
10. Il contatto con gli utenti

10.1 Premessa

10.1.1 L'accessibilità commerciale dei servizi

L'accessibilità può essere intesa come una specificazione del principio di universalità, richiamato dal Libro Bianco sui servizi di interesse generale, in termini di grado di copertura del servizio rispetto al territorio e di grado di accessibilità fisica. A questa nozione, per certi versi tradizionale, del concetto di accessibilità, se ne aggiunge un'altra che riguarda prevalentemente l'aspetto del rapporto degli utenti, anche nella più estesa accezione di cittadinanza, con le imprese erogatrici dei servizi pubblici. Tale rapporto, grazie all'innovazione tecnologica nelle modalità di erogazione dei servizi pubblici è profondamente mutato e richiede specifiche modalità di valutazione, di cui in questo capitolo si offrono alcuni esempi, riassumendo i risultati di alcuni studi sui contact center, sui siti web e sugli sportelli fisici condotti nel corso del biennio 2008-2010 di alcune tra le aziende del Gruppo Comune di Roma. Nel primo caso si è cercato di indagare i più importanti fattori caratterizzanti il servizio informazione e assistenza: l'accessibilità al contact center, la qualità del contatto con gli utenti e la qualità delle risposte

fornite mettendo a confronto i risultati ottenuti sia tra le aziende di servizio capitoline sia con quanto emerso da una analoga indagine condotte nel passato. Nel secondo caso l'Agenzia ha effettuato uno studio sul livello di offerta dei servizi on line. Partendo da un approccio comparativo, e sulla base di una metodologia di benchmark, sono state osservate le esperienze a livello nazionale ed europeo delle attività di informazione, assistenza, ascolto dell'utenza, nonché di erogazione di specifiche prestazioni on line da parte delle aziende di servizi pubblici. Infine, l'Agenzia ha voluto completare l'analisi delle differenti forme di contatto con i cittadini realizzando un'indagine riferita agli sportelli aperti al pubblico verificando i livelli di qualità erogata presso gli sportelli fisici realizzata attraverso la rilevazione del livello di qualità di specifici indicatori.

L'assenza di informazioni successive sul recepimento delle osservazioni proposte renderà opportuno, nel futuro, riproporre tali indagini al fine di monitorare lo stato dell'arte e l'evoluzione dei servizi di informazione e interazione con i cittadini-utenti.

10.2 Contact center

10.2.1 Premessa

Lo studio delle modalità con le quali le aziende rendono disponibili ai cittadini le informazioni sul servizio erogato rappresenta un importante elemento di valutazione circa le condizioni di accessibilità al servizio stesso. Per questa ragione l'Agenzia ha avviato negli ultimi anni (2003, 2004, 2006 e 2008) una ricognizione comparativa sullo stato dell'arte dei servizi di informazione e assistenza telefonica resi dai contact center delle aziende del Gruppo Comune di

Roma più significative in termini di "contatto" con i cittadini (Acea, Ama, Atac, ex Sta, Servizio ChiamataRoma 060606 limitatamente alle informazioni di 1° livello fornite sulla Ta.Ri – Tariffa Rifiuti, Zètema).

10.2.2 Analisi delle prestazioni dei contact center

In questo paragrafo sono evidenziati i principali punti di forza e di debolezza di ciascun servizio. Giova senz'altro ricordare che un servizio di informazioni ed assistenza offerto tramite il canale tele-

Tav. 10.2.1 Analisi dei livelli quantitativi e qualitativi: indicatori 2008 e tendenza 2006-2008

	Chiamaroma 060606 (Ta.Ri.)	ACEA Commerciale 800.130330	ACEA guasti elettrici e ill. pubblica 800.130336	ACEA guasti idrici 800.130335	AMA 800.867035	ATAC TPL 800.431784	ATAC Infomobilità 06.57003	Comune di Roma e ZETEMA 060608
INDICATORI 2008								
1. Accessibilità al contact center	=	=	++	++	+	++	++	++
2. Qualità del contatto con gli utenti	+	=	=	-	-	-	=	+
3. Qualità delle risposte	=	++	++	+	++	++	++	++
TENDENZA 2006- 2008								
1. Accessibilità al contact center	↓↓	↑	↑↑	↑↑	↑	↑↑	↑	↑↑
2. Qualità del contatto con gli utenti	↔	↓↓	↓	↓↓	↓↓↓	↓↓	↔	↑
3. Qualità delle risposte	↔	↔	↔	↓	↔	↔	↑	↔

Legenda

Definizione	
↑	Aumento di un intervallo (es. da + a ++). Ogni freccia aggiuntiva è un ulteriore aumento (es. ↑↑ è un aumento da = a ++).
↓	Diminuzione di un intervallo (es. da ++ a +). Ogni freccia aggiuntiva è un'ulteriore diminuzione (es. ↓↓ è una diminuzione da ++ a =).
↔	L'indicatore rimane nello stesso intervallo di punteggio.

fonico è, oramai, uno dei principali strumenti di contatto diretto con il cittadino. Occorre perciò porre grande attenzione all'efficienza e all'efficacia di tale strumento.

A titolo riepilogativo si riporta sia per la Fase A (Analisi dei livelli quantitativi e qualitativi) che per la Fase B (Analisi dei processi), il livello di servizio rilevato per i contact center esaminati nel 2008, nonché la tendenza rispetto alla precedente indagine del 2006 .

Per quanto riguarda l'aspetto dell'accessibilità (vedere parte superiore della Tav. 10.2.1), si osserva che tranne lo 060606, Acea Commerciale e Ama, che raggiungono comunque un livello sufficiente, tutti gli altri contact center si collocano nella fascia più elevata. Il confronto con i risultati del 2006 evidenzia un generale miglioramento più o meno accentuato per tutti i contact center ad eccezione del Chiamaroma 060606 che rimane, tuttavia, su livelli sufficienti.

