

1. ACoS e qualità dei servizi pubblici locali

- 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](#)
- 1.2. [Il riconoscimento di ACoS da parte di Accredia quale organismo di ispezione di tipo B](#)
- 1.3. [Le Associazioni dei Consumatori Utenti e il coinvolgimento nelle analisi di qualità sui servizi pubblici locali di Roma Capitale](#)
- 1.4. [Il progetto sugli Indicatori di Efficacia Sociale](#)

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

Con la [DAC 106/2021](#) l'Assemblea Capitolina il 19 novembre 2021 ha approvato le *Linee programmatiche del Sindaco Roberto Gualtieri per il mandato amministrativo 2021-2026* che dedicano una particolare attenzione al tema dei controlli e del monitoraggio dei servizi erogati.

In particolare, al punto 2.2 *Una rinnovata governance societaria*, si afferma che "I risultati in termini di erogazione, efficienza e qualità dei servizi delle società partecipate saranno verificati periodicamente attraverso indicatori appositi, condivisi con i cittadini e oggetto di un rapporto sintetico che consenta di giudicarne l'operato, in collaborazione con l'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali".

Coerentemente con il sopraindicato obiettivo strategico, la Giunta Capitolina, con la [DGCa 306/2021](#), ha definito il nuovo assetto della macrostruttura capitolina prevedendo la costituzione del Dipartimento Monitoraggio Qualità del Servizio e Customer Care a cui, molto probabilmente, sarà assegnata anche la funzione "di coordinamento dei controlli sulla qualità dei servizi erogati" (prevista dall'art. 11, comma 4, del Regolamento sul Sistema integrato dei controlli interni, [DCSAC 37/2016](#)). Tale struttura dovrà coordinare sia gli "Uffici che ricevono ed analizzano reclami e segnalazioni, anche dalle associazioni dei consumatori" (art. 11, comma 2, del citato Regolamento) sia l'ACoS che, ai sensi dell'art. 7 del Regolamento sui reclami ([DCC 136/2005](#)), "effettuerà propri monitoraggi sull'andamento dei reclami relativi alle Aziende, Società o altri soggetti partecipati o collegati al comune che erogano servizi pubblici".

Successivamente, in coerenza con le citate *Linee programmatiche*, è stato avviato il processo di pianificazione strategica di Roma Capitale con l'adozione del Documento Unico di Programmazione (DUP) per il periodo 2022-2024 (approvato con [DAC 8/2022](#)). Nel DUP sono stati definiti gli Obiettivi Strategici da perseguire entro la fine del mandato del Sindaco (Sezione Strategica), ulteriormente sotto-articolati nella programmazione operativa, individuando appositi obiettivi collegati ai Programmi di Bilancio nella Sezione Operativa del DUP.

Con tale processo si è così provveduto a collegare la cosiddetta filiera Strategico-Operativa esclusivamente con i connessi ambiti contabili di Missioni e Programmi, senza tuttavia poterla effettivamente abbinare all'articolazione amministrativa ancora in corso di perfezionamento (la DGCa di "Approvazione del nuovo assetto di Macrostruttura Capitolina" era del 2 dicembre 2021).

Al fine di collocare gli obiettivi strategici e operativi del DUP nel giusto ambito organizzativo di Ente, così come determinato nella nuova Macrostruttura Capitolina, e definire le corrette attribuzioni di responsabilità,



con la [DAC 47/2022](#) l'Amministrazione Capitolina ha provveduto ad effettuare un riesame della filiera stessa attraverso la variazione del DUP 2022-2024. In tale circostanza è stato affermato che è intenzione dell'Amministrazione promuovere "un'operazione di riordino che abbia il soddisfacimento dell'utenza come linea guida fondamentale" anche attraverso il rafforzamento dei controlli ed il monitoraggio dei servizi erogati. Si intende inoltre garantire un "adeguato coordinamento tra l'esercizio delle funzioni di socio con i poteri di indirizzo e controllo relativi ai singoli servizi, da declinare anche su base territoriale, con sinergie tra i Dipartimenti interessati e i Municipi".

È stato inoltre ribadito e confermato quanto indicato nelle *Linee programmatiche del Sindaco Roberto Gualtieri per il mandato amministrativo 2021-2026* per cui "i risultati in termini di erogazione, efficienza e qualità dei servizi delle società partecipate saranno verificati periodicamente attraverso indicatori appositi, condivisi con i cittadini e oggetto di un rapporto sintetico che consenta di giudicarne l'operato, in collaborazione con l'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali". In tale occasione, tra le strutture dipartimentali chiamate a perseguire l'obiettivo strategico "indirizzo strategico e controllo operativo delle Società Partecipate", figura anche il neocostituito Dipartimento Monitoraggio Qualità del Servizio e Customer Care, oltre al Dipartimento Partecipate ed ai vari Dipartimenti competenti per i singoli servizi pubblici. Resta tuttavia da chiarire quale sarà nel dettaglio la mission che sarà assegnata al nuovo Dipartimento; solo allora saremo nelle condizioni di sapere se è stata data attuazione o meno a quanto previsto dall'art. 11, comma, 1 del Regolamento sul Sistema integrato dei controlli interni secondo cui "Il controllo della qualità dei servizi erogati è un processo di rilevazione svolto da apposita struttura dell'Amministrazione, appositamente preposta a tale attività, così come individuata dal Regolamento sull'ordinamento degli Uffici e dei Servizi di Roma Capitale con l'ausilio dell'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale".

In realtà, dalla lettura del Piano dettagliato degli obiettivi contenuto del Piano integrato delle attività e dell'organizzazione, approvato con [DGCa 221/2022](#), emerge che gli obiettivi gestionali assegnati al responsabile del Dipartimento sono molto meno ambiziosi e consistono solo nella "Selezione e configurazione della nuova piattaforma Citizen Experience", nella "integrazione dei sistemi di gestione T.A.R.I. con il CRM" e, infine, "Rilasci di nuove 2 funzionalità e rilascio 1 App".

Inoltre, dalla lettura dello "Stato di attuazione dei programmi 2022" (aggiornato al 30 giugno 2022), approvato con la [DAC 58/2022](#) unitamente alla variazione di bilancio, si desume che il Dipartimento Monitoraggio Qualità del Servizio e Customer Care è orientato soprattutto a occuparsi della percezione degli utenti, attraverso la realizzazione di una "piattaforma di Citizen Experience in grado di raccogliere, analizzare e interpretare i feedback degli utenti al fine di definire piani di azioni per migliorare i servizi in essere e progettarne di futuri, secondo le esigenze degli utenti", mentre non sembra coprire l'importante funzione di coordinamento dei monitoraggi della qualità erogata dei servizi di Roma Capitale, che dovrebbe essere connaturata ed opportuna rispetto al ruolo del Dipartimento, incardinato nell'ambito delle Strutture di staff alla Direzione Generale.

Non si rinviene, infatti, alcuna notizia in merito alla realizzazione di attività relative al monitoraggio della qualità erogata dei servizi attualmente forniti da Roma Capitale (direttamente o indirettamente) e neppure di attività di indirizzo, impulso o coordinamento nei confronti delle strutture dipartimentali che hanno la responsabilità della programmazione e della conduzione della verifica della conformità del servizio reso rispetto a quello contrattualmente previsto. Resta quindi da chiarire il significato dell'Obiettivo Operativo assegnato al Dipartimento e consistente nel "Sistema di controllo e monitoraggio relativamente ai servizi erogati all'utenza".

Tale chiarimento si rende ancora più urgente se si esaminano gli obiettivi gestionali "Monitoraggio dei contratti di servizio e delle relative scadenze" e "Definizione e monitoraggio dei contratti di servizio"



assegnati al Dipartimento Partecipate e le relative attività condotte alla data del 30 giugno 2022. Pur comprendendo, infatti, il ruolo attribuito al citato Dipartimento dal Regolamento sulla governance delle società e degli organismi partecipati e del controllo analogo ([DAC 19/2022](#)), secondo cui “all’esercizio del controllo analogo è preposto il Dipartimento Partecipate e la Direzione Esercizio Controllo Analogo, in raccordo con le Strutture capitoline”, resta ancora da chiarire quale sia la struttura capitolina competente a programmare e coordinare il monitoraggio della qualità dei servizi che vengono erogati da soggetti diversi da quelli sottoposti a controllo analogo.

