



## Osservatorio sui Conflitti e sulla Conciliazione

LINEE GUIDA PER LA CONCILIAZIONE NELLE CONTROVERSIE CON LA PUBBLICA  
AMMINISTRAZIONE: PROPOSTE OPERATIVE

Carlo Sgandurra

(Presidente ACoS)

“La funzione di ACoS”

(22 giugno 2021)

## La funzione dell’Agenzia, la sua trasformazione e le possibili linee di sviluppo

L’Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale è stata istituita nel 2002 ([DCC 39/2002](#)) allo scopo di svolgere in posizione di autonomia rispetto all’amministrazione e alle aziende partecipate due funzioni principali: verifica e monitoraggio della qualità dei servizi pubblici locali, supporto propositivo e tecnico-conoscitivo nei confronti dell’Assemblea Capitolina, del Sindaco e della Giunta.

Inoltre, svolge altre funzioni, tra cui l’espressione di pareri preventivi obbligatori e non vincolanti su tutti i contratti di servizio stipulati tra Roma Capitale e i soggetti erogatori di servizi pubblici, la partecipazione ai tavoli tecnici dei cittadini-utenti e l’attività di monitoraggio sull’andamento dei reclami relativi alle aziende.

### Il quadro normativo di riferimento

L’importanza di un organismo autonomo che si occupi di monitorare la qualità dei servizi pubblici locali della città di Roma e di tutelare gli utenti-fruitori è stata evidenziata per la prima volta dal legislatore nazionale con il D.Lgs. 156/2010 (Disposizioni in materia di ordinamento transitorio di Roma Capitale) che, all’[art. 3 comma 8](#), prevede 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, finalizzate a garantire il rispetto degli standard e degli obiettivi di servizio, nonché l’efficace tutela dei diritti dei cittadini”.

In attuazione della sopra citata norma, lo Statuto di Roma Capitale, adottato con la [deliberazione dell’Assemblea Capitolina del 7 marzo 2013, n. 8](#), ha espressamente previsto, all’art. 36 “Modalità di gestione [dei servizi pubblici locali]”, 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.”

La combinata lettura della norma nazionale e di quella statutaria non lasciano dubbi sulla circostanza che questo organismo debba essere in posizione autonoma rispetto alla Amministrazione. Infatti, solo attraverso il controllo ed il monitoraggio svolto da un soggetto diverso dalle parti contraenti (Amministrazione capitolina ed ente gestore del servizio che sottoscrivono il contratto di servizio) è possibile garantire ai cittadini utenti una vera imparzialità ed assenza di conflitti di interesse.

Le considerazioni sopra esposte evidenziano come il citato decreto su Roma Capitale nonché il suo Statuto codifichino, di fatto, il ruolo e le funzioni attualmente attribuite e svolte dall’Agenzia pur in assenza di un formale e diretto conferimento.

### Attuali compiti e funzioni

Il Consiglio Comunale, con l’istituzione dell’Agenzia, ha inteso attribuire alla stessa due funzioni principali, poi meglio dettagliate all’art. 4 dell’atto istitutivo:

- Verifica e monitoraggio della qualità dei servizi pubblici locali;
- Supporto propositivo e tecnico-conoscitivo nei confronti del Consiglio Comunale, del Sindaco e della Giunta.

L'Agenzia, oltre a formulare osservazioni e proposte, ai sensi dell'art. [111 del vigente Regolamento del Consiglio Comunale](#), relaziona annualmente al Consiglio Comunale sullo "stato dei servizi pubblici locali" e sull' "attività svolta".

In aggiunta alle funzioni attribuite dall'atto istitutivo, l'Amministrazione capitolina ha conferito all'Agenzia diversi compiti istituzionali in materia di servizi pubblici locali che riguardano la "governance" ed i rapporti con le aziende erogatrici dei medesimi servizi oltre che l'esercizio del controllo interno.