Per quanto concerne la qualità del contatto con gli utenti, solamente i contact center Chiamaroma 060606 e lo 060608 hanno registrato un livello sostanzialmente adeguato agli standard, un livello sufficiente è attribuito ad Acea Commerciale, Guasti elettrici e ill. pubblica, Atac Infomobilità, mentre Acea Guasti idrici, Ama ed Atac TPL mostrano una minima rispondenza agli standard tendenziali. Il confronto con i risultati precedenti evidenzia una generale diminuzione della qualità nel periodo di indagine eccezion fatta per lo 060606 ed Atac Infomobilità che sono stazionari, mentre l'unico miglioramento è ascrivibile allo 060608. Si osserva che le prestazioni peggiori si registrano in chiusura di chiamata (es. assenza di identificazione dell'operatore e/o dell'Azienda).

La qualità delle risposte è risultata essere pienamente adeguata per quasi tutti i contact center. Le prestazioni meno brillanti sono da attribuirsi al Chiamaroma 060606. Dal confronto con la precedente indagine le prestazioni (già elevate) rimangono sostanzialmente stabili tranne che per ATAC Infomo-

Tav. 10.2.2 Analisi dei processi: indicatori 2008 e tendenza 2003-2008

	Chiamaroma 060606 (Ta.Ri.)	ACEA Commerciale 800.130330	ACEA guasti elettrici e ill. pubblica 800.130336	ACEA guasti idrici 800.130335	AMA 800.867035	ATAC TPL 800.431784	ATAC Infomobilità 06.57003	Comune di Roma e ZETEMA 060608	Roma Entrate
INDICATORI 2008									
1. Tecnologia	++	++	++	++	++	++	++	++	++
2. Organizzazione	++	++	++	++	++	++	++	++	++
3. Copertura del servizio	++	=	++	++	+	+	+	++	-
4. Verifica della qualità	++	++	++	++	++	++	++	++	--
TENDENZA 2003- 2008									
1. Tecnologia	↔	↑↑	↑↑	↑↑	↑↑	↑↑	↑↑	n.d.	n.d.
2. Organizzazione	↔	↑↑	↑↑	↑↑	↑	↑↑	↑	n.d.	n.d.
3. Copertura del servizio	↔	↑↑	↑↑	↑↑	↑	↑↑	↑↑	n.d.	n.d.
4. Verifica della qualità	↑	↑↑↑↑↑	↔	↑↑↑↑↑	↑↑↑	↑	↔	n.d.	n.d.

Legenda

Definizione	
↑	Aumento di un intervallo (es. da + a ++). Ogni freccia aggiuntiva è un ulteriore aumento (es. ↑↑ è un aumento da = a ++).
↓	Diminuzione di un intervallo (es. da ++ a +). Ogni freccia aggiuntiva è un'ulteriore diminuzione (es. ↓↓ è una diminuzione da ++ a =).
↔	L'indicatore rimane nello stesso intervallo di punteggio.

bilità che aumentano, mentre per Acea Guasti idrici si assiste ad un lieve peggioramento.

L'infrastruttura tecnologica e l'organizzazione, dalle informazioni fornite dalle aziende sono risultate pienamente adeguate per tutti i contact center esaminati (Tav. 10.2.2). Il confronto con i risultati del 2003 evidenzia un generale miglioramento più o meno accentuato per tutti i contact center.

Un aspetto certamente migliorabile è quello rappresentato dalla copertura del servizio con operatore nell'arco della giornata e della settimana soprattutto per i contact center di Acea Commerciale e, in misura meno stringente, per quelli di Ama e dell'Atac. A tal proposito, se è vero che per determinati servizi, per tipologia e scopo, potrebbe ritenersi adeguata una copertura in "orario d'ufficio", è pur vero che nel rispetto dell'alta aspettativa del

cittadino verso un servizio innovativo il cui scopo è quello di dare valore aggiunto a quello tradizionale dello sportello fisico, diventa importante garantire, oltre ad una maggiore capacità ricettiva (senza code e attese), una più ampia disponibilità giornaliera ed oraria (servizio disponibile anche fuori dai tradizionali orari d'ufficio).

Un altro aspetto da migliorare, in misura differente per i vari contact center, è quello della flessibilità della struttura operativa nel gestire picchi di chiamate entranti e/o eventi straordinari. Questi ultimi sono fisiologici in ambito di attività prettamente "utili" e dirette ad un'utenza così ampia (ad esempio Acea commerciale), pertanto risulta evidente la necessità di strutturare un'efficace organizzazione interna, analizzando i flussi telefonici ed adeguandoli alle effettive esigenze. Questo anche al fine di ridurre non solo i tempi di attesa che, dai dati forniti dalle aziende

stesse, in alcune circostanze sono risultati eccessivi, ma anche per diminuire la percentuale di abbandoni in coda che rappresentano una potenziale barriera all'ingresso soprattutto se superano la soglia del 10% ritenuta la massima percentuale ammissibile di abbandoni per queste categorie di servizi pubblici.

Per quanto riguarda la verifica della qualità essa risulta presente in maniera sistematica per tutti contact center esaminati. Come esempio positivo si può citare il Chiamaroma 060606 che prevede un controllo sia sotto forma di mystery calling, sia attra-

verso indagini sulla qualità percepita da parte dei cittadini.

In conclusione, si evidenzia come alcuni dei requisiti suggeriti abbiano iniziato a trovare spazio, sia pure in maniera del tutto parziale e generica, nell'ambito dei contratti di servizio, segno di una maggiore attenzione al rapporto con i cittadini. Permane, tuttavia, la necessità di recepire in modo più puntuale e sistematico standard e obiettivi di qualità all'interno dei Contratti di servizio tra Amministrazione ed aziende nonché nelle carte dei servizi.