In conclusione, si ritiene che il tema del controllo della qualità dei servizi pubblici locali, e in particolare della qualità erogata e del “controllo di efficacia” (consistente nella verifica che la società eroghi un servizio rispondente ai bisogni ed alle aspettative della collettività, così come descritto dall’art. 5, comma 1, DAC 19/2022), debba essere affrontato in maniera complessiva individuando le singole strutture competenti per ciascuna fase ed attribuendo le relative responsabilità, anche al fine di evitare inutili duplicazioni.

È ormai urgente, anche alla luce delle importanti modifiche regolamentari intervenute nel corso degli ultimi anni, procedere ad una ricognizione normativa ed amministrativa volta ad individuare tutti i provvedimenti che attengono ai servizi pubblici locali e, quindi, ad una ridefinizione dei compiti e delle funzioni dei vari soggetti interessati alla realizzazione di un sistema permanente di monitoraggio e controllo della loro qualità. Occorre che in tale processo vengano meglio precisate, e soprattutto coordinate, le attività (spesso sommerse e non visibili) svolte da tempo dall’Agenzia raccordandole con quelle condotte da altre strutture dell’Amministrazione Capitolina, a cominciare dal neocostituito Dipartimento Monitoraggio Qualità del Servizio e Customer Care. Solo attraverso questa azione sistemica e grazie ad una fattiva collaborazione sinergica si potranno evitare eventuali sovrapposizioni e si potrà mettere a sistema l’attività condotta dall’Agenzia nel settore rendendola ancora più efficace ed utile all’Amministrazione Capitolina ed ai cittadini romani.

1.2 Il riconoscimento di ACoS da parte di Accredia quale organismo di ispezione di tipo B

In un mercato globale di crescente complessità e, soprattutto, in un momento storico in cui gli enti pubblici, in particolare quelli locali, affidano sempre più all’esterno la gestione e l’erogazione dei servizi pubblici, diventa importante per le istituzioni stesse, ma anche per gli utenti, potersi affidare a strumenti e soggetti che offrano garanzie sulla qualità e sulla sicurezza dei servizi offerti/fruiti ma anche sulla loro terzietà ed imparzialità. Questa esigenza è ancora più cruciale in quei settori, quali ad esempio l’igiene ed il decoro urbano, nei quali deve essere assicurato il rispetto di principi di interesse generale come la tutela della salute dei consumatori e la protezione dell’ambiente.

Proprio per questo motivo l’Agenzia ha avvertito l’esigenza, almeno per la parte della sua attività istituzionale riconducibile al monitoraggio della qualità erogata dei servizi pubblici locali, di richiedere ad Accredia di essere qualificata come organismo d’ispezione (d’ora in avanti Odi).

Accredia, infatti, è l’Ente designato dal governo italiano ad attestare la competenza, l’indipendenza e l’imparzialità degli organismi che verificano la conformità dei beni e dei servizi alle norme.

Ogni paese europeo ha il proprio Ente Unico di accreditamento, che opera in linea con quanto stabilito dal Regolamento CE 765/2008 e dalla norma internazionale ISO/IEC 17011. Accredia è l’Ente designato dal governo italiano che, in qualità di terza parte indipendente, garantisce il rispetto delle norme da parte degli organismi accreditati e l’affidabilità delle attestazioni di conformità da essi rilasciate sul mercato, svolgendo un servizio a tutela della salute e della sicurezza delle persone e dell’ambiente.



I servizi accreditati, svolti dagli organismi qualificati da Accredia, rappresentano una risposta efficace a queste necessità. Le certificazioni, le ispezioni rilasciate sotto accreditamento sono attività di valutazione della conformità, finalizzate ad attestare il rispetto dei requisiti fissati dalle norme obbligatorie o volontarie riguardo a prodotti e servizi, sistemi, processi e professionisti.

La valutazione della conformità svolta sotto accreditamento comporta benefici tangibili per le istituzioni e i consumatori, contribuendo a diffondere una maggiore fiducia nella qualità e nella sicurezza dei servizi che vengono erogati. Inoltre, garantendo la competenza, l'indipendenza e l'imparzialità degli organismi che attestano la conformità dei servizi alle norme, l'accreditamento attribuisce valore e affidabilità alle certificazioni, alle valutazioni e alle ispezioni, offrendo un alto grado di garanzia sulla qualità e sulla sicurezza dei servizi erogati.

Proprio in tale prospettiva l'Agenzia, già riconosciuta dall'Amministrazione Capitolina quale organismo autonomo e indipendente a cui attribuire le "attività di monitoraggio e controllo della qualità percepita dai cittadini" (DUP 2017-2019), ha voluto fornire alla stessa Amministrazione la più ampia garanzia in ordine alla professionalità ed imparzialità con cui svolge la sua attività istituzionale. È così stato avviato il percorso per l'accreditamento quale organismo di ispezione di tipo B, costituendo l'Agenzia una parte separata e identificabile di un'organizzazione madre (Roma Capitale), ed operando solamente per questa.

A seguito della verifica in sede degli ispettori Accredia, la procedura di accreditamento dell'Agenzia si è conclusa positivamente lo scorso 14 dicembre 2021 ed ha permesso di verificare ed attestare il rispetto di alcune condizioni e principi che sono considerati essenziali e indispensabili per l'accreditamento:

IMPARZIALITÀ E INDIPENDENZA

Accredia ha accertato l'effettiva terzietà dell'Agenzia, a garanzia dell'obiettività e dell'equità delle valutazioni effettuate dalla stessa.

ASSENZA DI CONFLITTI DI INTERESSE

Il personale dell'Agenzia ha dimostrato l'assenza di conflitti d'interesse rispetto al fornitore dei servizi da valutare.

COMPETENZA

Accredia ha valutato l'esperienza e la preparazione tecnica e professionale del personale dell'Agenzia in funzione degli specifici settori operativi.

RESPONSABILITÀ

L'Agenzia si è assunta la responsabilità delle valutazioni delle evidenze oggettive su cui si basano le proprie decisioni circa la conformità del servizio valutato.

RISERVATEZZA

Accredia ha valutato positivamente la capacità dell'Agenzia di impedire la divulgazione di informazioni riservate ottenute durante il processo di valutazione della conformità.

GESTIONE DEI RECLAMI

L'Agenzia ha assicurato la gestione rapida ed accurata dei reclami provenienti dal committente e dal mercato.

FINANZIAMENTO

Accredia ha verificato che la gestione autonoma delle risorse stanziato per il funzionamento dell'Agenzia è garanzia di imparzialità.



Come detto, uno dei principali requisiti dell'accreditamento è la imparzialità che l'Odl, e quindi l'Agenzia, deve dimostrare anche attraverso un'analisi dettagliata (*risk assessment*) finalizzata a identificare i possibili rischi di imparzialità.

Il timore, infatti, è quello che l'obiettività di giudizio dell'organismo e dei suoi ispettori possa essere messa a repentaglio da possibili conflitti di interesse o dal basso grado di indipendenza rispetto al soggetto responsabile del servizio valutato. A tale proposito giova evidenziare come, al di là degli aspetti formali e poco sostanziali, il principale rischio all'imparzialità dell'Odl (e dei suoi ispettori) sia costituito dalla dipendenza economica e finanziaria dal committente che paga l'ispezione, spesso con scopi affini al responsabile del servizio, se non coincidente con lo stesso. Il rischio è, dunque, quello che venga creata un'infrastruttura formale e documentale per garantirsi sull'imparzialità nella forma, ma non nella sostanza.

Non a caso l'Agenzia anche in passato ha fortemente criticato la scelta dell'Amministrazione di affidare la funzione di stazione appaltante, per la scelta del soggetto a cui affidare l'attività di monitoraggio della qualità erogata, direttamente allo stesso erogatore del servizio, con un evidente rischio per l'imparzialità delle valutazioni effettuate.

Tale rischio è stato per l'Agenzia sostanzialmente annullato con l'applicazione dell'art. 3, terzo comma, della delibera istitutiva ([DCC n. 39/2002 e ssmmii](#)) secondo cui la stessa "provvede all'autonoma gestione delle spese per il proprio funzionamento nei limiti di un apposito fondo stanziato dal Consiglio Comunale e di risorse finanziarie eventualmente previste nei Contratti di servizio sottoscritti dal Comune di Roma con gli enti gestori di servizi pubblici, a partire dalle prossime scadenze contrattuali".

