene ribadita in maniera chiara, definitiva e immediatamente cogente con l'art. 2, comma 461, della **legge n. 244 del 2007** (legge finanziaria 2008) il quale, al fine di garantire qualità, universalità ed economicità delle prestazioni prevede che, in sede di stipula del Contratto di servizio tra gestore ed ente pubblico quest'ultimo sia tenuto (si tratta quindi di un vero e proprio obbligo giuridico) ad applicare una serie di disposizioni finalizzate “*alla previsione dell'obbligo per i gestori di emanare una Carta della qualità dei servizi*” avente determinate caratteristiche.

Il quadro normativo di riferimento è stato integrato con l'art. 2, lett. g) del “**Codice del Consumo**” (**D. Lgs. n. 206 del 2005**) che, pur qualificandosi come mera disposizione di rinvio, afferma il diritto degli utenti all'erogazione di servizi pubblici rispondenti a standard di qualità ed efficienza e dall'art. 101, che sottolinea, altresì, il dovere, anche se circoscritto a Stato e Regioni, nell'ambito delle rispettive competenze, di garantire “*i diritti degli utenti dei servizi pubblici attraverso la concreta e corretta attuazione dei principi e dei criteri previsti della normativa vigente in materia*”.

La **legge n. 15 del 2009**, art. 4, comma 2, che reca principi e criteri per l'esercizio della delega legislativa, frutto di un apprezzabile emendamento del Ministro per la funzione pubblica, completa, al momento, il quadro dei riferimenti normativi. Essa intende consentire a ogni interessato di agire in giudizio nei confronti delle amministrazioni, nonché dei concessionari di servizi pubblici.

Il **D. Lgs. n. 198 del 2009** ha svolto la delega, con rinvio, peraltro, a successivi atti di determinazione puntuale degli standard e degli obblighi da assumere a parametro dell'azione dei gestori e delle eventuali relative azioni dei consumatori in caso di violazione.

Trattano di Carte dei servizi anche gli artt. 8 e 36 del **dl n. 1 del 2012, convertito nella legge n. 27 del 2012**: essi stabiliscono che le Carte, nel definire gli obblighi cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici, anche locali, o di un'infrastruttura necessaria per l'esercizio di attività di impresa o per l'esercizio di un diritto della persona costituzionalmente garantito, indichino in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell'infrastruttura; che le Autorità indipendenti di regolazione e ogni altro ente pubblico, anche territoriale, dotato di competenze di regolazione sui servizi pubblici, anche locali, definiscono gli specifici diritti.

Principi e Valori della Carta dei Servizi

La Svi.Pro.Re. S.p.A. è una Società in House Providing della Città Metropolitana di Reggio Calabria e, come tale, ne condivide, il nocciolo duro dei valori e dei principi su cui si fonda e si basa la *mission* dell'Ente di riferimento, al quale sono attribuite funzioni fondamentali della provincia, nonché altre funzioni legate alla pianificazione territoriale generale e delle reti infrastrutturali, mobilità e viabilità, promozione coordinamento dello sviluppo economico e sociale. La stella polare è dunque il raggiungimento del bene collettivo dei cittadini che viene perseguito seguendo alcuni principi di moralità. Alla Svi.Pro.Re. S.p.A. sono demandate alcune funzioni dall'Ente di riferimento, pertanto, nell'assunzione di esse la Società stessa ne recepisce contestualmente principi e valori, in parte connaturati all'erogazione degli stessi servizi.

Un primo importante principio su cui si basa l'erogazione dei Servizi da parte della Svi.Pro.Re. S.p.A. è il principio di **eguaglianza**, che viene intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e servizi pubblici e l'accesso agli stessi devono essere uguali per tutti. Quindi nell'erogazione dei Servizi deve essere attuata la parità di trattamento, non solo in termini economico-monetari, senza pertanto avvantaggiare qualcuno rispetto ad altri, ma anche dal punto di vista della tempestività nella erogazione del servizio, dell'ascolto e della *customer satisfaction*.