10.3 Siti Web

10.3.1 Canali web delle aziende di servizio pubblico

Nel mese di maggio del 2010, a distanza di circa tre anni dalla seconda indagine sui canali web delle aziende capitoline che erogano servizi pubblici, l'Agenzia ha pubblicato una nuova analisi con l'obiettivo non solo di misurare lo stato dell'arte del servizio, ma anche per confrontare i risultati raggiunti con quelli di analoghe realtà a livello nazionale ed europeo.

L'analisi è stata condotta attraverso l'utilizzo di 117 indicatori raggruppati in cinque grandi famiglie: "Trasparenza e accesso", "Qualità ed interattività dei servizi in rete", "Usabilità e accessibilità", "Comunicazione, partecipazione, relazionalità", "Sviluppo tecnologico". Lo studio si è concentrato sui siti delle imprese di pubblica utilità della città di Roma più significative in termini di impatto sulla vita dei cittadini (per il trasporto pubblico locale e per la mobilità il sito dell'Atac – Agenzia per la mobilità; per l'energia elettrica il sito di Acea Electrabel; per il settore idrico il sito di Acea Ato2; per l'igiene urbana il sito di Ama; per il gas il sito dell'Eni). Successivamente è stato effettuato un benchmarking – limitatamente alla macroarea della "Qualità e Interattività dei Servizi di Rete" - con le performance delle aziende che gestiscono servizi pubblici delle città metropolitane italiane (Torino, Milano, Venezia, Trieste, Genova, Bologna, Firenze, Roma, Bari, Napoli, Cagliari, Messina, Palermo, Catania) e delle grandi capitali europee (Berlino, Londra, Madrid, Parigi e Dublino).

Il quadro generale che si è presentato ai cittadini della Capitale che utilizzano i siti internet per interagire con le aziende Capitoline è stato complessivamente positivo.

Nella macroarea "Trasparenza e Accesso", il risultato migliore è stato raggiunto dal sito Internet di Acea Ato2 grazie alla qualità e completezza delle informazioni fornite sulla struttura e l'organizzazione

aziendale, alla pubblicazione del Bilancio, delle normative e delibere aziendali, così come per le indicazioni sull'accesso agli sportelli fisici. Con riferimento alle funzionalità relative ai bandi ed alle gare pubbliche, si osserva come tutti i siti delle aziende capitoline abbiano offerto la possibilità ai potenziali fornitori di compiere transazioni on-line.

Nella dimensione "Qualità e Interattività dei Servizi in Rete", il punteggio più alto è stato raggiunto dai siti web dell'Ama e dell'Eni che hanno offerto in modalità interattiva la maggior parte dei servizi necessari alla gestione del contratto e delle relative bollette. Analoghe considerazioni possono essere fatte per il sito di Acea Electrabel i cui livelli di servizio in qualche caso hanno raggiunto i massimi livelli di transattività. Buoni i risultati del sito dell'Atac e degna di nota l'ottima sezione "Atacmobile". Quasi sufficiente il sito Acea Ato2, la cui impostazione è apparsa ancora legata al semplice servizio di informazione.

Per quanto concerne la macroarea "Usabilità e Accessibilità" è il sito dell'Eni quello che ha raggiunto quasi l'eccellenza, distanziando di parecchi punti i siti Internet delle altre aziende che hanno mostrato, tuttavia, performance oltre la sufficienza. Margini di miglioramento per gli altri siti web sono da individuare nella possibilità di poter navigare tramite tastiera, nell'offrire una mappa del sito e un help contestuale, aspetti che andrebbero in alcuni casi inseriti, in altri potenziati.

A fronte di un evidente miglioramento e potenziamento dei servizi fruibili direttamente on-line, va segnalata tuttavia, nella macroarea "Comunicazione, Partecipazione e Relazionalità", una minore attenzione alla dimensione partecipativa e relazionale, soprattutto in riferimento alle attuali tendenze di Internet (Web 2.0). Infatti, con riguardo alla dimensione "Partecipazione", le aziende sono sembrate mancare di interesse nel proporre forum, sondaggi on-line e questionari di customer satisfaction, mentre la possibilità di inviare consigli e segnalazioni è risultata

presente in tutti i siti (ad eccezione di quello di Acea Ato2). Per ciò che riguarda i reclami, l'aspetto informativo è stato riscontrato in tutte le realtà, ma la sua gestione on-line è risultata pienamente possibile solo per l'Atac mentre per l'Ama e per l'Eni, pur essendo possibile l'inoltro via web, sono assenti alcune indicazioni (come i tempi di lavorazione della pratica) che non hanno permesso di raggiungere una piena adeguatezza. La procedura di conciliazione è risultata presente in due casi: con un servizio interamente fruibile on-line sul sito dell'Eni e con la possibilità di scaricare un modulo da inviare poi con raccomandata sul sito Acea Electrabel e Acea Ato2.

Infine riguardo la macroarea dello "Sviluppo Tecnologico", nonostante un ottimo risultato raggiunto dai due siti di Acea, si è evidenziata una quasi sufficienza per le restanti aziende capitoline, mostrando l'esistenza di ulteriori margini per migliorare gli aspetti strettamente tecnici della programmazione dei siti.

I risultati del confronto nazionale hanno mostrato l'eccellenza raggiunta dalle aziende capitoline in termini di offerta di servizi transattivi sul web. La prima indagine, datata 2005, evidenziava per Roma l'esistenza di una forte componente della domanda di servizi pubblici caratterizzata da un alto grado di alfabetizzazione tecnologica e dalla cognizione delle potenzialità che derivava dalle esperienze di navigazione on-line. Ciò rappresentò per le aziende erogatrici di servizi di pubblica utilità l'inizio, in un certo senso, di

nuovo corso digitale incentrato sulla diffusione di servizi sempre più interattivi, anche al fine di colmare il gap rispetto a ciò che potevano offrire aziende di altre realtà territoriali, che lo studio effettuato sette anni fa evidenziò in tutta chiarezza. Il secondo lavoro (2007) rilevava, per contro, l'ampliamento della gamma di servizi transattivi erogati, mostrando un consolidamento dell'attenzione delle public utility romane verso questo aspetto. La rilevazione del 2010 ha evidenziato infine un importante risultato raggiunto dalle aziende nell'ambito dei servizi interattivi: un'attenzione particolare è stata spesa, infatti, proprio laddove l'offerta risultava più carente, con interventi che hanno colmato i deficit permettendo ai siti web di raggiungere o avvicinarsi di molto ai migliori standard nazionali ed internazionali.

