

**PARERE SULLA PROPOSTA N. 13/2015
AGGIORNAMENTO DELLE LINEE GUIDA APPROVATE
CON DAC 47/2012 PER LA PREDISPOSIZIONE
E STIPULA DEL NUOVO CONTRATTO DI SERVIZIO
TRA ROMA CAPITALE ED ATAC S.P.A.**

Febbraio 2015

Parere sulla proposta n. 13/2015 - Aggiornamento delle linee guida approvate con DAC 47/2012 per la predisposizione e stipula del nuovo Contratto di Servizio tra Roma Capitale ed Atac S.p.A.

**L'AGENZIA PER IL CONTROLLO E LA QUALITA'
DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI
DI ROMA CAPITALE**

VISTI:

- il D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267 "Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali", art. 42 comma 2 lettera e);
- la DCC 39/2002, così come modificata e integrata dalla DCC 212/2007, che ha attribuito all'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma (di seguito, Agenzia) le funzioni di supporto propositivo e tecnico-conoscitivo nei confronti del Consiglio Comunale, del Sindaco e della Giunta Comunale, da esercitare in piena autonomia e con indipendenza di giudizio e valutazione, anche attraverso la formulazione di osservazioni e proposte;
- la DCC 20/2007 "Linee guida per la predisposizione dei Contratti di Servizio tra il Comune di Roma e i soggetti erogatori di servizi pubblici" che individua, tra l'altro, la procedura di approvazione degli indirizzi generali da parte dell'Assemblea Capitolina (di seguito, DCC 20/2007);
- l'art. 2, comma 461 della L. 24 dicembre 2007, n. 244 "Finanziaria 2008";
- l'art.16 comma 8 lett. g) e l'art. 36 comma 3 dello Statuto di Roma Capitale.

PREMESSO:

- che con DCC 126/2004 è stato confermato l'affidamento diretto, per il periodo compreso tra l'anno 2005 e l'anno 2011, dei servizi di trasporto pubblico di superficie a Trambus S.p.A. e dei servizi della metropolitana a Met.Ro. S.p.A.;
- che con DCC 127/2004 sono state affidate ad Atac S.p.A. le funzioni di pianificazione e controllo del comparto del trasporto pubblico locale;
- che conseguentemente la Giunta Comunale ha approvato con DGC 477/2005 il Contratto di Servizio tra il Comune di Roma (ora Roma Capitale) e l'ATAC S.p.A. per la gestione dei servizi di trasporto pubblico locale; con DGC 475/2005 il Contratto di Servizio tra il Comune di Roma e la

Trambus S.p.A. per la gestione dei servizi di trasporto pubblico locale di superficie; con DGC 474/2005 il Contratto di Servizio tra il Comune di Roma e la Met.Ro. S.p.A. per la gestione dei servizi di trasporto pubblico locale di metropolitana;

- che con DGC 81/2007 è stata inoltre affidata all'ATAC S.p.A. la gestione dei servizi della mobilità privata (sosta, permessistica, bus turistici, ecc.);
- che con DCC 36/2009 è stato approvato il riordino organizzativo e societario del sistema del trasporto pubblico locale del Comune di Roma, prevedendo, tra l'altro, la fusione per incorporazione in ATAC S.p.A. di Trambus S.p.A. e Met.Ro. S.p.A. - cui era demandata la gestione dei servizi di trasporto pubblico locale rispettivamente di superficie e metropolitana - e il subentro dal 1° gennaio 2010 nei corrispondenti Contratti di Servizio sottoscritti con Roma Capitale ad esclusione delle prestazioni trasferite all'Agenzia Roma Servizi per la Mobilità S.r.l. con DGC 84/2010;
- che con DGCa 194/2014 la Giunta Capitolina ha approvato un "piano triennale per la riduzione del disavanzo e per il riequilibrio strutturale di bilancio di Roma Capitale ex art. 16 del Decreto Legge 6 marzo 2014, n. 16, convertito, con modificazioni, dalla legge 2 maggio 2014, n. 68";

CONSIDERATO:

- che con DAC 47/2012 è stato disposto l'affidamento in house all'Atac S.p.A. dal 1° gennaio 2013 al 3 dicembre 2019 del servizio di trasporto pubblico locale di superficie e di metropolitana nonché della gestione dei parcheggi di interscambio, della sosta tariffata su strada, della rete di rivendite e di commercializzazione dei titoli di viaggio, dell'esazione e del controllo dei titoli di viaggio sulla rete affidata e quella periferica esercita da Roma TPL Scarl;
- che inoltre, nelle more della definizione da parte della Giunta Capitolina del contratto di servizio secondo i criteri e linee guida riportate nella succitata DAC 47/2012, sono stati prorogati i Contratti di servizio in essere con Atac S.p.A. fino al 31 marzo 2015 (DGC 474, 475 e 477 del 14 settembre 2005, DGC 81 del 7 marzo 2007 e ss.mm.ii.);
- che, a seguito delle recenti modifiche normative (ovvero il piano per la riduzione del disavanzo e per il riequilibrio strutturale di bilancio di Roma Capitale ex DL 16/2014 convertito in L. 68/2014), la Giunta Capitolina con decisione del 30 dicembre 2014 n. 103 ha ritenuto necessario aggiornare e integrare i contenuti previsti nella deliberazione dell'Assemblea Capitolina 47/2012 dettando le nuove linee guida per la redazione del relativo contratto di servizio;
- che è pervenuta alla scrivente Agenzia con nota prot. RC 1386 del 21/01/2015 del Segretariato Generale la richiesta formale di espressione del parere di competenza ai sensi della DCC 20/2007 della proposta di deliberazione in oggetto;

DELIBERA

di esprimere all'Assemblea Capitolina, al Sindaco e alla Giunta Capitolina, in ottemperanza ai compiti istituzionali attribuiti dal Consiglio Comunale con DCC 212/2007, in merito alla proposta n. 13/2015 - Aggiornamento delle linee guida approvate con DAC 47/2012 per la predisposizione e stipula del nuovo Contratto di Servizio tra Roma Capitale ed Atac S.p.A. relativo alla gestione del trasporto pubblico di superficie e di metropolitana e delle attività complementari (Dec. Giunta Capitolina del 30 dicembre 2014 n. 103)

PARERE FAVOREVOLE NEL RISPETTO DELLE OSSERVAZIONI DI SEGUITO ELENcate

Si osserva preliminarmente che l'Allegato A, recante "Indirizzi programmatici e linee guida per la predisposizione del Contratto di servizio per il TPL tra Roma Capitale e Atac S.p.A.", non corrisponde integralmente alle indicazioni prescrittive della DCC 20/2007, con la conseguenza che un provvedimento così assunto presenterebbe forti perplessità in ordine alla completezza dell'atto.

Inoltre, sotto il profilo meramente formale, l'Allegato A della proposta in esame non è conforme alla scheda tipo presente in appendice alla DCC 20/2007 che deve essere utilizzata per definire le informazioni essenziali di indirizzo sui contratti di servizio da sottoporre all'approvazione dell'Assemblea Capitolina. L'Agenzia pertanto suggerisce di rimodulare l'intero Allegato A secondo lo schema stabilito dalla succitata DCC 20/2007, ovvero:

Premesse

- A) Servizi offerti (oggetto, obiettivi, livelli minimi da garantire, universalità del servizio)
- B) Durata massima
- C) Onere a carico dell'Amministrazione
- D) Tariffe a carico dell'utenza
- E) Sviluppo delle infrastrutture
- F) Strumenti di garanzia a tutela degli utenti (carta dei servizi)
- G) Monitoraggio e controllo
- H) Incentivi, sanzioni, controversie
- I) Partecipazione dei Municipi
- L) Modalità di informazione e di partecipazione delle Associazioni di utenti e consumatori

Per questo motivo la disamina della proposta di aggiornamento delle linee guida è stata effettuata avendo a riferimento tale articolazione in coerenza con i contenuti minimi prescritti dalla DCC 20/2007.