Quindi una parità di trattamento anche nelle modalità accessorie di erogazione del servizio, non solo nelle sue componenti fondamentali. La parità di trattamento deve essere garantita sia fra le diverse aree geografiche, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Altro principio a cui ci si ispira nell'erogazione dei Servizi è **l'imparzialità**, in quanto il comportamento della Società nei confronti dell'utente deve essere ispirato a criteri di obiettività e di giustizia senza porre in essere alcun tipo di prevaricazione o condotta vessatoria. Ci si deve ispirare solo alle vigenti normative senza porre in essere alcun tipo di abuso o arbitrio, eliminando a titolo di esempio, quanto non dovuto dall'utente per sopravvenute circostanze che ne abbiano mutato le condizioni impositive a suo carico.

Un altro importante concetto è quello della **continuità** nell'erogazione della prestazione ovvero regolarità nell'erogazione del servizio pubblico. Senza di esso l'utente può sentirsi spiazzato e disorientato, non capendo più quali sono i diritti e doveri che scaturiscono in ordine al servizio erogato e di in grado di programmare la fruizione dello stesso servizio con regolarità e potere ottemperare agli obblighi legati alla fruizione stessa, senza sorprese e conseguenti danni economici.

Altro principio è il **diritto di scelta** dei servizi, per quanto possibile secondo le previsioni della normativa vigente, tra i soggetti che erogano le prestazioni, in particolare i servizi distribuiti sul territorio.

Importante è anche il principio della **partecipazione** quale diritto di tutela circa la corretta erogazione del servizio, diritto di accesso alle informazioni, diritto a proporre osservazioni, suggerimenti, memorie, documenti, diritto ad esprimere la valutazione del servizio ricevuto, sempre nel rispetto delle normative vigenti.

Il diritto alla partecipazione deve sempre essere garantito ma, al contempo, deve essere sempre garantito il principio di **efficienza ed efficacia** circa la soddisfazione dei bisogni con il miglior utilizzo delle risorse disponibili.

I Servizi erogati

1) Un primo servizio è rappresentato dalla gestione del Servizio di Accertamento e Riscossione del Canone per l'Occupazione di Spazi ed Aree Pubbliche (**C.O.S.A.P.**). La Provincia di Reggio Calabria, oggi Città Metropolitana, ai sensi dell'art.52, comma 5, lett. b), sub 1) del D.Lgv. n.446/97 e degli artt. 113 del D.Lgv. 18.08.2000 n.267 e 13 della Legge 4.08.2006 n.248, ha affidato, con convenzione Rep. n.17838 dell'11.03.2009, alla Svi.Pro.Re. S.p.A., società in house, la gestione del servizio di accertamento e riscossione del Canone per l'Occupazione di Spazi ed Aree Pubbliche (C.O.S.A.P.).

Il titolare della Concessione, o il titolare di un'occupazione senza autorizzazione o abusiva è soggetto al pagamento del canone annuale. Tali occupazioni si intendono occupazioni di qualsiasi natura, effettuate nelle strade, nei corsi, nelle piazze e, comunque, sui beni appartenenti al demanio o al patrimonio indisponibile all'Ente Provincia oggi Città Metropolitana. Sono parimenti soggette al pagamento del canone le occupazioni di spazi sovrastanti il suolo pubblico con esclusione di balconi, verande e simili, nonché le occupazioni sottostanti il suolo medesimo comprese quelle poste in essere con condutture ed impianti di servizi pubblici gestiti in regime di concessione amministrativa.

2) Un secondo servizio è quello relativo agli **Impianti Termici**. Sono stati, infatti, attribuiti agli Enti locali particolari compiti istituzionali in tema di uso razionale

dell'energia e in particolare dispone che sono obbligatoriamente soggetti a manutenzione e verifiche periodiche.

La Regione Calabria esercita le funzioni regolamentari e di coordinamento complessivo in materia di esercizio, controllo, manutenzione ed ispezione degli impianti termici; di gestione del catasto impianti nonché le funzioni di autorità competente ai sensi delle normative nazionali e regionali vigenti attraverso il competente Dipartimento " Sviluppo Economico, Lavoro, Formazione e Politiche Sociali".

L'attività della Regione, unitamente a quella delle Autorità competenti individuate all'art. 1 comma 2 del Regolamento regionale n. 3/2016, è finalizzata all'attuazione degli adempimenti connessi all'applicazione del Regolamento regionale n. 3/2016 e delle norme nazionali di riferimento (legge n.10/1991, DPR n. 412/1993,D.Lgs. n. 192/2005, D.Lgs. 311/2006 e DPR 74/2013) in materia di impianti termici per la climatizzazione invernale ed estiva.

