

***Scheda di sintesi sulla rilevazione eseguita dall'Organismo di Vigilanza di TSA***

***Data di svolgimento della rilevazione***

31 maggio 2021

***Procedure e modalità seguite per la rilevazione***

La rilevazione è stata effettuata mediante verifica diretta sul sito istituzionale, anche attraverso l'utilizzo di supporti informatici.

***Aspetti critici riscontrati nel corso della rilevazione***

- All'interno della sottosezione "Bandi di gara e contratti", all'interno della tabella riassuntiva delle procedure di gara tenute nel corso del 2020 non risultano indicati (per le procedure di interesse) né l'elenco degli operatori invitati a presentare offerte né il numero degli offerenti che hanno partecipato al procedimento, né (per tutte le procedure) i tempi di completamento dell'opera, servizio o fornitura. Peraltro, in riferimento ad alcune procedure, non risulta pubblicato il cv dei componenti della commissione giudicatrice
- All'interno della sottosezione "Beni immobili e gestione patrimonio" i dati relativi agli immobili posseduti e detenuti risultano aggiornati al 2019, non è specificato se siano rappresentativi della situazione attuale. Parimenti, il dato relativo alla mancata sottoscrizione di contratti di locazione è aggiornato al 2015 e non è specificato se sia rappresentativo della situazione attuale.
- All'interno della sottosezione "Controlli e rilievi sull'amministrazione" e della ulteriore sottosezione "Relazione degli organi di revisione amministrativa e contabile al bilancio di esercizio", la pagina web risulta aggiornata al 22 giugno 2020; analogamente, all'interno della ulteriore sottosezione relativa ai "Rilievi della Corte dei Conti", la pagina web e il documento pubblicato (il quale attesta l'assenza di rilievi della Corte dei Conti) risultano aggiornati al novembre 2019.
- All'interno della sottosezione "Servizi erogati", la pagina web relativa alle "Class action" manca della indicazione della data di aggiornamento; quanto ai "Costi contabilizzati dei servizi erogati agli utenti, sia finali che intermedi e il relativo andamento nel tempo", i dati risultano aggiornati al 2019; quanto infine alla ulteriore sottosezione "Servizi in rete", risultano pubblicati dati di customer satisfaction risalenti al 2018, all'interno dei quali si fornisce evidenza del livello di soddisfazione degli utenti di TSA rispetto al parametro *Relazione* (ai fini del quale rilevano, tra gli altri, la cortesia e la disponibilità del personale a contatto con il pubblico, la professionalità e la competenza del personale a contatto con il pubblico, la



facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda , l'efficienza degli operatori in termini di risposte fornite alle richieste e di attivazione per la soluzione dei problemi ).

➤ All'interno della sottosezione "Accesso Civico" e con particolare riguardo all'accesso civico semplice, non risulta pubblicato il nome del titolare del potere sostitutivo, attivabile nei casi di ritardo o mancata risposta, con indicazione dei recapiti telefonici e delle caselle di posta elettronica istituzionale.

Magione 28 giugno 2021.

L'Organismo di Vigilanza di TSA

**Mauro Messina**

**Michele Biagiotti**

**Giuseppe Magliocca**