A. SERVIZI OFFERTI

- Oggetto

L'oggetto del servizio si evince dal titolo della proposta in esame che menziona la "gestione del trasporto pubblico di superficie e di metropolitana e delle attività accessorie". Tuttavia nell'Allegato A si fa riferimento solo indirettamente alle prestazioni principali, mentre sono citate in maniera diretta le sole prestazioni accessorie, ovvero la gestione dei parcheggi di scambio e la sosta tariffata su strada, senza però ulteriori precisazioni.

L'Agenzia ritiene pertanto opportuno che nelle linee guida siano esplicitate la tipologia e le caratteristiche generali di tutte le macro attività che saranno oggetto del contratto di servizio.

- Obiettivi

Per quanto concerne gli obiettivi occorre considerare preliminarmente che:

- 1) il novellato art. 16 bis del DL 95/2012 ha istituito il Fondo nazionale per il concorso agli oneri finanziari del trasporto pubblico locale i cui criteri di ripartizione, definiti con DPCM, incentivano le regioni e gli enti locali a razionalizzare ed efficientare la programmazione e gestione dei servizi medesimi;
- 2) è stato adottato con deliberazione della Giunta regionale del Lazio n. 337/2013 un "Piano di riprogrammazione dei servizi di TPL e ferroviario del Lazio" (attualmente in attesa di essere esaminato dal Consiglio regionale) che contiene per Roma Capitale l'indicazione di una serie di misure di efficientamento;
- 3) l'art. 6 del DL 16/2014 (convertito in L. 68/2014) ha imposto a Roma Capitale l'adozione di idonee misure atte alla riduzione del disavanzo e al contenimento dei costi scaturite nel piano di rientro approvato con DGCa 194/2014. Tale provvedimento ha interessato anche la società partecipata Atac S.p.A. per la quale è stato predisposto un piano di efficientamento e risanamento per il triennio 2014-2016 i cui contenuti saranno recepiti nel nuovo contratto di servizio;
- 4) è stato adottato con DGCa 70/2014 il Nuovo Piano Generale del Traffico Urbano (NPGTU) che contiene misure di sviluppo per l'uso del TPL (tale provvedimento è in attesa di essere esaminato in Assemblea Capitolina);
- 5) è stato approvato il 28 ottobre 2014 dal CdA di Atac S.p.A. il piano industriale 2015-2019 che ha recepito gli indirizzi fissati dall'Amministrazione Capitolina.

In sostanza, tutti questi provvedimenti "impongono" un percorso di efficientamento e di risanamento per l'azienda e una riprogrammazione del servizio secondo criteri di sostenibilità e di efficacia dei quali è possibile trovare un riscontro negli "indirizzi programmatici" dell'Allegato A. Ma se da un lato queste misure rappresentano un "vincolo" di risultato sul quale coerente-

mente si deve confrontare il contenuto delle linee guida dall'altro si evidenzia che:

a) sono assenti del tutto gli obiettivi che riguardano la gestione dei parcheggi di scambio, mentre per la gestione della sosta tariffata su strada si fa solamente mero rinvio agli *“indirizzi coerenti con le strategie definite nel NPG-TU”*;

b) gli indirizzi programmatici dell'Allegato A sono riferiti principalmente al processo di efficientamento e di recupero dei fattori produttivi con un arco temporale fino al 2017, corrispondente al periodo regolatorio di transizione che tragherà il sistema attuale di imputazione dei costi storici verso i costi standard, mentre non sono chiaramente definiti per il periodo successivo (fino al 3 dicembre 2019, data di scadenza dell'affidamento in house) corrispondente al consolidamento e al rilancio del TPL.

L'Agenzia ritiene pertanto opportuno che siano definiti in maniera esaustiva nelle linee guida gli indirizzi programmatici e gli obiettivi generali con riferimento all'intero arco temporale di affidamento del servizio.

- Livelli minimi da garantire

Nell'Allegato A (pagina 8, 3° capoverso) si fa genericamente riferimento ai LAS ovvero ai *“Livelli Adeguati di Servizio”* necessari a soddisfare il fabbisogno di mobilità da intendersi *“non più come servizio minimo”* ma come *“erogazione apprezzabile ed efficiente in coerenza con il piano industriale”* senza ulteriori precisazioni (se non l'incremento della produzione di metropolitana e la razionalizzazione della rete di superficie). L'unica indicazione quantitativa di LAS è presente nelle sole premesse alla proposta di deliberazione (pagina 4, terz'ultimo capoverso) ed è relativa peraltro al solo anno 2015 (ossia 101.000.000 vetture-KM di superficie e 8.889.000 treni-KM di metropolitana).