La Svi.Pro.Re. S.p.A è competente per la Città Metropolitana di Reggio Calabria.

Ogni autorità competente esegue ispezioni sugli impianti termici mirate al controllo del rendimento di combustione del generatore di calore, alla verifica dello stato delle coibentazioni, agli eventuali dispositivi di controllo, all'areazione dei locali, alla verifica del libretto di impianto o di centrale ed alla documentazione allegata ai medesimi, all'idoneità dei locali in cui sono state installate le caldaie, alle condizioni dei canali di fumo, all'indice di fumosità delle caldaie funzionanti a combustibile liquido.

Il Regolamento regionale n. 3/2016 stabilisce che le Autorità competenti debbano effettuare i controlli relativi al rendimento di combustione degli impianti termici e debbano poi verificare, alle cadenze stabilite, l'osservanza delle norme, anche avvalendosi di organismi esterni aventi specifica competenza tecnica. L'organismo incaricato provvede annualmente - secondo quanto previsto dall'Allegato 4 al Regolamento regionale - ad effettuare ispezioni presso gli utenti finali, ai fini del riscontro della rispondenza alla norma di legge e della veridicità dei rapporti di controllo tecnico trasmessi , a partire da quelli per i quali non sia pervenuto alcun rapporto di controllo tecnico.

Svi.Pro.Re. S.p.A svolge funzioni di Autorità competente nei territori di cui all'art. 1 c.2 lett. c) del Regolamento di seguito elencate:

- gestione del catasto impianti relativo alla Città Metropolitana di Reggio Calabria;
- estrapolazione degli utenti da sottoporre ad ispezione a campione;
- gestione ispettori, accertamenti ed ispezioni;
- rapporti con associazioni locali di categoria e manutentori;
- rapporti con le autorità amministrative comunali per le campagne informative e l'affissionistica.

3) Altro importantissimo servizio svolto per tutta l'utenza del territorio provinciale è il **Servizio Adduzioni idriche**, che consiste nella gestione del servizio di accertamento e riscossione dello stesso Servizio.

Tutte le acque sotterranee e le acque superficiali appartengono allo Stato e fanno parte del demanio pubblico (cioè sono "acque pubbliche"). Tale disposizione non si applica alle acque piovane non ancora convogliate in un corso d'acqua o non ancora raccolte in invasi o cisterne, il cui utilizzo è libero.

Le acque costituiscono una risorsa limitata che va tutelata ed utilizzata secondo criteri di solidarietà; qualsiasi loro uso è effettuato salvaguardando le aspettative ed i diritti delle generazioni future a fruire di un integro patrimonio ambientale.

L'uso e il prelievo delle acque pubbliche sono regolamentati da leggi dello Stato (Testo unico delle disposizioni di legge sulle acque pubbliche e impianti elettrici e successive R.D. n.1775 del 11/12/1933 e s.m.i.) e della Città Metropolitana di Reggio Calabria (Regolamento per la disciplina del procedimento di concessione di acqua pubblica). Specifici aspetti della disciplina sono contenuti in altre leggi statali o regionali, regolamenti o deliberazioni di Giunta Regionale della Calabria.

L'utilizzo della risorsa potrà avvenire soltanto a seguito del rilascio della autorizzazione/concessione di derivazione d'acqua pubblica e agli adempimenti posti a carico del concessionario.

Le Regioni disciplinano i procedimenti di rilascio delle concessioni di derivazione di acque pubbliche nel rispetto delle direttive sulla gestione del demanio idrico nelle quali sono indicate anche le possibilità di libero utilizzo di acque superficiali scolanti su suoli o in fossi di canali di proprietà privata. La Città Metropolitana di Reggio Calabria, attraverso la Svi.Pro.Re. SPA, sentita l'Autorità di bacino regionale, disciplina forme di regolazione dei prelievi delle acque sotterranee anche per gli usi domestici, come definiti dall'articolo 93 del Regio decreto 11 dicembre 1933, n. 1775, laddove sia necessario garantire l'equilibrio del bilancio idrico (art.96, comma 11, D.Lgs.152/2006).