In definitiva, il benchmarking ha mostrato per Roma come i servizi on-line si caratterizzino per un livello di sostanziale adeguatezza se si considera il quadro dell'offerta italiana. La capitale è, infatti, la città che ha raggiunto nel complesso i punteggi più elevati (dati dalla somma dei punteggi dei siti web nei vari settori) distaccando in maniera significativa realtà come Milano, Torino e Bologna.

L'Atac ha confermato la sua leadership posizionandosi al primo posto nell'offerta di servizi interattivi dedicati alla mobilità, distanziando di parecchi punti Venezia e Genova (Fig. 10.3.1). Per il trasporto pubblico locale, invece, è stata preceduta dall'azienda

Fig. 10.3.1

Confronto a livello nazionale per la macroarea "Qualità e Interattività dei Servizi di Rete" (2010)

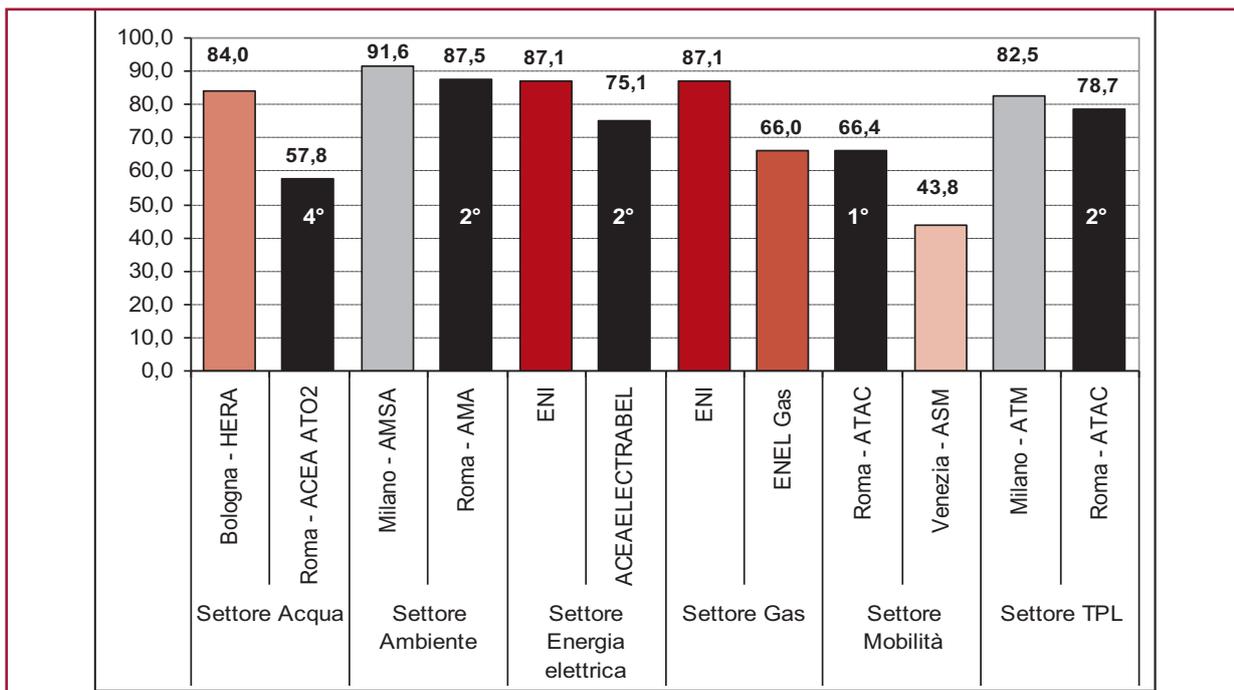
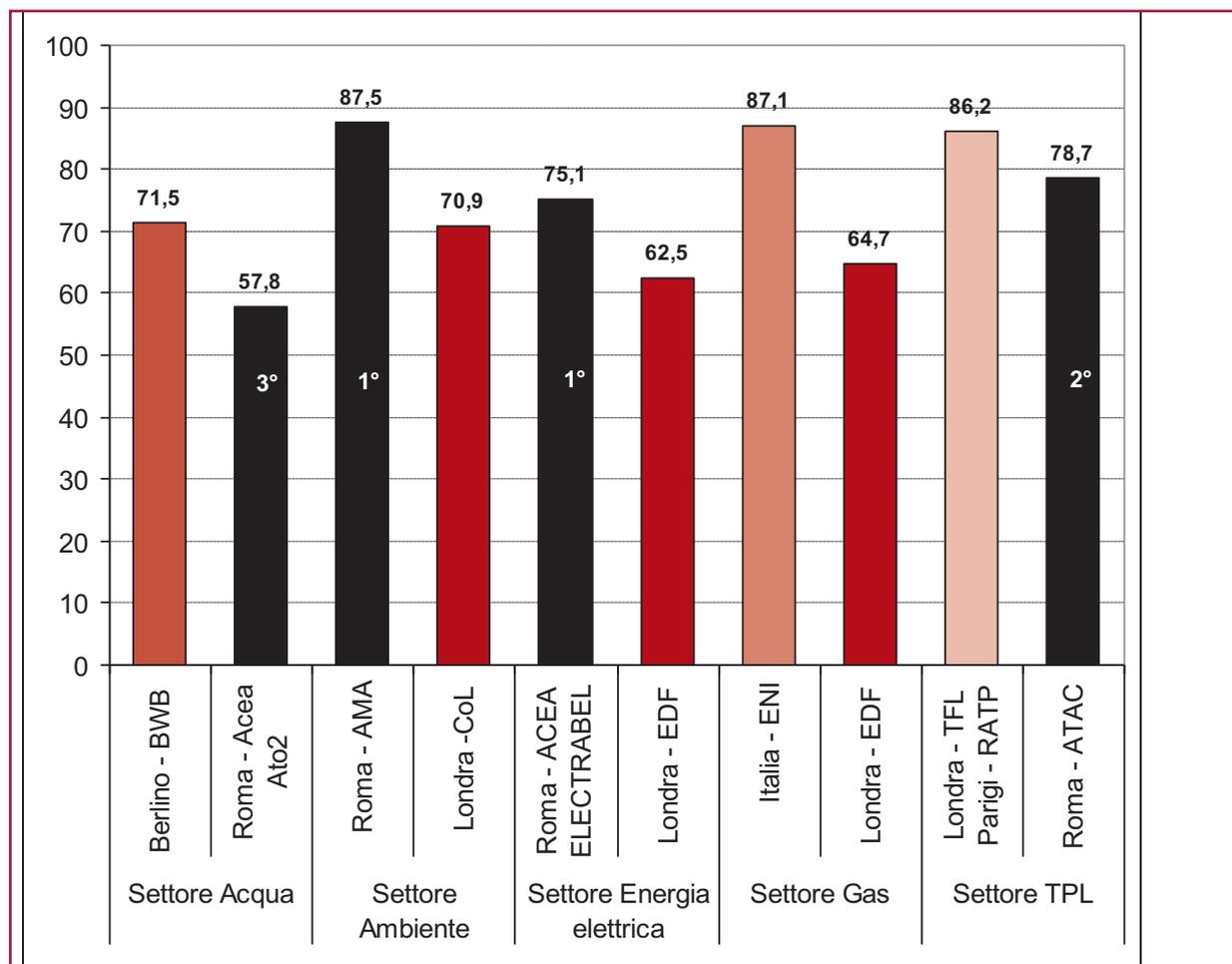