Per questi motivi l'Agenzia ritiene opportuno che nelle linee guida siano definiti i livelli minimi del servizio da garantire con riferimento all'intero periodo di vigenza dell'affidamento.

- Universalità del servizio. L'Allegato A non contiene alcuna specificazione in merito (se non la generica presenza del lemma *“universalità”* all'interno dei LAS) pertanto l'Agenzia ritiene opportuno che nelle linee guida sia adeguatamente definito il grado di universalità del servizio da soddisfare e il relativo finanziamento.

B. DURATA MASSIMA

Si osserva che la durata massima è indicata solamente nel testo del deliberato e non nelle linee guida.

C. ONERE A CARICO DELL'AMMINISTRAZIONE

I criteri generali per l'individuazione dell'onere a carico dell'Amministrazione (compensazione economica del servizio) non sono riportati in maniera chiara e univoca per ciò che concerne la durata periodo regolatorio di transizione necessario *“al fine di adeguare i costi attuali dei servizi di TPL ai costi standard”*.

È manifesta infatti l'incongruenza della data di applicazione a regime dei costi standard: mentre nelle premesse alla deliberazione (pagina 4, punto 2, lettera b) si fa riferimento al *“1° gennaio 2017”*, dalla lettura dell'Allegato A si evince invece che i costi standard si applicheranno a partire dal 1° gennaio 2018 al termine del *“periodo regolatorio [che durerà] fino a tutto l'anno 2017”*.

Le linee guida stabiliscono inoltre che, durante il suddetto periodo regolatorio, i costi standard verranno utilizzati solo come costi obiettivo ovvero come un valore tendenziale che i costi del servizio dovranno raggiungere. Le linee guida tuttavia non specificano in che misura, all'interno del periodo regolatorio, i costi del servizio si dovranno annualmente avvicinare al valore standard al fine di eguagliarlo al termine dell'arco temporale di transizione. Questa lacuna rende pertanto incerta l'individuazione dell'onere a carico dell'Amministrazione.

In aggiunta a ciò si osserva che:

- a. non vi è alcuna indicazione della suddivisione della contribuzione pubblica tra Roma Capitale e Regione Lazio. È importante evidenziare che quest'ultima deriva da trasferimenti statali (Fondo nazionale del trasporto pubblico locale) la cui ripartizione regionale è subordinata al raggiungimento di determinati obiettivi quantitativi. La Regione Lazio, tramite il già citato *“Piano di riprogrammazione dei servizi di TPL e ferroviario del Lazio”*, impone l'adozione di misure di efficientamento e il raggiungimento, su base regionale, di obiettivi in termini di incremento del numero di passeggeri, della velocità commerciale, del rapporto tra ricavi e costi operativi (al netto dei costi infrastrutturali): vincoli di risultato che non sono tuttavia citati nelle linee guida;
- b. non è presente alcuna indicazione in merito agli investimenti e alle relative modalità di copertura finanziaria;
- c. viene disciplinato il riconoscimento dei costi della manutenzione straordinaria dei beni e delle infrastrutture di proprietà di terzi in capo all'Amministrazione capitolina solo durante il periodo regolatorio mentre non vi è alcuna indicazione per quanto riguarda il periodo successivo (le prestazioni complementari dei costi standard fanno riferimento infatti alla sola manutenzione ordinaria);
- d. non è presente, a mente di quanto prevede specificatamente la DCC 20/2007 (pagina 50), alcuna indicazione in merito agli *“eventuali oneri e alle connesse modalità di finanziamento relativi alla tutela dei bisogni di particolari categorie di utenti deboli o disagiati o alle politiche di incentivazione di servizi che rivestono un particolare interesse pubblico o sociale”*.