Questo meccanismo, oltre ad avere un esplicito fondamento nella [Legge finanziaria 2008 – legge 24 dicembre 2007, n. 244](#), art. 2, comma 461, lett. f), trova una sua giustificazione nel fatto che, come accennato in precedenza, spesso le suddette attività di monitoraggio e verifica vengono svolte direttamente dalle aziende erogatrici del servizio (sommando così il ruolo di controllore e quello di controllato) e vengono finanziate dall'Amministrazione Capitolina attraverso il corrispettivo previsto nel singolo Contratto di servizio.

Scorporare quella parte del corrispettivo destinato alla verifica e alla valutazione della qualità dei servizi ed assegnarla all'Agenzia rappresenterebbe sicuramente un'operazione di trasparenza e di semplificazione, facendo così venir meno l'anomalia dell'identificazione tra il controllato e il controllore e affidando la valutazione del servizio ad un unico soggetto, terzo, indipendente e certificato, quale è l'Agenzia stessa.

Con questo meccanismo, attivabile progressivamente a partire dalla stipula dei prossimi Contratti di servizio, l'attribuzione all'Agenzia delle sopraelencate funzioni di valutazione e controllo potrebbe avvenire sostanzialmente senza la necessità di stanziare ulteriori risorse finanziarie, ma solo allocandole diversamente da come attualmente avviene. Peraltro, qualora si riuscisse a far confluire in un unico centro di costo tutte le quote dei diversi corrispettivi e se venisse così riconosciuto un unico trasferimento annuale per le annesse attività di valutazione di conformità dei servizi, si riuscirebbe a garantire la massima autonomia e indipendenza dell'Agenzia, evitando così che la "affinità degli scopi" tra il soggetto erogatore del servizio ed il soggetto titolare del centro di costo a cui imputare la relativa spesa possa mettere a rischio l'imparzialità dell'Agenzia.

1.3 Le Associazioni dei Consumatori Utenti e il coinvolgimento nelle analisi di qualità sui servizi pubblici locali di Roma Capitale

Le Associazioni dei Consumatori Utenti sono delle organizzazioni che hanno lo scopo di salvaguardare l'interesse del consumatore, di tutelare i suoi bisogni nei confronti dei soggetti che erogano beni e servizi destinati alla collettività, in modo che la voce di ogni singolo cittadino che rilevi un disservizio possa trovare rappresentanza e, per questo, non essere trascurata. Questo ruolo, attribuito a questi enti in modo spontaneo nel momento della loro istituzione, si è rafforzato nel tempo allargandosi nello spazio dei beni e servizi venduti ed erogati verso i cittadini/consumatori.



L'ampliamento è avvenuto anche con riguardo ai servizi pubblici locali (ssppll) man mano che si è affermato il processo di esternalizzazione della produzione dei servizi da parte dell'Ente Locale. La presenza di un'impresa affidataria può rendere più articolata la realizzazione di una performance soddisfacente rispetto ad una situazione di gestione diretta, in quanto l'interposizione di un soggetto terzo, tra ente responsabile della soddisfazione dei bisogni dei cittadini e utenti fruitori, richiede che il perseguimento degli obiettivi di quantità, qualità ed efficacia dei servizi sia maggiormente indirizzato e controllato. Per questo motivo, il legislatore si è reso conto dell'esigenza della rappresentanza del cittadino e, con l'articolo 2, comma 461, della Legge finanziaria del 2008, ha previsto la consultazione degli utenti e dei cittadini circa gli indirizzi sottostanti i contratti d'appalto e di servizio. Ci si è resi conto che la definizione di livelli qualitativi e quantitativi dei servizi debba essere partecipata dai cittadini per favorire la soddisfazione degli utenti.

In virtù di queste esigenze, Roma Capitale, l'Agenzia per il Controllo e la Qualità dei Servizi Pubblici Locali e le Associazioni riconosciute dalla normativa vigente il 13 aprile del 2015 hanno siglato un protocollo di intesa finalizzato a promuovere una virtuosa collaborazione tra Ente, Agenzia, cittadini e Associazioni per l'attività di dialogo e confronto sulle problematiche collegate all'erogazione dei ssppll ([DGCa 67/2015](#)). Partendo dal suddetto protocollo l'Agenzia ha voluto avviare, insieme alle Associazioni, un progetto che esprima il punto di vista dei consumatori sugli elementi capaci di rappresentare la qualità dei servizi. L'obiettivo (e l'auspicio) del progetto è che questa attività possa aiutare a superare la visione per cui il coinvolgimento del cittadino sia solo un adempimento formale previsto dalla legge; al contrario, può contribuire attivamente a orientare le scelte programmatiche dell'Ente, che indirizzerà le aziende erogatrici al raggiungimento di obiettivi di servizio capaci di soddisfare le reali esigenze degli utenti e a un miglioramento continuo della qualità e dell'efficacia dei servizi.

1.4 Il progetto sugli Indicatori di Efficacia Sociale

Per realizzare lo scopo predetto, le Associazioni firmatarie il protocollo del 2015 sono state invitate a partecipare a un programma di attività condivise finalizzate a identificare Indicatori di Efficacia Sociale per i ssppll di Roma Capitale; a seguito delle opportune verifiche sulla disponibilità a prendere parte all'obiettivo comune, è stato istituito un gruppo di lavoro costituito da sette Associazioni aderenti (Altroconsumo, Adiconsum, Assoconfam, Adusbef, Cittadinanzattiva, Federconsumatori Lazio, MDC Lazio). Il gruppo, dopo aver esaminato il "cruscotto degli indicatori" dei ssppll di Roma Capitale, pubblicato sull'home page del sito web dell'Agenzia (www.agenzia.roma.it), ha orientato il proprio lavoro verso un'attività di analisi e confronto di ulteriori indicatori. Questa ricerca ha avuto l'obiettivo di trovare una sintesi che esprimesse il bisogno da parte dell'utenza di misurare la qualità e l'efficacia sociale. I risultati sono rappresentati nei successivi paragrafi. Il gruppo di lavoro, inoltre, avendo visionato la documentazione contrattuale che lega l'Amministrazione e le aziende erogatrici, in particolare gli indicatori della qualità erogata, ha esaminato i parametri di misurazione adottati dal lato dell'offerta, esprimendone una valutazione in termini di importanza rispetto alle esigenze della domanda/utenza. Di seguito si riportano le risultanze delle diverse fasi di lavoro.

Le criticità sui ssppll rilevate dalle Associazioni attraverso le segnalazioni di disservizio

Il gruppo di lavoro, partendo dalla raccolta e dall'analisi delle segnalazioni di disservizio ricevute dai cittadini romani, ha proceduto alla scomposizione e catalogazione delle stesse al fine di identificare una base di dati da cui estrapolare informazioni utili per esprimere le esigenze di qualità sui servizi. I dati hanno evidenziato quanto segue:

- una forte concentrazione delle segnalazioni di disservizio su specifici ssppll;
- categorie di disservizio omogenee.

Si è potuto rilevare, infatti, che le segnalazioni di disservizio pervenute alle Associazioni hanno riguardato soprattutto il trasporto pubblico locale e l'igiene urbana, segno che questi due servizi rappresentano l'area



di maggior dolenza per la città di Roma e riescono meno degli altri a soddisfare le richieste e i bisogni dei romani. Seguono, molto distanziati in termini di numerosità di segnalazioni pervenute, alcuni servizi a rete (Illuminazione Pubblica e Servizio Idrico) e i Servizi Cimiteriali.

Tra i fattori di criticità segnalati in relazione ai servizi emerge che il tema della sicurezza è quello che ricorre con più elevata frequenza, anche a causa della contingenza pandemica da SARS-CoV-2 in atto proprio nelle fasi di avvio del progetto. La sicurezza comprende diverse accezioni:

- tutela della salute del cittadino, anche attraverso la tutela dell'ambiente;
- sicurezza dei luoghi in cui il servizio viene erogato (ad esempio, l'esigenza della salubrità dei mezzi di trasporto, la pulizia dei cassonetti, dei cimiteri ecc.);
- incolumità del cittadino (tutela e prevenzione da furti, incidenti, possibilità di garantire accessi illuminati, a norma ecc.).