Fig. 10.3.2

Confronto a livello europeo per la macroarea
 “Qualità e Interattività dei Servizi di Rete” (2010)



milanese che offre, in più, solamente la possibilità di acquistare on-line gli abbonamenti.

Il sito web dell'Ama, con risultati molto soddisfacenti, si è collocata ridosso dell'omologo milanese. Il punteggio raggiunto dall'Ama è comunque sotto-stimato in quanto, successivamente all'analisi, il relativo sito è stato aggiornato con un ampliamento della gamma di servizi on-line offerti (ad esempio la verifica delle frequenze di pulizia nelle strade). La classifica degli sportelli web delle aziende elettriche mostra chiaramente il buon risultato di Acea rispetto all'offerta di servizi on-line di tipo più interattivo. Il sito Internet romano si colloca, infatti, al secondo posto subito dopo l'Eni e tutti gli indici di secondo livello che descrivono la macroarea dell'interattività attestano la qualità e la completezza dello sforzo di ampliamento dell'offerta di servizi interattivi realizzato dall'azienda capitolina. Nel settore idrico AceaAto2 si è posizionata al quarto posto dopo Bologna, Bari e Palermo migliorando comunque il ri-

sultato raggiunto nel 2007 (ottava posizione).

Il confronto a livello di capitali europee ha confermato gli importanti progressi raggiunti nell'ambito dell'interattività dei servizi: colmato il divario con le imprese di pubblico servizio europee, Roma ha raggiunto il primo posto nel settore energia elettrica ed igiene urbana mentre per il trasporto pubblico si è avvicinata ai livelli di offerta di Londra e Parigi (prime con pari punteggio), piazzandosi al secondo posto (Fig. 10.3.2). Nel settore idrico il sito di AceaAto2 si è collocato al terzo posto dopo la BWB di Berlino e la Compagnie des Eaux de Paris di Parigi dalla quale è separata solamente da una frazione di punto.

In generale il quadro europeo di offerta di servizi on-line ha mostrato un sistema di aziende attrezzate nell'erogazione di servizi sempre più transattivi e di informazioni sempre più complete. Le aziende romane sembrano essere riuscite in questo triennio ad attuare dinamiche di crescita dell'infrastrut-

tura on-line con nuovi modelli di servizio, in grado di dare ottima efficacia ai processi interattivi di rete: il prossimo passaggio dovrà essere quello di alimentare la fiducia verso questo strumento al fine di ot-

tenere l'utilizzo dei servizi erogati via web da parte di un bacino sempre più grande di cittadini.

10.4 Sportelli fisici

10.4.1 Premessa

Nell'ambito degli approfondimenti tematici sul tema dell'accessibilità dei servizi l'Agenzia ha voluto completare l'analisi pubblicando, nel settembre 2009, un'indagine riferita agli sportelli aperti al pubblico di Ama s.p.a., Atac s.p.a., Acea s.p.a. e di Roma Entrate s.p.a. (ora Aequa-Roma). L'obiettivo dell'indagine è stato quello della verifica dei livelli di qualità erogata presso gli sportelli fisici delle suddette aziende, realizzato attraverso la rilevazione del livello di qualità di specifici indicatori.

10.4.2 Eccellenze e criticità del servizio

A prescindere dal valore assoluto dei punteggi ottenuti per ciascun indicatore, è interessante fornire una lettura dei risultati ottenuti in un'ottica di benchmarking, al fine di proporre un'interpretazione più generale sul funzionamento del servizio di sportello fisico per singola azienda.