Gli standard qualitativi previsti nell'erogazione dei Servizi e la semplificazione delle procedure anche tramite l'informatizzazione- Aspetti promozionali

Tutti i servizi erogati dalla Svi.Pro.Re. S.p.A. devono aderire a precisi standard di qualità, ovviamente con delle differenziazioni in base alla tipologia del servizio svolto che ne rappresenta la sua identità.

Gli standard di qualità devono rispondere innanzitutto a delle necessarie regole organizzative interne, mediante il coinvolgimento degli operatori societari interni nella condivisione della *mission* e della bontà di essa, nonché delle finalità e degli strumenti. Questo accade attraverso delle riunioni programmate in presenza ed in remoto, in cui si condividono le novità operative e normative ed anche, spesso, attraverso l'alfabetizzazione di nuovi sistemi informatici per la gestione del servizio (in perenne evoluzione) delle tre principali aree aziendali di intervento (o anche di eventuali altre che vengano prese in carico dalla Società su commissione dell'Ente di

riferimento, come già avvenuto in passato anche recente). Ciò avviene sia con i lavoratori adibiti solitamente al servizio per cui l'incontro di formazione o implementazione conoscitiva è stato indetto, sia con i lavoratori (ovviamente meno frequentemente e su tematiche meno specifiche e meno operative) adibiti solitamente a servizi differenti. Ciò al fine di allargare la base della conoscenza e della evangelizzazione esterna dei servizi erogati.

Dal punto di vista esterno, invece è necessario informare i clienti/utenti in maniera precisa rispetto al livello e alle caratteristiche del servizio che possono aspettarsi di ricevere, e consolidarne l'immagine attraverso la promozione.

Ciò avviene, nel caso del **Servizio C.O.S.A.P.** attraverso una capillare azione informativa che integra ciò che da anni è stato sedimentato sia ad opera della Provincia che della Svi.Pro.Re. S.p.A., in capo a cui da anni vi è la gestione del servizio. Mediante lettere indirizzate all'utenza si spiega in maniera fruibile e semplice la necessità di dover pagare un canone per usufruire del servizio concesso, le modalità etc., mediante un continuo e incessante sistema di dialogo telefonico *inbound e outbound*, con cui si spiegano al singolo utente le caratteristiche del servizio offerto con una vera propria azione di consulenza mediata attraverso un linguaggio il più fruibile possibile con concetti chiari e precisi, cercando di spiegare la ratio dei pagamenti, i diritti e doveri che scaturiscono dalla titolarità della concessione etc. E' costante il ricevimento in persona dell'utenza presso gli uffici della Svi.Pro.Re. S.p.A., con un sistema di accoglienza improntato al soddisfacimento persino empatico della stessa, con sistemi di accoglienza maggiormente vicini a metodologie (garbo e cortesia) delle strutture ricettive private, anziché alla consolidata tradizione di accoglienza del settore pubblico. Sempre mantenendo però efficienza ed efficacia.

Per quanto riguarda i Servizi erogati dal settore degli **Impianti Termici**, si è raggiunto negli anni un altissimo grado di soddisfacimento dell'utenza/clientela attraverso l'implementazione di nuovi e più innovativi standard dei servizi offerti.

A tal proposito occorre distinguere due tipologie di utenza, una diretta ed una indiretta, per le quali sono state individuate diverse tipologie di intervento sulla qualità nell'erogazione dei servizi, creando, tra l'altro un sistema di interconnessione tra le due tipologie di utenza che devono essere in continuo dialogo e contatto tra loro: la clientela non specializzata (siano essi cittadini o Enti) che per facilità espositiva chiameremo "cittadini" ed i manutentori/installatori.

Per quanto riguarda i cittadini è stato predisposto un sistema di comunicazione capillare che prevede l'uso di vari strumenti per dare la possibilità agli utenti di essere in regola con le norme di legge, non incorrendo in sanzioni e conseguenti perdite economiche e salvaguardando, al contempo, l'incolumità fisica e la salubrità dei locali di proprietà del cittadino utente. Con questo in testa, con la consapevolezza che una campagna informativa fosse fondamentale, si raggiunge il mercato bersaglio dell'utente cittadino attraverso una mirata azione di chiamate informative e di consulenza, a prefissati periodi dell'anno, attività che vede sovente impiegati altri operatori aziendali non solitamente adibiti al suddetto Servizio.