Pertanto l'Agenzia ritiene opportuno che nelle linee guida siano definiti: adeguati vincoli di risultato in merito al raggiungimento, durante il periodo regolatorio, dei costi standard obiettivo; la suddivisione della contribuzione pubblica tra

Roma Capitale e Regione Lazio e il contestuale coordinamento con gli obiettivi da raggiungere su base regionale; i criteri generali in merito agli investimenti e alla copertura finanziaria; la corretta imputazione dei costi connessi alla manutenzione straordinaria dei beni e infrastrutture di terzi; gli oneri e le modalità di finanziamento relativi alle categorie di utenti deboli o disagiati.

D. TARIFFE A CARICO DELL'UTENZA

Tale materia esula dalle competenze dell'Assemblea Capitolina in quanto di competenza della Regione Lazio ai sensi della LR 30/1998 e ss.mm. e ii.; tuttavia a giudizio dell'Agenzia sarebbe opportuno inserire nelle linee guida il richiamo all'obbligo per il gestore di attenersi al sistema tariffario integrato regionale e comunale in conformità alle disposizioni normative vigenti.

E. SVILUPPO DELLE INFRASTRUTTURE

All'interno delle linee guida non vi è alcun riferimento circa l'esigenza di sviluppo delle infrastrutture connesse all'erogazione del servizio se non il mero rimando al NPGTU e alle connesse azioni riguardanti la "fluidificazione della viabilità principale" e le "corsie preferenziali" (pagina 7, 4° capoverso) nonché il "prolungamento della linea B1 fino a Jonio" (pagina 8, 3° capoverso). L'Agenzia pertanto ritiene opportuno che nelle linee guida siano definite, in maniera strutturata e in coerenza con il NPGTU e altri provvedimenti programmatori sovraordinati, tutte le esigenze di sviluppo delle infrastrutture collegate all'erogazione del servizio di TPL (tra le quali si possono citare ad esempio lo sviluppo della rete tramviaria e dei sistemi ITS, essendo questi ultimi uno strumento di supporto alle politiche di mobilità pubblica e privata, anche secondo quanto previsto nel Masterplan delle tecnologie informatiche e digitali per la mobilità ed i trasporti allegato al NPGTU).

F. STRUMENTI DI GARANZIA A TUTELA DEGLI UTENTI

All'interno delle linee guida non è presente alcuna indicazione in merito agli strumenti di garanzia a tutela degli utenti. L'Agenzia ritiene pertanto opportuno che siano specificati nelle linee guida i criteri per l'individuazione del sistema degli strumenti a garanzia dell'utenza nonché i principi generali e i contenuti minimi delle carte dei servizi. Nello specifico occorre inserire le seguenti formulazioni:

- α) Carta dei servizi. Prevedere, nella redazione del contratto di servizio, l'obbligo del gestore di predisporre una carta di qualità dei servizi aggiornata con cadenza annuale, redatta e pubblicizzata in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori ed associazioni imprenditoriali interessate. Deve essere inoltre specificato che, in ottemperanza alle disposizioni della Finanziaria 2008 (art. 2, c. 461, lettera a) nella carta sono contenuti: standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, così come determinati nei Contratti di servizio; modalità di accesso alle informazioni e di pro-

posta reclami nonché per adire le vie conciliative e giudiziarie; modalità di rimborso dell'utenza.

- β) Reclami. Prevedere, nella redazione del contratto di servizio - ai sensi dell'art. 1, comma 6 del Regolamento per la gestione dei reclami (DCC 136/2005) - specifiche clausole che impongano l'adozione almeno degli stessi standard di qualità dei servizi previsti per Roma Capitale sia per la fase di accoglienza che per quella della risposta. Inoltre dovrà essere previsto il regolare invio dei dati riguardanti la gestione dei reclami ai competenti uffici di Roma Capitale e all'Agenzia con apposita reportistica idonea ai fini del monitoraggio e controllo.