A tal fine è stata stilata una classifica di merito, asse-

gnando per ciascun indicatore un punteggio via via decrescente (da 10 a 1 per la fase di "Osservazione diretta" e da 12 a 1 per la fase di "Interazione con l'operatore") in funzione della graduatoria parziale ottenuta dal singolo sportello rispetto al totale di quelli in esame. Per la fase di "Osservazione diretta", il punteggio poteva variare da un massimo di 80 ad un minimo di 8, mentre per la fase di "Interazione con l'operatore" il massimo punteggio ottenibile era pari a 48 e il minimo 4.

Si è inoltre evidenziato in bianco, per ciascun indicatore, il raggiungimento dei primi tre posti in graduatoria (eccellenza), e in rosso scuro gli ultimi tre posti (criticità). Tali valutazioni sintetiche vanno sempre associate all'effettivo punteggio ottenuto nel singolo indicatore, tanto che in alcuni casi l'eccellenza ottenuta (vd. "Info e feedback cliente") presenta comunque un valore assoluto basso, mentre in altri (vd. "Cortesìa e gentilezza") la differenza in punteggio tra "eccellenza" e "criticità" non raggiunge i 10 punti.

Il ranking ottenuto per la fase di "Osservazione diretta" dei 10 sportelli esaminati (Tav. 10.4.1) ha pre-

Tav. 10.4.1 Ranking sportelli "Osservazione diretta"

Sportello	Totale	Parcheggio invalidi	Segnaletica e manutenzione	Rete del trasporto pubblico	Accesso alla struttura	Condizioni dei luoghi	Condizioni di allestimento	Gestione della fila	Info e feedback al cliente
Ama Colosseo	64	6	5	4	10	10	9	10	10
Ama Tiburtina	60	4	5	8	10	9	8	10	6
Acea Ostiense elettr./idr.	57	10	7	10	4	2	10	10	4
Acea Casilina idrico	52	7	10	9	10	8	5	1	2
Atac Ostiense	50	10	2	6	5	7	4	6	10
Roma Entrate Tuscolana	48	3	9	7	1	7	6	10	5
Roma Entrate Ostiense	47	10	6	6	3	7	7	5	3
Roma Entrate Ostia	36	2	8	3	7	4	1	4	7
Ama Ostia	34	2	5	3	7	4	1	4	8
Acea Ostia elettr./idr.	17	5	1	1	2	1	3	2	2

Note: lo sfondo colorato delle caselle con i punteggi indica la posizione in graduatoria: BIANCO=primi tre posti; ROSSO CHIARO=posti intermedi; ROSSO SCURO= ultimi tre posti.

Tav. 10.4.2 Ranking sportelli “Interazione con l’operatore”

Sportello	Totale	Aspetto degli operatori	Cortesia e gentilezza	Risoluzione dei problemi	Confronto con info da web
Ama Tiburtina	42	7	12	12	11
Ama Colosseo	36	10	10	11	5
Roma Entrate Ostia	36	11	6	8	11
Acea Casilina idrico	34	4	10	9	11
Acea Ostia idrico	34	8	5	10	11
Ama Ostia	33	7	10	5	11
Roma Entrate Tuscolana	27	1	12	3	11
Roma Entrate Ostiense	25	3	3	7	12
Acea Ostiense elettrico	23	12	1	5	5
Acea Ostiense idrico	22	7	10	2	3
Atac Ostiense	17	10	5	1	1
Acea Ostia elettrico	15	3	2	7	3

Note: lo sfondo colorato delle caselle con i punteggi indica la posizione in graduatoria: BIANCO=primi tre posti; ROSSO CHIARO=posti intermedi; ROSSO SCURO= ultimi tre posti.

sentato alcune chiavi di lettura in ordine alle aziende coinvolte e alla localizzazione territoriale dello sportello.

Partendo proprio da quest’ultimo aspetto, è interessante evidenziare come agli ultimi tre posti si sono classificati gli sportelli di Roma Entrate, Ama (entrambi con 1 eccellenza e 3 criticità) e Acea (con ben 7 criticità e l’unico senza alcuna eccellenza) ubicati nel quartiere di Ostia.

I migliori risultati sono stati ottenuti dagli altri due sportelli Ama Colosseo e Tiburtina (con 5 eccellenze a testa e gli unici senza alcuna criticità), seguiti dagli altri sportelli di Acea Ostiense (4 eccellenze e 1 criticità) e Casilino (4 eccellenze e 2 criticità).

In posizione intermedia si sono collocati gli sportelli di Atac Ostiense (2 eccellenze e 1 criticità) e i restanti due di Roma Entrate Tuscolana (2 eccellenze e 2 criticità) e Ostiense (1 eccellenze e 2 criticità).

Il ranking ottenuto per la fase di “Interazione con

l’operatore” dei 12 sportelli esaminati (Tav. 10.4.2) ha presentato una maggior variabilità rispetto alla situazione riscontrata con l’osservazione diretta, pur in presenza di alcune conferme.

I migliori risultati sono stati nuovamente ottenuti dai due sportelli Ama Tiburtina e Colosseo (con 3 eccellenze a testa), quest’ultimo a pari merito con lo sportello Roma Entrate Ostia (con 2 eccellenze). Sempre con 2 eccellenze e con un lieve scarto seguono Acea Casilino idrico, Acea Ostia idrico e Ama Ostia.

In posizione intermedia si sono collocati i restanti due sportelli di Roma Entrate Tuscolana (2 eccellenze e 2 criticità) e Ostiense (1 eccellenza e 2 criticità) seguiti dagli sportelli elettrico (1 eccellenza e 1 criticità) e idrico (1 eccellenza e 2 criticità) di Acea Ostiense.

Agli ultimi due posti si sono classificati gli sportelli di Atac Ostiense (1 eccellenza e 2 criticità) e Acea Ostia elettrico (con 3 criticità e nuovamente l’unico senza alcuna eccellenza).