Altro elemento segnalato in modo ricorrente è l'accessibilità del servizio, intesa nell'accezione di fruibilità anche mediante canali innovativi e strumenti digitali. Risulta problematica anche la comunicazione proveniente dalle aziende erogatrici, in quanto non sempre l'utenza riesce a ottenere adeguata conoscenza delle informazioni utili a garantirne la fruibilità. L'affidabilità e la puntualità rappresentano poi ulteriori elementi di criticità che riducono l'efficacia sociale del servizio.

Gli aspetti trasversali di interesse prioritario per le Associazioni degli utenti sono tuttavia l'efficienza (il cittadino è interessato a conoscere i costi del servizio sia per garantirsi l'economicità della tariffa, sia per evitare che vengano sprecate risorse pubbliche altrimenti destinabili ad altri servizi) e l'efficacia gestionale, intesa come la capacità di erogare servizi in grado di soddisfare le aspettative dell'utenza. Per questo motivo il cittadino rivendica maggiore trasparenza e chiarezza sulle modalità gestionali e sui risultati economici delle aziende comunali.

In sintesi, gli elementi di criticità espressi dalle Associazioni attraverso l'analisi dei disservizi segnalati dai cittadini sono classificabili in ordine di importanza nelle seguenti aree:

1. Efficacia gestionale
2. Sicurezza
3. Accessibilità
4. Trasparenza
5. Comunicazione
6. Efficienza
7. Tempestività

Aree di criticità e ordine di priorità di intervento per la qualità dei servizi

L'analisi tipologica delle segnalazioni di disservizio pervenute alle Associazioni, elaborate e classificate, permette di associare l'inefficienza del servizio ad aree e fattori che ne rappresentano e identificano la qualità. In particolare, ha consentito di elaborare la seguente sintesi:

“un servizio pubblico locale, per essere performante in termini di qualità, deve risultare accessibile, sicuro, efficiente, economico e comunicato con trasparenza e tempestività per aumentarne la fruibilità”.

Gli attributi sopra elencati rappresentano, tutti insieme, il concetto di efficacia sociale del servizio pubblico e delineano il modello di prestazione ricercato dal cittadino.



Tavola 1.1 Fattori di performance per l'Efficacia Sociale dei ssppll

Fattori di performance per l'Efficacia Sociale dei ss.pp.ll.	Peso
Efficacia gestionale	20%
Sicurezza	20%
Accessibilità	15%
Trasparenza	15%
Comunicazione	10%
Efficienza	10%
Tempestività	10%
Totale	100%

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI EMERSI DAL GRUPPO DI LAVORO SUGLI INDICATORI DI EFFICACIA DEI SSPPLL.

L'analisi quantitativa delle segnalazioni di disservizio pervenute alle Associazioni ha permesso, inoltre, di identificare l'intensità attribuibile a ciascuno dei predetti fattori nella performance di qualità desiderata; si è quindi assegnato a ciascun elemento dell'efficacia sociale un valore percentuale che ne identifica il peso nel modello di qualità di servizio ricercata. Tale ponderazione è riportata nella Tavola 1.1.

Anche se tali fattori risultano omogenei per tutti i ssppll considerati, la misurazione del grado di qualità di ciascun servizio è stata misurata, successivamente, con indicatori specifici per singolo servizio.

Ecosostenibilità dei servizi: un *plus* che i cittadini chiedono per valutare l'efficacia dei servizi pubblici locali

Prima di entrare nel dettaglio dei singoli servizi, in un ambito più ampio, il gruppo di lavoro ha proposto di introdurre un dibattito sul tema della tutela ambientale. Benché, infatti, tale tema non sia emerso direttamente dall'analisi dei disservizi segnalati dai cittadini sui ssppll di Roma Capitale, il gruppo ne ha riconosciuto l'importanza, identificando l'ecosostenibilità dei servizi tra i fattori a cui il cittadino intende porre particolare attenzione e rispetto al quale vuole avanzare istanze per orientare le scelte programmatiche dell'Amministrazione.

Riconosciuto che questo tema rappresenta un fattore di criticità sia globale che locale, si è scelto di basarsi su studi che l'avessero considerato da entrambi i punti di vista, e per tale motivo si è deciso di ricorrere agli obiettivi fissati dall'Agenda ONU 2030¹. Si è notato, tra l'altro, che questo strumento ha una portata temporale residua in linea con le esigenze del tema ecologico mondiale e, contemporaneamente, con le azioni che potranno realizzare i prossimi due mandati amministrativi del Sindaco (2021-2026 e 2026-2031).

L'Agenda 2030 costituisce quindi il modus in cui il gruppo di lavoro ha scelto di identificare le istanze ecosostenibili che possono essere avanzate verso l'Amministrazione di Roma Capitale. Si ricorda che l'Agenda fissa 16 obiettivi assegnati a singole nazioni, ma che gli stessi, con uno sforzo metodologico, possono essere declinati sulle singole aree urbane di ciascun paese. Tale allargamento di analisi ha il vantaggio di poter sensibilizzare, oltre che gli amministratori centrali, anche amministratori locali verso obiettivi globali.

Il gruppo, con la sua attività di ricerca, ha identificato lo studio internazionale SDGs City Index² quale fonte primaria della sua analisi. Il City Index estrapolato, all'interno dei 16 obiettivi, facilita l'analisi e la scelta di indicatori applicabili in ambito locale che risultano coerenti con lo scopo del progetto (Tavola 1.2).

¹ [ONU Italia, La nuova Agenda 2030 per lo Sviluppo Sostenibile \(unric.org\).](https://www.unric.org/it/la-nuova-agenda-2030-per-lo-sviluppo-sostenibile)

² SDGs City Index - Fondazione Eni Enrico Mattei "L'SDSN Italia SDGs City Index per un'Italia Sostenibile: Report di aggiornamento", [Reports - Pubblicazioni - Fondazione Eni Enrico Mattei \(FEEM\)](#)



Tavola 1.2 Agenda 2030 per Roma: i ssppl

Obiettivi Agenda 2030	Indicatori Agenda 2030	Servizio Pubblico interessato
9 - Industria, innovazione e infrastrutture		
Mobilità offerta di TPL	vetture/km/abitante	Trasporti e Mobilità
11- Città e comunità sostenibili		
PM 2,5	media dei valori medi annui in $\mu\text{g}/\text{m}^3$	Trasporti e Mobilità
PM 10	media dei valori medi annui in $\mu\text{g}/\text{m}^3$	Trasporti e Mobilità
Biossido di Azoto NO ₂	media dei valori medi annui in $\mu\text{g}/\text{m}^3$	Trasporti e Mobilità
Anidride carbonica CO ₂	tonnellate di CO ₂ equivalente per abitante	Trasporti e Mobilità / Trattamento Rifiuti
11- Città e comunità sostenibili		
Piste ciclabili	m/km strade	Trasporti e Mobilità
12 - Consumo e produzione responsabili		
Raccolta differenziata	%	Igiene Urbana
Produzione rifiuti urbani	kg/abitante	Igiene Urbana
15- La vita sulla terra		
Verde urbano fruibile	mq/abitante	Verde Pubblico e Parchi

FONTI: ELABORAZIONI ACOS SU DATI EMERSI DAL GRUPPO DI LAVORO SUGLI INDICATORI DI EFFICACIA DEI SSPPL.