E' prevista inoltre una campagna di sensibilizzazione di grande impatto che interessa vari strumenti di comunicazione tra cui, in particolare i **social-network**, ma anche conferenze stampa da diramare a 360 gradi etc.

Il cittadino utente può comunque essere assistito telefonicamente in ogni giorno lavorativo dalle 9,00 alle 12,00, con un sistema di massima trasparenza e fornitura di tutti i dati tecnici relativi all'utenza per cui si chiama.

Sono state implementate poi, **nel portale degli Impianti Termici** alcune funzionalità molto utili per i cittadini che garantiscono una totale conoscenza del profilo e delle caratteristiche della sua utenza: entrando in modalità "Visualizza Impianti Cittadino" si possono avere informazioni fondamentali sia per il cittadino che per il tecnico Manutentore /Installatore.

INSERENDO I DATI POTRAI CONTROLLARE SE IL TUO IMPIANTO È IN REGOLA

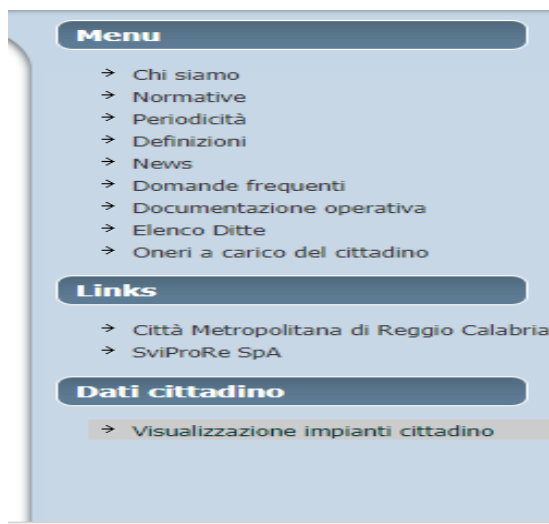
Per far funzionare correttamente il servizio è importante che il Manutentore abbia inserito correttamente nel Catasto il Codice Fiscale e Ti abbia comunicato il Codice Impianto.

I campi contrassegnati con (*) sono obbligatori.

[Se non possiedi il codice impianto richiedilo immediatamente cliccando qui e compilando il form.](#)

Dati Anagrafici	
Codice fiscale (*)	<input type="text"/>
Codice Impianto (*)	<input type="text"/>
Ente di competenza (*)	<input type="text" value="v"/>
Comune (*)	<input type="text" value="v"/>
Smart Card	
Smart Card	<input type="text"/>
<input type="button" value="Autenticati"/>	

Nello stesso portale sono inserite altre informazioni fondamentali come la normativa di riferimento, la periodicità dei controlli, la documentazione operativa, l'elenco ditte che fanno attività di manutenzione, gli oneri a carico del cittadino etc.



Per quanto riguarda la qualità nei servizi offerti alle ditte di installazione e manutenzione, attraverso l'istituzione dell'elenco operatori economici in possesso dei requisiti per lo svolgimento delle attività di installazione/manutenzione degli impianti termici di cui al DPR n. 74/2013 e la titolarità del catasto degli impianti termici in capo alla Svi.pro.Re. S.p.A., la stessa Società ha implementato un formidabile sistema di assistenza tecnica che prevede un'assistenza telefonica e congiuntamente in

“remoto”, per supportare le Ditte nell’accompagnamento alla gestione del catasto e della catalogazione e gestione degli impianti installati e mantenuti, allo scopo di poter fornire ai cittadini un perfetto e informato servizio di controllo sugli impianti in possesso dei cittadini stessi.

E’ prevista anche un’attività di consulenza e assistenza in persona presso gli uffici societari.

Nel portale sono inserite tutte le informazioni utili per le suddette ditte e tutta la modulistica che serve per l’espletamento del loro lavoro.

Vengono indette periodicamente delle **sessioni convegnistiche informative**, in partenariato con la Regione Calabria per le novità metodologiche e normative e per creare connessioni tra gli stakeholders che ruotano intorno a questo settore, quello dell’impiantistica termica.