Acronimi e abbreviazioni

A

AATO	Autorità d'Ambito Territoriale Ottimale
ab.	Abitanti
ACI	Automobile Club d'Italia
AD	Affissioni dirette
ad es.	ad esempio
Aeeg	Autorità per l'energia elettrica e il gas
Aes	Abitanti equivalenti serviti
AGCM	Autorità garante della concorrenza e del mercato
AGCOM	Autorità per le garanzie nelle telecomunicazioni all. allegato
ANCI	Associazione Nazionale Comuni Italiani
AP	Affissioni pubbliche
Apat	Agenzia per la Protezione dell'Ambiente e del Territorio
Arpa	Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale art. articolo
art. 23-bis	articolo 23-bis del D.L. 112/2008 convertito in L. 133/2008, così come modificato dall'art. 15 comma 1 del D.L. 135/2009 convertito in L. 166/2009 artt. articoli
ASL	Azienda sanitaria locale
AT	alta tensione
ATM	Ambito Territoriale Minimo
ATO	Ambito Territoriale Ottimale
AU	Acquirente Unico
Avcp	Autorità per la vigilanza sui contratti pubblici di lavori, servizi e forniture
AVM	Automatic Vehicle Monitoring

B

BAT	best available techniques
BCE	Banca centrale europea
BEI	Banca europea per gli investimenti
BOD ₅	indicatore del carico inquinante

	organico biodegradabile
BP	bassa pressione
BT	bassa tensione

C

c.	comma
Cap.	capitolo
CATI	Computer Aided Telephony Interview
CBC	Codice dei beni culturali e del paesaggio (D.Lgs. 22 gennaio 2004, n. 42)
c.c.	Codice Civile
CCIAA	Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura
cd./c.d.	cosiddetto
cdr	Combustibile Derivato dai Rifiuti
CdS	Contratto di Servizio
CE	Comunità europea
CEE	Comunità economica europea
CEI	Comitato Elettrotecnico Italiano
cfr.	confronta
CIAL	Consorzio Imballaggi Alluminio
CIP	Comitato Interministeriale dei Prezzi
CIPE	Comitato Interministeriale per la Programmazione Economica
CiVIT	Commissione indipendente per la Valutazione, la Trasparenza e l'Integrità delle amministrazioni pubbliche
CNA	Consorzio Nazionale Acciaio
COD	Chemical Oxygen Demand
Co.N.Vi.R.I.	Commissione Nazionale di Vigilanza sulle Risorse Idriche
Co.Re.Pla.	Consorzio Nazionale per la Raccolta il Riciclaggio e il Recupero dei Rifiuti di Imballaggi in Plastica
Co.Re.Ve.	Consorzio Recupero Vetro
Co.Ri.S.E.	Consorzio Riciclaggio Scarti Edili
Cost.	Costituzione

CQS Carta della qualità e dei servizi
CRM Customer relationship management
CS Carta dei Servizi

EN Norma europea
ENAC Ente Nazionale per l'Aviazione Civile
es. esempio
Eurostat Ufficio statistico dell'Unione europea

D

DA Decreto Ambientale (D.Lgs. 3 aprile 2006, n. 152)
DAC Deliberazione dell'Assemblea Capitolina
DCC Deliberazione del Consiglio Comunale
DCC-CS Deliberazione del Commissario Straordinario, con i poteri del Consiglio
DCO Documento per la consultazione
DCP Deliberazione del Consiglio Provinciale
DCR Deliberazione del Consiglio Regionale
DDL disegno di legge
Dec.GC Decisione della Giunta Comunale
Dec.GCa Decisione della Giunta Capitolina
DGC Deliberazione della Giunta Comunale
DGCa Deliberazione della Giunta Capitolina
DGC-CS Deliberazione del Commissario Straordinario, con i poteri della Giunta
DGP Deliberazione della Giunta Provinciale
DGR Deliberazione della Giunta Regionale
Dir. Direttiva
Dir.PCM Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri
DL Decreto Legge
D.Lgs. Decreto Legislativo
DM Decreto Ministeriale
DPCM Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri
DPEF Documento di Programmazione Economica e Finanziaria
DPF Documento di Programmazione Finanziaria
DPR Decreto del Presidente della Repubblica
DPRReg. Decreto Presidente Regione
DPS Dipartimento per le Politiche di Sviluppo e Coesione del Ministero dello sviluppo economico

E

ecc. eccetera

F

Fig. Figura
FMI Fondo monetario internazionale
fos Frazione Organica Stabilizzata
FR Ferrovia Regionale
FTD Fabbisogno Teorico di Discarica
FUS Fondo Unico per lo Spettacolo

G

GPP Green Public Procurement; acquisti di materiale riciclato da parte della pubblica amministrazione
GPS Global Positioning System; sistema di monitoraggio satellitare della posizione
GRA Grande Raccordo Anulare
GU Gazzetta ufficiale

I

ICI Imposta Comunale sugli Immobili
ICS Iniziativa Car Sharing
Ilor Imposta locale sui redditi
i.p. in particolare
IPL Imprese Pubbliche Locali
Irpéf Imposta sul reddito delle persone fisiche
ISEE Indicatore di Situazione Economica Equivalente
ISO International Organization for Standardization
Ispira Istituto Superiore per la Protezione e la Ricerca Ambientale
Istat Istituto Nazionale di Statistica
IVA Imposta sul Valore Aggiunto

L

L. legge
LC legge costituzionale
lett. lettera
LR legge regionale

M

MAP	Ministero delle attività produttive
MATT	Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio
m.c.i.	minimo contrattuale impegnato
mgl	migliaia
MiBAC	Ministero per i Beni e le Attività Culturali
mld	miliardi
mln	milioni
MP	media pressione
MT	media tensione

N

n.	numero
n.a.	non applicabile
NCC	Noleggio con conducente
n.d.	non disponibile

O

OCSE	Organizzazione per la Cooperazione e lo Sviluppo Economico
OECD	Organisation for Economic Co-operation and Development
OIV	Organismo Indipendente di Valutazione della Performance
OMR	Organizzazione Museale Regionale
ONR	Osservatorio Nazionale Rifiuti
OS	Ordinanza del Sindaco
OTUC	Organismo di Tutela degli Utenti e dei Consumatori