Di seguito, si riportano esplicitati gli obiettivi individuati dalle Associazioni (Agenda 2030 per Roma):

➤ **Obiettivo n. 9 - Industria, innovazione e infrastrutture:** riguarda la promozione dell'innovazione e una industrializzazione equa, responsabile e sostenibile; viene misurato anche con il seguente indicatore:

- Mobilità offerta di TPL (Km vettura/abitante)

➤ **Obiettivo n. 12 - Consumo e produzione responsabili:** riguarda lo sviluppo di modelli sostenibili di produzione e di consumo; viene misurato anche con i seguenti indicatori:

- Produzione di rifiuti urbana (Kg per abitante)
- Raccolta differenziata (%)

➤ **Obiettivo n. 11- Città e comunità sostenibili:** orientare le città e le comunità verso modelli sostenibili; viene misurato anche con i seguenti indicatori:

- PM2,5 (media dei valori medi annui in $\mu\text{g}/\text{m}^3$)
- PM10 (media dei valori medi annui in $\mu\text{g}/\text{m}^3$)
- Biossido di Azoto NO₂ (media dei valori medi annui in $\mu\text{g}/\text{m}^3$)
- Piste ciclabili (metri/km strade)
- Inquinamento acustico (n° denunce con riscontro superamento limiti di legge/100.000 abitanti)

➤ **Obiettivo n. 13 - Agire per il clima:** adottare tutte le misure necessarie per contrastare il cambiamento climatico e le sue conseguenze; viene misurato anche con il presente indicatore:

- CO₂ (tonnellate di CO₂ equivalente per abitante)

➤ **Obiettivo n. 15 - La vita sulla terra:** preservare e utilizzare in maniera sostenibile le risorse e l'ecosistema terrestre, gestire sostenibilmente le foreste, contrastare la desertificazione e la perdita di biodiversità biologica; viene misurato anche con il seguente indicatore:

- Verde urbano fruibile (mq/abitante)

Attraverso la chiave di lettura fornita da questi indicatori, le Associazioni hanno individuato le preferenze da condividere con l'Amministrazione di Roma Capitale, affinché orienti le proprie politiche nel rispetto di tali parametri: incrementare l'offerta di vetture/km del TPL, attuare politiche di trasporto e di trattamento dei rifiuti che minimizzino la presenza di inquinanti atmosferici, aumentare la raccolta differenziata, ridurre la produzione di rifiuti urbani e migliorare la manutenzione del verde pubblico fruibile dai cittadini.



Gli Indicatori di Efficacia Sociale dei servizi: valutazioni, priorità e proposte

Per individuare gli indicatori di qualità proposti nel presente documento, il gruppo di lavoro ha seguito un percorso che si è articolato in diversi passaggi:

- esame delle Carte della qualità relative ad analoghi ssppll erogati in altre grandi città italiane³;
- valutazione e ponderazione degli indicatori esistenti nei vigenti Contratti di servizio secondo le priorità espresse dagli utenti;
- identificazione di eventuali ulteriori indicatori di efficacia;
- individuazione della rosa di indicatori che rappresenta i fattori critici di successo.

Dopo il confronto dei set di indicatori e degli impegni verso l'utenza adottati nelle Carte dei servizi delle altre città, il gruppo di lavoro ha considerato gli indicatori contrattuali della qualità erogata contenuti negli accordi stipulati dall'Amministrazione Capitolina con le aziende erogatrici dei servizi a Roma, allo scopo di considerare i parametri adottati e di esprimere sia un ordine di priorità riferito al grado di idoneità dell'indicatore nel rappresentare le esigenze di qualità del consumatore, sia una valutazione del servizio effettivamente reso.

Sulla base dell'analisi dello status quo contrattuale dei servizi erogati da Roma Capitale, del benchmarking nazionale e degli obiettivi di sostenibilità ambientale a medio termine, sono quindi stati individuati i set di indicatori ulteriori che rappresentano (in una visione sistemica) un fabbisogno di servizio indirizzato all'Amministrazione Capitolina. A questi indicatori corrispondono obiettivi non specifici, che hanno il valore indicativo di aspettative verso cui orientare l'organizzazione dei processi. Anche in questo caso, gli indicatori sono stati ordinati secondo la graduatoria di importanza espressa dalle Associazioni.

La definizione dell'ordine delle priorità (dove 1 è la massima priorità) sia degli indicatori contrattuali esistenti, sia degli indicatori ulteriori emersi dai lavori del gruppo, ha consentito di estrapolare gli indicatori che descrivono i fattori critici di successo. In questo senso, il gruppo di lavoro ha rappresentato esattamente il tema della collaborazione che le Associazioni possono offrire al processo di definizione e programmazione dei servizi da parte delle amministrazioni competenti.

Il gruppo ha deciso di suggerire la logica del miglioramento continuo attraverso una proposta modulare. Questo approccio identifica elementi che rappresentano le attività fondamentali di ogni servizio e, per questo, devono essere eseguite bene se si vuole ottenere un servizio di qualità: sono requisiti di qualità immediati e indifferibili. Per questo motivo, possono rappresentare un punto di riferimento per le amministrazioni che vogliono indirizzare e misurare il successo del servizio. Sono stati quindi individuati, per ciascun servizio, i fattori critici di successo (FCS)⁴ in relazione ai quali si propongono indicatori che esprimono la possibile metrica di intervento suggerita dall'utenza; contemporaneamente si identifica un obiettivo di miglioramento verso cui le amministrazioni possono orientare tempestivamente le attività operative. È bene precisare che la rosa dei fattori critici di successo non è alternativa agli altri indicatori individuati e valutati, ma li integra e li completa secondo l'approccio delle priorità di intervento.

I servizi su cui si è lavorato sono il trasporto pubblico locale, l'igiene urbana, l'illuminazione pubblica, il servizio idrico integrato e la gestione dei servizi cimiteriali.

³ Per il TPL e l'igiene urbana, Milano e Torino; per il servizio idrico, Milano, Torino e Pescara; per l'illuminazione pubblica, Milano e Perugia; per i servizi cimiteriali, Udine e Brescia.

⁴ Un FCS rappresenta un elemento critico per qualsiasi organizzazione che voglia impegnarsi a raggiungere la sua missione; è un fattore particolarmente sensibile e, per questo, più l'organizzazione rimanderà le attività ad esso collegato e il raggiungimento di un obiettivo a esso riferibile, più fallirà nell'erogazione di un servizio di qualità.



Tavola 1.3 Fattori di performance trasversali individuati e grado di priorità per servizio

Fattori di performance trasversali	Proposte	Priorità per servizio				
		TPL	IUR	IP	SII	CIM
Accessibilità digitale ai servizi						
Accessibilità on-line dei servizi all'utenza	N° servizi gestibili completamente on-line / totale servizi		2	2		1
Comunicazione su variazioni del servizio e disservizi						
Variazioni del servizio e disservizi	Tempestività dell'informazione attraverso tutti i canali	2	3	3	3	4
Gestione reclami, segnalazioni e disservizi						
Canali di segnalazione guasti/disservizi	Funzionalità canali di segnalazione	2		1	2	
Lavorazione segnalazioni disservizio	Tracciamento on-line status segnalazione	2	3	3	3	3
Gestione reclami e segnalazioni	Tempo massimo di risposta (presa in carico)	3	1	1	2	3
Gestione disservizi dietro segnalazione	Tempo massimo risoluzione disservizio (chiusura rilievo)		1	1	2	3
Trasparenza						
Dati aziendali sul servizio	Diffusione in modalità <i>open</i>	3	2			
Efficienza economica						
Rapporto qualità/prezzo	Miglioramento costo / qualità	3	2	4	4	3

Legenda: TPL (trasporto pubblico locale), IUR (igiene urbana), IP (illuminazione pubblica), SII (servizio idrico integrato), CIM (cimiteri).

Nota: la priorità è massima per il valore 1.

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI EMERSI DAL GRUPPO DI LAVORO SUGLI INDICATORI DI EFFICACIA DEI SSPPL.

Prima di passare all'analisi di dettaglio, servizio per servizio, si evidenziano qui alcuni indicatori che, sebbene non rientrino nei fattori critici di successo per tutti i servizi, tuttavia ricorrono, manifestando esigenze di carattere trasversale; si tratta di fattori relativi all'accessibilità digitale, alla qualità e ai tempi di comunicazione fra utente e azienda (in entrambe le direzioni) e alla trasparenza aziendale, in particolare per i servizi più critici. La Tavola 1.3 descrive questi aspetti, con livelli di priorità diversi per i singoli servizi, da quella massima (individuata dal valore 1) a livelli via via meno importanti nell'economia generale delle aspettative sui singoli servizi.