In ordine al **Servizio delle Adduzioni Idriche** la Società per garantire il livello massimo qualitativo nell’erogazione dello stesso, ha implementato un sistema di chiamate telefoniche sia in entrata che in uscita. E’ previsto un servizio di assistenza telefonica lungo tutti i giorni lavorativi della settimana a cui sono adibiti operatori, adeguatamente formati, per l’ottenimento di standard di qualità elevati nella capacità di far comprendere tutti i passaggi dell’iter amministrativo.

In particolare, le chiamate in uscita servono a garantire la massima integrazione della documentazione inerente la pratica in lavorazione; pertanto l’utente, una volta intrapreso l’iter per l’ottenimento ad esempio di una autorizzazione/concessione di derivazione d’acqua pubblica, non sarà mai abbandonato al proprio destino, ma supportato e guidato finché la pratica non giungerà a conclusione.

Altra importante espressione degli standard di qualità è rappresentata dall’elevato grado di raggiungimento dell’utenza, attraverso molteplici e integrati sistemi di contatto come: la posta certificata; le comunicazioni sui social network che prevede tra l’altro l’attivazione di un canale *WhatsApp* e di una piattaforma on-line; oltre che l’utilizzo di svariate campagne informative periodiche.

Anche per quanto riguarda il Servizio delle Adduzioni Idriche si individuano due tipologie di utenza: **il cittadino ed il tecnico**.

I sistemi di comunicazione, consulenza e supporto sono ovviamente modulati in base alla clientela con un sistema di comunicazione diversificato.

E’ prevista, inoltre la possibilità di *upload* attraverso l’implementazione di una piattaforma telematica che consente l’*upload* di ogni documento inerente la pratica lavorata.

Configurazione reale del servizio offerto (il pacchetto di servizi)

Come sopra evidenziato, con vari esempi ed anche con trattazione analitica, quanto si parla dei servizi erogati dalla Svi.Pro.Re. S.p.A. (e ciò vale per i servizi in gestione attuale, per quelli che la Società ha gestito e per quelli che gestirà) non si deve intendere qualcosa di univoco, di una struttura che si compone un "**nucleo centrale**" che rappresenta i contenuti fondamentali del servizio, imprescindibili e costituiscono la ragion d’essere del servizio stesso poiché devono rispondere in modo appropriato alla domanda dell’utente, diversificata in ragione della tipologia di servizio (Cosap, Impianti Termici, adduzioni Idriche) e del target market (cittadini enti, privati, tecnici

etc). Ma si deve intendere come una struttura che si compone anche di una **serie di elementi periferici** che compongono i vantaggi o i servizi accessori che si offrono all'utenza; questi possono esserci o non esserci e, normalmente, vengono offerti come un'attrattiva in più del servizio.

Nel caso dei servizi offerti dalla Svi.Pro.Re. S.p.A. questa seconda tipologia di offerta ce la ritroviamo in tutte le tipologie di servizi erogati, come già ampiamente esposto. Anzi si può dire che spesso le erogazioni accessorie si fondono con l'erogazione principale non riuscendo più a distinguerne i contorni tra l'una e l'altra.

Il servizio si attua, poi, attraverso l'implementazione di un concreto sistema di erogazione che si avvale di risorse umane, che possono essere sia interne che esterne all'organizzazione (nella maggior parte dei casi sono rappresentate da tutti gli operatori o referenti delle varie amministrazioni coinvolte), di mezzi e tecnologie (computer, rete, mobili, modultistica, ecc., ossia, da tutti gli strumenti fisici che servono per erogare il servizio), e degli utenti, che concorrono attivamente alla produzione del servizio stesso. Questo significa che gli utenti sono necessariamente presenti nel momento dell'erogazione, ma non solo, essi possono, infatti, essere ulteriormente attivati per "specificare" il servizio, dando indicazioni chiare e precise sui propri bisogni, per valutarlo e per co-produrlo.

Questa non è mera tautologia ma, nella realtà degli accadimenti aziendali quotidiani si verifica, potremmo dire giornalmente, ed è una pratica che investe e coinvolge tutto l'assetto organizzativo, anche coloro che non sono predisposti direttamente all'erogazione di quello o quell'altro servizio.

