

La *Relazione* è stata predisposta da un gruppo di lavoro interno all'*Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale*.

DIREZIONE SCIENTIFICA, COORDINAMENTO E SUPERVISIONE

Flaminia Violati

GRUPPO DI LAVORO

Capitolo 1: Antonio Sgambati e Flaminia Violati
Capitolo 2: Flaminia Violati
Capitolo 3: Anna Maria Baiamonte
Capitolo 4: Carlo Andrea Tortorelli
Capitolo 5: Fabio Catino
Capitolo 6: Stefania Nardo (6.1-6.6, 6.8) e Guido De Blasi (6.7)
Capitolo 7: Lucia Collarile (7.1-7.4) e Guido De Blasi (7.5)
Capitolo 8: Anna Maria Baiamonte
Capitolo 9: Flaminia Violati

ORGANIZZAZIONE E GESTIONE

Antonio Sgambati (coordinamento)

Paola Guidotti, Laura Casasanta, Mara Grandi, Cristiano D'Ottavio.

Il *Presidente dell'Agenzia* desidera ringraziare gli uffici di Roma Capitale, le società, gli enti e gli organismi partecipati, nonché tutti gli altri soggetti e amministrazioni, che hanno reso possibile la raccolta dei dati e l'acquisizione delle informazioni richieste.

Aggiornato con i dati e le informazioni disponibili al 31 luglio 2022, salvo diversa indicazione.

Inviato all'Assemblea Capitolina il 10 ottobre 2022.

Sommario

1.	ACoS e qualità dei servizi pubblici locali	1
1.1.	Rapporti tra ACoS e Roma Capitale nella realizzazione di un sistema permanente di monitoraggio della qualità erogata e percepita dei servizi pubblici locali: le possibili sinergie	1
1.2.	Il riconoscimento di ACoS da parte di Accredia quale organismo di ispezione di tipo B	3
1.3.	Le Associazioni dei Consumatori Utenti e il coinvolgimento nelle analisi di qualità sui servizi pubblici locali di Roma Capitale	5
1.4.	Il progetto sugli Indicatori di Efficacia Sociale	10
2.	Igiene urbana	19
2.1.	Quadro sintetico del servizio	21
2.2.	Dati quantitativi	25
2.3.	Dati economici	42
2.4.	Qualità del servizio	55
3.	Verde pubblico	81
3.1.	Quadro sintetico del servizio	82
3.2.	Dati quantitativi	83
3.3.	Dati economici	99
3.4.	Bioparco	101
3.5.	Qualità del servizio	102
4.	Il sistema della mobilità	107
4.1.	Il Metrebus Roma	108
4.2.	Il TPL di ATAC	110
4.3.	La sosta di ATAC	141
4.4.	La rete periferica di Roma TPL	150
4.5.	Le segnalazioni sul servizio	161
4.6.	Il TPR di COTRAL e Trenitalia	169
4.7.	L'esperienza delle linee S	174
4.8.	Il TPL non di linea	176
4.9.	Sharing Mobility	177
4.10.	Conclusioni e prospettive	181
5.	Servizi a rete	183
5.1.	Illuminazione pubblica	184
5.1.	Servizio idrico integrato	200
6.	Sociale	213
6.1.	Asili nido	215
6.2.	Refezione scolastica	220

6.3.	Trasporto scolastico.....	222
6.4.	Trasporto persone con disabilità	224
6.5.	Farmacie comunali.....	227
6.6.	Servizi sociali municipali	229
6.7.	Servizi cimiteriali.....	231
6.8.	Il voto dei romani per i servizi in campo sociale nel 2022	241
7.	Cultura e tempo libero	243
7.1.	Il sistema della cultura di Roma Capitale.....	245
7.2.	L’offerta culturale di Roma Capitale nel 2020 e nel 2021	248
7.3.	La cultura nei Municipi	272
7.4.	Monitoraggi e indagini ACoS	277
7.5.	Turismo	283
8.	Servizi on line	297
8.1.	Misurare la trasformazione digitale	298
8.2.	L’offerta dei servizi on line di Roma Capitale	301
8.3.	Utilizzo e conoscenza dei servizi on line di Roma Capitale	303
8.4.	Il giudizio dei romani sui servizi on line di Roma Capitale	304
8.5.	Monitoraggio di qualità erogata della rete DigitRoma Wi-Fi.....	309
9.	La qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma	321
9.1.	XV Indagine sulla qualità della vita e dei ssppll a Roma	322
9.2.	La qualità della vita a Roma	324
9.3.	I servizi pubblici locali a Roma	328

Legenda

DAC = Deliberazione dell'Assemblea Capitolina

DCC = Deliberazione del Consiglio Comunale

DCSAC = Deliberazione del Commissario Straordinario con i poteri di Assemblea Capitolina

DCSCC = Deliberazione del Commissario Straordinario con i poteri di Consiglio Comunale

DCSGCa = Deliberazione del Commissario Straordinario con i poteri di Giunta Capitolina

DD = Determina Dirigenziale

Decr. Gov. = Decreto del Governatore di Roma

DGC = Deliberazione della Giunta Comunale

DGCa = Deliberazione della Giunta Capitolina

DGR = Deliberazione della Giunta Regionale

DL = Decreto Legge

DLgs = Decreto Legislativo

DM = Decreto Ministeriale

DPCM = Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri

DPR = Decreto del Presidente della Repubblica

L. = Legge

LR = Legge Regionale

MGCa = Memoria della Giunta Capitolina