Fra questi fattori, la massima priorità si rinviene ad esempio per il servizio di igiene urbana e per quello di illuminazione pubblica nell'esigenza di maggiore attenzione da parte dell'azienda verso le segnalazioni degli utenti, sia in termini di risposta che di soluzione dei disservizi; l'esigenza di essere ascoltati e di ricevere risposte costruttive riguarda però tutti i servizi. In caso di variazioni di programmazione o disservizi, per tutti i servizi assume grande importanza la tempestività dell'informazione e della comunicazione attraverso tutti i canali disponibili, così come in tutti i casi viene espressa un'esigenza diffusa di migliorare il rapporto qualità prezzo. Per i servizi cimiteriali, una priorità importante si riscontra nella richiesta di transizione digitale per un maggior numero di servizi o di fasi del servizio. Infine, per quanto riguarda il TPL e l'igiene urbana, le Associazioni riterrebbero opportuno implementare le risorse open data relative al servizio sul sito istituzionale dei gestori e/o di Roma Capitale.

Indicatori di efficacia del trasporto pubblico locale

La Tavola 1.4 sintetizza l'esito della valutazione da parte del gruppo di lavoro degli indicatori di qualità erogata presenti nel Contratto di servizio del trasporto pubblico locale a Roma. Fra le diverse categorie di indicatori, è stata attribuita massima priorità alla regolarità e alla puntualità del servizio di superficie, anche se questo indicatore non viene più monitorato. Seguono la pulizia in tutte le declinazioni (superfici/metro, vetture/stazioni) e le manutenzioni (prima sulla funzionalità di tutti i mezzi, poi sulla dotazione delle vetture e sulle fermate del servizio di superficie). Al settimo posto la correttezza delle informazioni elettroniche in tempo reale sul servizio, quindi, a seguire, controlli e vigilanza, manutenzioni relative alle infrastrutture delle metropolitane e strumenti di bigliettazione e oblitterazione.



Tavola 1.4 Definizione della priorità delle diverse categorie di indicatori contrattuali relativi al trasporto pubblico locale e valutazione dei relativi servizi resi

Ordine di priorità	Tipologia degli indicatori contrattuali vigenti di qualità erogata	voto
1	Regolarità dei servizi superficie/metro	5/7
2	Puntualità servizio di superficie	4
3	Pulizia interna ed esterna vetture/stazioni	5/4
4	Manutenzioni: superficie/metro, prevenzione avarie e disfunzioni	5/7
5	Manutenzioni: superficie, illuminazione vetture, aeratori e condizionatori	6
6	Manutenzioni: superficie, fermate/capolinea	5/6
7	Informazioni elettroniche in tempo reale	5
8	Controlli e vigilanza: superficie/metro	5/2
9	Manutenzioni: metro, infrastrutture e dotazioni stazioni/sistemi di traslazione	7/4
10	Rete vendita: macchine di emissione biglietti, punti vendita/obliteratrici di bordo	6/4
Percentuale di valutazioni insufficienti sui singoli indicatori		>50%

Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI EMERSI DAL GRUPPO DI LAVORO SUGLI INDICATORI DI EFFICACIA DEI SSPLL.

L'ultima colonna della Tavola esprime le valutazioni sui servizi relativi ai singoli indicatori, insufficienti nella maggioranza dei casi. Voti più che sufficienti (7) sono attribuiti a quasi tutti gli aspetti della metropolitana, dalla regolarità del servizio, alle manutenzioni per la prevenzione delle avarie e delle infrastrutture delle stazioni, con l'unica eccezione di quelle relative ai sistemi di traslazione (ascensori e scale mobili, il cui voto è 4). Per quanto riguarda il servizio di superficie, le manutenzioni delle dotazioni delle vetture e dei capolinea ottengono la sufficienza, mentre tutti gli altri aspetti sono valutati fra il 5 e il 4. I controlli e la vigilanza sono in tutti i casi reputati insufficienti, ma la situazione è molto grave nella metropolitana (voto 2). La valutazione della rete di vendita è sufficiente, mentre è insufficiente quella delle obliteratrici a bordo delle vetture (4). Naturalmente, per molti di questi indicatori contrattuali, l'eventuale insoddisfazione non si traduce tanto nella proposta da parte del gruppo di lavoro di nuovi o diversi indicatori, quanto nella richiesta di un servizio secondo i casi quantitativamente o qualitativamente migliore.

La Tavola 1.5 riporta gli indicatori ulteriori proposti dal gruppo di lavoro, evidenziando fra questi i fattori critici di successo. Per ogni indicatore viene proposto un obiettivo indicativo, che nella maggior parte dei casi rappresenta le aspettative e i desiderata degli utenti, mentre in alcuni casi più "tecnici" richiede di definire delle frequenze di manutenzione o intervento. Gli indicatori proposti, per la maggior parte, riguardano aspetti del servizio valutati come insufficienti, nonostante in qualche caso venga richiesto un miglioramento anche per fattori sufficienti, come nel caso della bigliettazione digitale, del tetto alla frequenza dei casi di avaria o delle vetture attrezzate per l'emissione automatica di biglietti fisici.

I fattori critici di successo individuati per il trasporto pubblico locale hanno l'obiettivo primario di esprimere istanze che orientino a rivedere principalmente i processi produttivi organizzandoli verso una migliore puntualità delle corse, sicurezza dei passeggeri, facilità nel reperimento delle informazioni e dei biglietti, potenziando anche il bisogno di risposte puntuali nei confronti dei disservizi segnalati, dell'ecosostenibilità e dell'economicità del servizio.



Tavola 1.5 Indicatori e obiettivi proposti per i fattori di performance del TPL

Fattore di Performance	VOTO	Indicatori proposti	obiettivo indicativo
Fattori critici di successo			
Attesa alla fermata	5	Tempo massimo di attesa	15 minuti
Offerta di mobilità collettiva	5	Vetture/km effettivamente erogate	incremento
Sicurezza sanitaria	5	Vetture sanificate al giorno (%)	100%
Emissione di biglietti digitali	6	Canali aziendali predisposti (%)	100%
Comunicazione disservizi/imprevisti	5	Tempo massimo di invio comunicazione	15 minuti
Canali informativi su servizio	5	Incremento ed affidabilità delle fonti	100%
Geolocalizzazione e tracciamento	5	Vetture geolocalizzate (%)	100%
Lotta all'evasione	5	Attività di accertamento e riscossione	+50%/anno
Altri fattori priorità 1			
Impianti di traslazione	4	Impianti funzionanti/ogni singolo dislivello	almeno 1
		Frequenza manutenzioni programmate	incremento
		Tempo massimo di intervento per guasto	definire
Accessibilità persone con disabilità	4	Mezzi pienamente accessibili a disabili (%)	incremento
Posti riservati categorie deboli	5	Posti riservati (%)	definire
Informazioni passaggio della corsa	4	Affidabilità indicazioni paline elettroniche	100%
Furti e aggressioni sui mezzi	2	Attività di vigilanza	incremento
Guasti mezzi in servizio	6	Frequenza manutenzioni programmate	definire
Protezione alle fermate	4	Fermate dotate pensiline (%)	incremento
Intermodalità	5	Parcheggi di scambio	incremento
		Piste ciclabili (m/km strade)	incremento
		Vetture idonee al trasporto bici (%)	incremento
Emissioni inquinanti in atmosfera	5	Età media della flotta per tipologia	diminuzione
		Mezzi a basso impatto ambientale (%)	incremento
Altri fattori priorità 2			
Emissione automatica biglietti	6	Mezzi attrezzati (%)	incremento
Efficienza economica	5	Costo servizio / qualità del servizio	miglioramento
Altri fattori priorità 3			
Info doveri/diritti conducente/utenti	5	Locandine sulle vetture	1/10 m

Fonte: ELABORAZIONI ACOS SU DATI EMERSI DAL GRUPPO DI LAVORO SUGLI INDICATORI DI EFFICACIA DEI SSPPLL.

Fra questi fattori, emergono alcuni indicatori del tutto nuovi rispetto agli impegni contrattuali:

- il tempo massimo di attesa alla fermata, per il quale si prospetta l'introduzione di un indicatore specifico con un obiettivo che preveda un'attesa non superiore ai 15 minuti;
- un impegno alla sanificazione quotidiana delle vetture;
- un tempo massimo per inviare all'utenza attraverso tutti i canali disponibili la comunicazione di eventuali cambi di programmazione o disservizi (15 minuti).