- ✓ La Svi.Pro.Re. S.p.A. nella gestione del pacchetto dei servizi cerca sempre di perseguire i seguenti obiettivi:
definire le caratteristiche del servizio da progettare, gestire, migliorare o valutare sulla base sia delle esigenze e dei bisogni degli utenti, che sulla base delle caratteristiche dell'organizzazione che gestisce il servizio: infatti prima di una qualsiasi novità legislativa o sociale o di un mutamento della forza lavoro, vi è sempre una ridefinizione con delle riunioni strategiche sia del management che della forza lavoro interessata per correggere il tiro di fronte agli scenari mutati;
- ✓ gestire in maniera "strategica" il servizio: creare degli standard, oppure giocare sulla personalizzazione; aumentare gli elementi periferici oppure intervenire sul pacchetto dei servizi facendo leva in particolare su alcuni specifici elementi periferici; ecc.;
- ✓ favorire una migliore interazione con gli utenti/fruitori del servizio;
- ✓ favorire la diffusione all'interno dell'organizzazione di una visione comune del servizio.

Predisposizione di procedure di ascolto e customer satisfaction

Il coinvolgimento e la partecipazione del cittadino-utente alla gestione del servizio rappresenta la stella polare del modus operandi della Svi.Pro.re. S.p.A.. L'instaurazione

di un dialogo con la clientela, rappresenta pertanto un punto cardine nel rapporto duraturo tra le parti.

Questo avviene attraverso svariati e costanti sistemi di dialogo e comunicazione connaturati alla natura stessa dei servizi offerti e sotto varie forme:

- ✓ **Dialogo telefonico** quotidiano con gli operatori.
- ✓ **Incontri di persona** durante l'orario di ricevimento del pubblico.
- ✓ **Sopralluoghi** degli operatori interni presso i siti oggetti di richiesta di concessione o autorizzazione, configurando così un elevatissimo grado di ascolto e soddisfacimento dell'utenza.
- ✓ Collegamento **in remoto** (per lo più con i tecnici specializzati).
- ✓ **Sistema di mailing** adeguatamente pubblicizzato sulle pagine istituzionali e sui **social network**.
- ✓ **Sollecitazione e ricevimento di feedback sulle pagine social** della Svi.Pro.Re. S.p.A. spesso con richiesta di gradimento sui singoli servizi o sulle singole iniziative.

Punto cardine dell'ascolto aziendale e della *Customer Satisfaction* è l'**URP** (di cui la Svi.Pro.re. S.p.A. si è dotata al proprio interno), che, ai sensi della legge 150 del 7 giugno 2000 - "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle pubbliche amministrazioni"- raccoglie sistematicamente tutti i suggerimenti, le istanze di miglioramento e le problematiche sorte nell'erogazione dei servizi; di queste sollecitazioni ne fa dei report che vengono smistati ai vari settori e saranno oggetto di discussione circolare nelle riunioni operative a scadenza programmata, dove si deciderà se fare delle modifiche o dei riposizionamenti nei servizi offerti, sempre nell'osservanza degli obblighi di legge.

Gli operatori invitano continuamente l'utenza ad esprimersi sulla qualità del servizio svolto: tali rilasci da parte dell'utenza troveranno espressione nei verbali predisposti dagli operatori che in caso di parziale soddisfacimento, o anche in caso di reclamo, saranno obbligati a predisporre e inviare agli organi direttivi dell'azienda che ne prenderanno le decisioni adeguate.

Per ogni settore è inoltre prevista una modulistica che impone all'operatore la compilazione di tutte le osservazioni dell'utenza, di qualsiasi carattere esse siano.

In un'ottica di miglioramento continuo, la *Customer Satisfaction* non può costituire pertanto un evento sporadico. Il monitoraggio costante consente di capire e interpretare efficacemente l'evoluzione dei bisogni del contesto socio-economico di riferimento, dunque tenere sotto controllo nel tempo la capacità dei servizi di rispondere adeguatamente a tali sollecitazioni. Il sistema dei bisogni e delle attese di una collettività infatti muta nel tempo con velocità sempre maggiore, modificando il sistema delle aspettative dei cittadini.