P

p./pp.	pagina/pagine
PA	Pubblica Amministrazione
Par.	paragrafo
pc	personal computer
PCI	Potere Calorifico Inferiore
PCM	Presidente del Consiglio dei ministri
PCSS	Piano Comunale della Sicurezza Stradale
PEG	Piano Esecutivo di Gestione
PETU	Piani Esecutivi del Traffico Urbano
PF	Piano/i Finanziario/i
PGTU	Piano Generale del Traffico Urbano
PIT	Punti Informativi Turistici
POS	Point Of Sale; sistema di pagamento mediante bancomat e carte di credito

PPAA	pubbliche amministrazioni
PPTU	Piani Particolareggiati del Traffico Urbano
PR	Piano Regionale
PRG	Piano Regolatore Generale
PRIP	Piano Regolatore Impianti Pubblicitari
Prot.	Protocollo
PRR	Piano Regionale Rifiuti
PSMS	Piano Strategico per la Mobilità Sostenibile
PSSU	Piano direttore e attuativo della Sicurezza Stradale Urbana
PUM	Piano Urbano della Mobilità
PUP	Piano Urbano Parcheggi
PUT	Piano Urbano del Traffico

R

R.D.	Regio Decreto
RD	Raccolta Differenziata
RiLegno	Consorzio Nazionale per la Raccolta il Riciclaggio e il Recupero dei Rifiuti di Imballaggi in Legno
RPA	Relazione Previsionale Aziendale
RSU	Rifiuti Solidi Urbani
RU	Rifiuti Urbani

S

s.c.a r.l.	società consortile a responsabilità limitata
s.c.p.a.	società consortile per azioni
SGR	Sistema gestione reclami
SII	Servizio Idrico Integrato
SIT	Sistema di Informazione Turistico Culturale
SMC	Sistema Musei Civici
SOA	Società Organismo di Attestazione
s.p.a.	società per azioni
Spl	servizi pubblici locali
s.r.l.	società a responsabilità limitata
ss.	seguenti
ss.mm.ii.	successive modificazioni e integrazioni
STO	Segreteria Tecnico-Operativa

T

TAR	Tribunale Amministrativo Regionale
TaRi	Tariffa rifiuti
Tarsu	Tassa per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani

Tav.	tavola
TIA	Tariffa igiene ambientale
Tia1	Tariffa ex art. 49 del D.Lgs. 27/99 c.d. Ronchi
TMAX	Tempo massimo di ripristino
TM	Tariffa media
TMR	Tempo medio di ripristino
TMRA	Tempo medio di ripristino ammesso
Tpl	trasporto pubblico locale
TRM	Tariffa Reale Media
T.U.	Testo Unico
TUEL	Testo Unico degli Enti Locali (D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267)

U

UE	Unione europea
----	----------------

UNI	Ente Nazionale Italiano di Unificazione
U.O. SECS	Unità Organizzativa Socio-Educativa, Culturale, Sportiva
URP	Ufficio relazioni con il pubblico

V

v.a.	valore assoluto
vol.	volume

Z

ZTL	Zona a traffico limitato
ZTPP	Zona a traffico pedonale privilegiato

Unità di misura

Tutte le unità di misura utilizzate fanno parte del Sistema Internazionale di unità di misura (SI). Il SI è basato su sette unità fondamentali, con le quali vengono definite le unità derivate. Il SI, inoltre, definisce una sequenza di prefissi da premettere alle unità di misura per identificare i loro multipli e sottomultipli. Il SI è un sistema coerente, in quanto le sue unità derivate si ricavano come prodotto di unità fondamentali.

Nel testo sono state utilizzate anche unità non SI, accettate per essere usate con il SI: queste unità – come ad esempio le unità di tempo d=giorno (g in Italia), h=ora, min=minuto, o quelle di peso tonn=tonnellate (t in Italia, pari a 1.000 kg) – vengono accettate accanto a quelle ufficiali del SI in quanto il loro uso è tutt'oggi molto diffuso in tutta la popolazione anche non di ambiente scientifico; per lo stesso motivo si è preferito in molti casi utilizzare l'abbreviazione mq=metri quadri per le superfici e mc=metri cubi per i volumi.

SI - Unità di misura

Grandezza fisica	Nome dell'unità SI	Simbolo dell'unità SI
lunghezza	metro	m
massa	chilogrammo	kg
intervallo di tempo	secondo	s
intensità di corrente	ampere	A
temperatura assoluta	kelvin	K
quantità di sostanza	mole	mol
intensità luminosa	candela	cd

SI - Unità derivate

Grandezza fisica	Nome dell'unità SI	Simbolo dell'unità SI	Equivalenza con unità fondamentali SI
Frequenza	hertz	Hz	s^{-1}
Forza	newton	N	$kg \cdot m \cdot s^{-1}$
Pressione	pascal	Pa	$N \cdot m^{-2}$
Energia	joule	J	$J \cdot s^{-1}$
Carica elettrica	coulomb	C	$A \cdot s$
Tensione elettrica	volt	V	$J \cdot C^{-1}$
Angolo solido	steradiante	sr	$1 (m^2 \cdot m^{-2})$
Flusso luminoso	lumen	lm	$cd \cdot sr$
Area	metro quadro	m^2	m^2
Volume	metro cubo	m^3	m^3
Velocità	metro al secondo	m/s	$m \cdot s^{-1}$

SI - Prefissi moltiplicativi

Fattore	Prefisso	Simbolo
10^9	giga	G
10^6	mega	M
10^3	chilo	k
10^2	etto	h
10	deca	da
10^{-1}	deci	d
10^{-2}	centi	c
10^{-3}	milli	m

Finito di stampare
nel mese di maggio 2012

Palombi & Partner Srl
Roma