Per gli altri fattori critici di successo si richiede un incremento quali/quantitativo di servizio o un incremento degli obiettivi su indicatori già contrattualizzati. Fra gli altri fattori rilevanti (per cui si chiede un generalizzato miglioramento), si propone in particolare un indicatore originale per l'obbligo di funzionalità di almeno un impianto di traslazione per ogni singolo dislivello nelle stazioni della metropolitana.

Indicatori di efficacia dell'igiene urbana

Degli indicatori contrattuali di igiene urbana (Tavola 1.6), il gruppo di lavoro ha attribuito massima priorità a quelli di pulizia delle strade e delle aree cassonetti. Al secondo posto si trova la funzionalità dei cassonetti e al terzo la fruibilità di cestini e cassonetti. Ultimo posto per i tempi di risposta al call center.



Tavola 1.6 Definizione della priorità delle diverse categorie di indicatori contrattuali relativi all'igiene urbana e valutazione dei relativi servizi resi

Ordine di priorità	Tipologia degli indicatori contrattuali vigenti di qualità erogata	voto
1	Pulizia delle strade e delle aree cassonetti	3
2	Funzionalità cassonetti, ripristino cassonetti ribaltati o inutilizzabili	3
3	Fruibilità cestini, cassonetti, campane	4
4	Tempi di risposta chiamate call center Linea Verde Ama	5
Percentuale di valutazioni insufficienti sui singoli indicatori		100%

Nota: la priorità è massima per il valore 1.

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI EMERSI DAL GRUPPO DI LAVORO SUGLI INDICATORI DI EFFICACIA DEI SSPPL.

Tavola 1.7 Indicatori e obiettivi proposti per i fattori di performance dell'igiene urbana

Fattore di Performance	VOTO	Indicatori proposti	obiettivo indicativo
Fattori critici di successo			
Sicurezza sanitaria	5	Frequenza raccolta organico e indifferenziato	1 v/g
		Frequenza pulizia cassonetti organico e indifferenziato	1 v/sett
		Frequenza minima pulizia area cassonetti	2 vv/sett
Recupero materiali	5	Raccolta differenziata (%)	incremento
Valorizzazione frazioni separate	4	Ricavi da effettivo avvio a riciclo/recupero	incremento
Altri fattori priorità 1			
Produzione rifiuti urbani	4	kg/abitante	riduzione
Salubrità aree di raccolta	5	Frequenza disinfestazione	definire
Raccolta porta a porta	5	Popolazione servita PAP (%)	incremento
Puntualità e regolarità della raccolta	6	Rispetto giorni/orari di raccolta	100%
Altri fattori priorità 2			
Distanza punti di raccolta	6	Distanza massima	riduzione
Altri fattori priorità 4			
Qualità/quantità differenziata	2	Tariffazione puntuale	introdurre
Efficienza economica	5	Costo servizio / qualità del servizio	miglioramento

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI EMERSI DAL GRUPPO DI LAVORO SUGLI INDICATORI DI EFFICACIA DEI SSPPL.

I voti attribuiti ai servizi sono più bassi proprio per le massime priorità individuate: 3 alla pulizia e la funzionalità dei cassonetti, 4 alla fruibilità, 5 al call center.

Nel complesso, tutte le valutazioni sono risultate insufficienti, senza tuttavia entrare nel dettaglio (senza distinguere ad esempio fra fruibilità del vetro e della carta). Il gruppo auspica in generale un miglioramento per tutti i servizi, ma passando alla Tavola 1.7 si individuano i fattori critici e gli altri aspetti specifici su cui si concentrano le aspettative degli utenti. Va segnalato che per il servizio di igiene urbana il gruppo non ha individuato alcun indicatore completamente originale.

I fattori critici di successo evidenziati nella Tavola 1.7 suggeriscono l'obiettivo primario di tutelare la salute e l'ambiente. Il collegamento fra la sicurezza sanitaria e la frequenza del servizio di raccolta e pulizia delle aree cassonetti è eloquente circa la preoccupazione dei cittadini in relazione ai frequenti cumuli di rifiuti. L'attenzione per la sostenibilità ambientale ed economica del ciclo dei rifiuti è espressa dall'importanza attribuita alla raccolta differenziata e alla valorizzazione delle materie separate, ma anche da altri fattori ritenuti relativamente importanti, come la riduzione della produzione dei rifiuti, l'estensione della raccolta



porta a porta e l'introduzione della tariffa puntuale come incentivo sia per la riduzione, sia per la differenziazione.

Ancora in tema di sicurezza è la richiesta di disinfestazioni periodiche dei luoghi di raccolta. Per quanto riguarda gli aspetti che più strettamente incidono sulle abitudini dei cittadini, viene chiesto il massimo rispetto dei calendari di raccolta e una distanza massima dei punti di raccolta rispetto alle abitazioni. Più in generale, come si è già detto, viene chiesto un miglior rapporto qualità/costo del servizio.

Indicatori di efficacia dell'illuminazione pubblica

Tra gli indicatori contrattuali del servizio di illuminazione pubblica (Tavola 1.8), il gruppo di lavoro ha attribuito massima priorità a quelli che riguardano la funzionalità del servizio: tempi di ripristino in caso di guasto e tetto massimo per la percentuale media di lampade spente sul totale. Per questi aspetti il voto è largamente insufficiente, sottintendendo un'istanza di notevole miglioramento.

Per quanto riguarda l'obiettivo di rinnovamento del parco lampade con corpi illuminanti a tecnologia LED, il voto è invece sufficiente, anche se su una scala di priorità secondaria.

In generale, gli obiettivi contrattuali associati agli indicatori sono ritenuti insufficienti nell'80% dei casi.

I fattori critici di successo (Figura 1.9) sono gli stessi contrattualizzati, per i quali però si richiede un drastico miglioramento degli obiettivi, con riduzione delle lampade spente al giorno e soprattutto riduzione dei tempi di ripristino del servizio. Le richieste riguardano in particolare la tutela della sicurezza dei cittadini, ma si riferiscono anche all'efficienza nella gestione dei guasti e ad un'azione preventiva basata sull'incremento delle manutenzioni programmate.

Tavola 1.8 Definizione della priorità delle diverse categorie di indicatori contrattuali relativi all'illuminazione pubblica e valutazione dei relativi servizi resi

Ordine di priorità	Tipologia degli indicatori contrattuali vigenti di qualità erogata	Voto
1	Tempi di ripristino del servizio in caso di guasto	3
1	Percentuale media annua di lampade spente al giorno	4
2	Piano LED	6
Percentuale di valutazioni insufficienti sui singoli indicatori		80%

Nota: la priorità è massima per il valore 1.

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI EMERSI DAL GRUPPO DI LAVORO SUGLI INDICATORI DI EFFICACIA DEI SSPPLL.

Tavola 1.9 Indicatori e obiettivi proposti per i fattori di performance dell'illuminazione pubblica

Fattore di Performance	VOTO	Indicatori proposti	obiettivo indicativo
Fattori critici di successo			
Sicurezza personale	4	Lampade spente al giorno (% media annua)	riduzione
Gestione guasti	5	Tempo massimo di ripristino del servizio	2 gg lav
Altri fattori priorità 1			
Riduzione disservizi	5	Interventi di manutenzione programmata	incremento
Intensità del servizio	6	Distanza massima fra punti luce	definire
Altri fattori priorità 4			
Efficienza economica	5	Costo servizio / qualità del servizio	miglioramento

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI EMERSI DAL GRUPPO DI LAVORO SUGLI INDICATORI DI EFFICACIA DEI SSPPLL.



Indicatori di efficacia del servizio idrico integrato

Gli indicatori del servizio idrico integrato sono regolamentati da Arera. Fra questi, il gruppo di lavoro ha attribuito massima priorità alla continuità del servizio e alla tempestività di ripristino in caso di guasto, cui segue la correttezza della misurazione. Meno rilevanti gli altri tempi della qualità contrattuale (Tavola 1.10).

La valutazione degli obiettivi e dei risultati di servizio è fra il 5 e il 6, con voto sufficiente per il ripristino del servizio e i tempi di gestione dei servizi all'utenza relativi al servizio idrico. Al contrario, la valutazione è prevalentemente insufficiente per fognatura e depurazione e per la continuità del servizio.