G. MONITORAGGIO E CONTROLLO

Nelle linee guida viene chiaramente indicato che il monitoraggio dell'erogazione del servizio di TPL e la relativa regolarità verrà effettuato tramite il "*Sistema di Rilevazione Automatico (AVM)*" (pagina 8, penultimo capoverso) senza indicare in quella sede tuttavia in capo a quale soggetto verrà attribuito l'onere del suddetto monitoraggio: dall'interpretazione analogica dell'ultimo capoverso delle linee guida (pagina 9) si può supporre che tale incombenza verrà conferita a Roma Servizi per la Mobilità alla quale saranno affidate "*tutte le attività di monitoraggio e informazione sul trasporto pubblico privato*". L'Agenzia pertanto ritiene opportuno che nelle linee guida sia specificato quale debba essere il soggetto deputato a svolgere l'attività di monitoraggio utilizzando il sistema AVM nonché le modalità di svolgimento.

Sul tema degli organi di controllo, le linee guida prevedono l'istituzione di due comitati di controllo: "*l'uno con il compito di monitorare l'andamento economico-finanziario dell'Azienda finalizzato a garantire il rispetto del Piano industriale; l'altro con il compito di garantire il monitoraggio della gestione tecnica del Contratto di Servizio e di vigilare sulla corretta applicazione e sul rispetto degli impegni assunti dal Gestore*", senza alcuna indicazione dei criteri per la loro composizione e le relative spese di funzionamento. Inoltre è assente qualsiasi riferimento al contenuto, alla periodicità e ai destinatari del sistema di reporting che tale comitato dovrà produrre. A tal proposito l'Agenzia suggerisce l'opportunità, per motivi di efficienza ed economicità, di prevedere un solo comitato deputato a monitorare sia il rispetto del Piano industriale sia la gestione del Contratto di servizio con la necessità di indicare i criteri per la sua composizione, il contenuto e i destinatari del sistema di reporting, il finanziamento nonché una specifica menzione relativa alle modalità con cui effettuare le attività di monitoraggio e controllo dei servizi di sosta tariffata su strada e dei parcheggi di scambio.

G BIS. ORGANISMO AUTONOMO DI MONITORAGGIO E CONTROLLO

Il D.Lgs. 156/2010, all'art. 3, c. 8, recita che "*lo Statuto e i Regolamenti di Roma Capitale dovranno prevedere forme di monitoraggio e controllo, da affidare a organismi posti in posizione di autonomia rispetto alla Giunta Capitolina, finaliz-*

zate a garantire il rispetto degli standard e degli obiettivi di servizi, nonché l'efficace tutela dei diritti dei cittadini".

In attuazione della citata disposizione, lo Statuto di Roma Capitale (DAC 8/2013, art. 36) ha espressamente previsto che *"Al fine di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni rese dai soggetti gestori, Roma Capitale, attraverso un apposito organismo, anche esterno alla struttura dell'Amministrazione, assicura un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri qualitativi e quantitativi indicati nei Contratti di Servizio".*

L'organismo autonomo di cui al D.Lgs. 156/2010 e alla DAC 8/2013 trova una corrispondenza efficace nell'Agenzia, sia per quanto riguarda le caratteristiche di autonomia ed esternalità rispetto all'Amministrazione, sia per quanto riguarda le competenze maturate circa le attività di monitoraggio e controllo del rispetto degli standard e degli obiettivi dei contratti di servizio, nonché di tutela dei diritti dei cittadini-utenti.

La DAC 212/2007 annovera infatti, fra le funzioni dell'Agenzia, quelle *"di verifica e monitoraggio della qualità dei servizi pubblici locali," [...] "esercitate in piena autonomia e con indipendenza di giudizio e di valutazione"* (art. 1).

Per quanto riguarda l'autonomia, l'art. 3 della DAC 212/2007 prevede che *"L'Agenzia 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"*.

Fra i compiti dell'Agenzia (art. 4, DAC 212/2007), rientra la verifica delle modalità di erogazione dei servizi, come definite nei rispettivi contratti di servizio o nelle rispettive concessioni (punto 1, lettera a), *"anche al fine di procedere alla verifica della rispondenza fra i livelli dei parametri di servizio ivi contenuti ed il livello effettivamente erogato nel corso del periodo di riferimento, acquisendo e valutando preventivamente le analisi effettuate dai Comitati paritetici di vigilanza previsti in ciascun contratto, senza escludere il ricorso a verifiche dirette"*. Esplicitamente si prevede inoltre che *"I contratti di servizio sottoscritti dal Comune di Roma con gli enti gestori di servizi pubblici prevedono apposite clausole atte a garantire il pieno accesso dell'Agenzia alle informazioni ed ai dati ad essa necessari per lo svolgimento dei propri compiti istituzionali"*.