I fattori critici di successo riguardano soprattutto il risparmio idrico, fra la necessità di ridurre i guasti e le perdite sulla rete urbana e la sensibilizzazione dell'utenza mediante campagne informative dei costi della risorsa acqua. Altri fattori di importanza sono la mappatura digitale della rete e la lettura digitale dei consumi (Tavola 1.11).

Tavola 1.10 Definizione della priorità delle diverse categorie di indicatori contrattuali relativi al servizio idrico integrato e valutazione dei relativi servizi resi

Ordine di priorità	Tipologia degli indicatori contrattuali vigenti di qualità erogata	Voto
1	Continuità e regolarità servizio idrico (preavviso e durata sospensioni programmate)	5
1	Tempestività ripristino del servizio in caso di guasto (sia idrico che fognatura)	6
2	Correttezza della misura dei consumi idrici	5
3	Rapidità dei tempi di autorizzazione ed allacciamento servizio fognatura/depurazione	5
4	Tempi di gestione del rapporto contrattuale (fornitura servizio idrico integrato)	5/6
4	Tempi di risposta a reclami, segnalazioni, richieste di rettifiche di fatturazione	4
5	Rapidità dei tempi di allacciamento servizio idrico	6
Percentuale di valutazioni insufficienti sui singoli indicatori		45%

Nota: la priorità è massima per il valore 1.

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI EMERSI DAL GRUPPO DI LAVORO SUGLI INDICATORI DI EFFICACIA DEI SSPPLL.

Tavola 1.11 Indicatori e obiettivi proposti per i fattori di performance del servizio idrico integrato

Fattore di Performance	VOTO	Indicatori proposti	obiettivo indicativo
Fattori critici di successo			
Riduzione guasti su rete urbana	5	Manutenzioni/ispezioni programmate	incremento
Risparmio idrico	4	Sensibilizzazione utenza su costi al m ³	incremento
Altri fattori priorità 1			
Mappatura impianti	4	Digitalizzazione	realizzare
Trasparenza della fatturazione	5	Rilevazione digitale consumi	realizzare
Altri fattori priorità 4			
Efficienza economica	5	Costo servizio / qualità del servizio	miglioramento

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI EMERSI DAL GRUPPO DI LAVORO SUGLI INDICATORI DI EFFICACIA DEI SSPPLL.

Indicatori di efficacia dei servizi cimiteriali

Il contratto dei servizi cimiteriali prevede alcuni obiettivi specifici per i servizi all'utenza e alcuni impegni di servizio per la gestione dei cimiteri, che non sono soggetti a obiettivi espliciti di risultato. La Tavola 1.12 distingue fra le due tipologie. Il gruppo di lavoro, fra i servizi al pubblico, ha individuato come prioritari i tempi di gestione delle pratiche richieste dagli utenti in caso di decesso o gestione delle salme (voto 4); per la gestione dei cimiteri, l'accessibilità (barriere architettoniche, illuminazione; voto 6) e la pulizia (5).



Tavola 1.12 Definizione della priorità delle diverse categorie di indicatori contrattuali relativi ai servizi cimiteriali e valutazione dei relativi servizi resi

Ordine di priorità	Tipologia dei vigenti indicatori contrattuali di qualità erogata	Voto
Servizi cimiteriali al pubblico		
1	Tempi di gestione pratiche relative a salme	4
2	Apertura cimiteri, cerimonie commemorative	6
2	Illuminazione votiva	5
3	Servizi a canone (anagrafe e polizia mortuaria, servizi per indigenti)	5
3	Progettazione e controllo edilizia privata	6
3	Funerali e agevolazioni per indigenti	6
Gestione e manutenzione cimiteri		
1	Accessibilità, barriere architettoniche, illuminazione interna e esterna	6
1	Pulizia viali e aree circostanti i cassonetti	5
2	Cura del verde verticale e orizzontale	5
2	Funzionalità e pulizia servizi igienici, scale, fontanelle, aree raccolta rifiuti	5
3	URP e call center: tempi di attesa, cortesia, esaurività	6
Percentuale di valutazioni insufficienti sui singoli indicatori		82%

Nota: la priorità è massima per il valore 1.

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI EMERSI DAL GRUPPO DI LAVORO SUGLI INDICATORI DI EFFICACIA DEI SSPPL.

Tavola 1.13 Indicatori e obiettivi proposti per i fattori di performance dei servizi cimiteriali

Fattore di Performance	VOTO	Indicatori proposti	obiettivo indicativo
Fattori critici di successo			
Attesa per servizi funebri su richiesta	5	Tempo massimo	72 h
Barriere architettoniche	5	Aree pienamente accessibili (%)	incremento
Atti vandalici	5	Attività di sorveglianza	incremento
Altri fattori priorità 3			
Efficienza economica	6	Costo servizio / qualità del servizio	miglioramento

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI EMERSI DAL GRUPPO DI LAVORO SUGLI INDICATORI DI EFFICACIA DEI SSPPL.

Al secondo posto, organizzazione delle cerimonie commemorative (6), illuminazione votiva, cura del verde e funzionalità dei servizi accessori (voto 5). Minore importanza per URP e call center, controllo dell'edilizia privata, funerali e agevolazioni per indigenti (tutti servizi giudicati sufficienti). I fattori critici di successo del servizio (Tavola 1.13) sono individuati nella radicale riduzione dei tempi di attesa per i servizi richiesti in caso di decesso o di gestione salme (con un tetto massimo di 72 ore, rispetto a tempi massimi attuali che raggiungono anche i 25 giorni), nella progressiva eliminazione delle barriere architettoniche e nell'incremento delle attività di sorveglianza per prevenire gli atti vandalici e garantire la sicurezza dei visitatori.

Conclusioni

Il lavoro ha selezionato Indicatori di Efficacia Sociale espressi dal lato della domanda (le Associazioni), ma ha anche esaminato e valutato indicatori espressi dal lato dell'offerta e considerati nella documentazione contrattuale relativa alle aziende erogatrici dei ssppl. L'analisi contiene dunque un'ampia gamma di elementi che evidenzia l'urgenza di qualità avanzata dai cittadini romani nei confronti dei ssppl, soprattutto alla luce dei giudizi registrati.



Emerge in generale una richiesta di attenzione ai tempi della sostenibilità ambientale, che attengono soprattutto ai settori della mobilità e della gestione dei rifiuti. In questo senso, l'Amministrazione viene sollecitata a intervenire tempestivamente con azioni specifiche su temi generalmente condivisi.

Per la mobilità, si auspica un aumento e un miglioramento dell'offerta di trasporto pubblico, in modo da incentivare una transizione spontanea di parte della mobilità privata verso quella pubblica; contemporaneamente è necessario migliorare l'impatto ambientale del trasporto pubblico, rinnovando la flotta, sostituendo i mezzi più obsoleti con tecnologie innovative green e in generale abbattendo le emissioni totali. Per quanto riguarda la sostenibilità ambientale del ciclo dei rifiuti, le Associazioni chiedono da un lato azioni che incentivino presso la cittadinanza la riduzione della produzione dei rifiuti e il miglioramento della qualità e della quantità della raccolta differenziata (come ad esempio l'introduzione della tariffa puntuale); dall'altro, la realizzazione di un'impiantistica di gestione all'avanguardia che minimizzi l'impatto ambientale diretto e indiretto dell'intera filiera, ottimizzando il ricorso al riciclo e al recupero anche energetico e quindi sfruttando le possibilità di valorizzare le materie prime seconde per autofinanziare almeno parzialmente il servizio.

A margine di quanto emerso in relazione ai singoli servizi, il lavoro esprime la volontà di superare la logica del mero coinvolgimento formale degli utenti sulla programmazione dei bisogni dei cittadini. Diversamente dal passato, l'utenza, attraverso le forme della rappresentanza associativa, vuole aderire proattivamente al processo di definizione dei fabbisogni quantitativi e qualitativi dei servizi e, contemporaneamente, partecipare al processo di monitoraggio. Attraverso questo progetto si conferma quindi il principio e la disponibilità di collaborazione civica dei cittadini che, in forma singola o associata, hanno la libertà solidale e responsabile di prendersi cura dei beni comuni anche attraverso il loro efficace funzionamento.