Al punto 1, lettera c, vengono quindi elencati i compiti relativi ai rapporti con gli utenti e le associazioni (*"valuta reclami, istanze e segnalazioni presentate dagli utenti, dai consumatori e dalle Associazioni di questi ultimi ai fini dello svolgimento dei propri compiti istituzionali"*), fra cui rientra anche quello di verificare *"periodicamente il positivo riscontro degli utenti mediante indagini e sondaggi di mercato a campione"*.

Ciò premesso, nella proposta in oggetto sembra opportuno affidare all'Agenzia:

- i rapporti con le associazioni dei consumatori e utenti legalmente costituite anche in merito al loro ruolo nell'attività di monitoraggio (attribuito ex art. 2, comma 461 della L. 24 dicembre 2007, n. 244 "Finanziaria 2008");
- le periodiche valutazioni del livello dei servizi percepito dai cittadini-utenti (analisi di customer satisfaction) con il contributo delle associazioni dei consumatori, finanziate con apposita voce in tariffa ai sensi dell'art. 2, c. 461, lettera f, della legge 244/2007 (Finanziaria 2008) e dell'art. 3 della DAC 212/2007;
- le attività di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri qualitativi e quantitativi indicati nel contratto di servizio, con potere di accesso e acquisizione della documentazione, dei monitoraggi e delle notizie utili nei confronti del soggetto gestore e della Commissione tecnica di controllo.

H. INCENTIVI, SANZIONI, CONTROVERSIE

Nelle linee guida viene correttamente previsto un sistema di valutazione della qualità erogata con un eventuale riconoscimento delle indennità di risultato a favore dei dirigenti, indennità che viene in parte legata anche all'andamento del piano industriale.

I. PARTECIPAZIONE DEI MUNICIPI

All'interno delle linee guida non è presente alcuna indicazione in merito alla partecipazione dei municipi. L'Agenzia ritiene pertanto opportuno che nelle linee guida siano specificate le modalità e i criteri di coinvolgimento dei municipi nelle attività di monitoraggio e di controllo del contratto di servizio.

L. MODALITÀ DI INFORMAZIONE E DI PARTECIPAZIONE DELLE ASSOCIAZIONI DI UTENTI E CONSUMATORI

Nelle linee guida è correttamente previsto il coinvolgimento delle associazioni dei consumatori nel monitoraggio quali/quantitativo dei servizi e la previsione di una sessione annuale di verifica annuale tripartita tra ente affidante, gestore e associazioni degli utenti (pagina 9, terzo elenco puntato) senza tuttavia alcun riferimento in merito alle ulteriori e più compiute attività previste dalla Finanziaria 2008. Pertanto, anche tenendo in considerazione quanto esposto nel punto "G bis. Organismo autonomo di monitoraggio e controllo", l'Agenzia ritiene opportuno che nelle linee guida debba essere specificata, ai sensi dell'art. 2, comma 461 "Finanziaria 2008", la partecipazione delle associazioni dei consumatori:

- in occasione dell'emanazione della Carta della qualità dei servizi;
- nella fase di verifica periodica dell'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge;

- nell'attuazione del monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nella Carta della qualità dei servizi;
- in occasione della sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestore del servizio e associazioni dei consumatori.

La presente segnalazione verrà comunicata agli interessati e pubblicata sul sito web dell'Agenzia.

 Via Cola di Rienzo 217 • 00192 Roma
Telefono 06.367071 Fax 06.36707212
www.agenzia.roma.it

*L'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali
di Roma Capitale è stata istituita dal Consiglio Comunale
con Deliberazione n. 39 del 14 marzo 2002,
successivamente modificata e integrata
con Deliberazione n. 212 del 22 ottobre 2007*

Agenzia