In particolare, i settori nei quali sono stati adottati provvedimenti che comunque riguardano le competenze e le funzioni dell'Agenzia sono i seguenti:

### **Procedura di adozione dei contratti di servizio**

Con [DCC 20/2007](#) "*Linee guida per la predisposizione dei Contratti di Servizio tra il Comune di Roma e i soggetti erogatori di servizi pubblici*", il Consiglio Comunale ha approvato gli indirizzi per la predisposizione e l'approvazione dei contratti di servizio da stipularsi con i soggetti erogatori dei servizi pubblici locali. Per quanto concerne in particolare l'iter procedurale da seguire per l'approvazione dei contratti di servizio viene stabilito (pag. 33) che "il Consiglio Comunale formula gli indirizzi programmatici e le linee guida per la definizione di ciascun contratto di servizio, approvando la disciplina di massima dei contenuti essenziali del rapporto contrattuale.....". Si stabilisce, inoltre che "lo schema di provvedimento di indirizzo del Consiglio Comunale" debba essere sottoposto "al preventivo parere obbligatorio e non vincolante dell'Agenzia e dei Consigli Municipali..."

Una volta approvati gli indirizzi generali compete alla Giunta deliberare il contratto di servizio che dovrà essere "sottoposto al parere preventivo, obbligatorio e non vincolante dei Consigli Municipali e dell'Agenzia che si esprimono entro il tempo massimo di 30 giorni" (pag. 34).

### **Monitoraggio e controllo dei servizi pubblici locali**

Come sopra evidenziato, in attuazione dell'art. 3, comma 8, del D.Lgs. 156/2010, lo Statuto di Roma Capitale, ha espressamente previsto, all'art. 36 "Modalità di gestione", 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".

In tale ottica, Roma Capitale, con l'adozione del **Regolamento del sistema integrato dei controlli interni** da parte del Commissario Straordinario-[\(DCS AC 37/2016\)](#), si è occupata espressamente del controllo sulla qualità dei servizi erogati; l'art. 11 stabilisce infatti che "il controllo della qualità dei servizi erogati è un processo di rilevazione svolto da 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". A tale proposito occorre segnalare che nonostante l'esplicito "mandato alle competenti strutture dell'Amministrazione di provvedere alla disciplina di dettaglio al fine di assicurare effettività ed efficacia alle funzioni di controllo" fino ad oggi non sono rinvenibili atti o provvedimenti che abbiano indicato le procedure da seguire per l'esercizio di tale controllo. Come pure non è stata finora individuata formalmente la "struttura di coordinamento dei controlli sulla qualità dei servizi erogati" (prevista dall'art. 11, comma 4, del citato Regolamento) nonostante le successive modifiche del Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi ([DGCa 222/2017](#) e [DGCa 152/2018](#)).



Successivamente, con l'approvazione del **Documento Unico di Programmazione 2017-2019** ([DAC 6/2017](#)) l'Assemblea Capitolina ha espressamente evidenziato la necessità di prevedere nei contratti di servizio, a partire da quelli in scadenza, una specifica "attività di monitoraggio e controllo della qualità percepita dai cittadini, che verrà svolta direttamente dall'organismo indipendente dell'Amministrazione (Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale) che si occupa di rilevare i livelli dei servizi erogati rispetto agli standard contrattualmente definiti".

Questo primo indirizzo formulato dall'Assemblea Capitolina in documento programmatico è stato successivamente ripreso ed esplicitato con il **Regolamento sull'esercizio del controllo analogo**, approvato con [DAC 27/ 2018](#).

Al fine, infatti, di esercitare le funzioni di supervisione e controllo sull'adozione, da parte delle società, degli indirizzi forniti e delle relative modalità di attuazione, Roma Capitale deve "adottare un Sistema di monitoraggio periodico delle Società che consenta di rilevare gli scostamenti rispetto agli obiettivi assegnati ed individuare le opportune azioni correttive". Inoltre, nella Sezione del Controllo concomitante, all'art. 17, comma 3, è espressamente previsto che "Gli adempimenti ed i livelli prestazionali, qualitativi e quantitativi, previsti nei contratti di servizio e/o affidamento sono sottoposti al costante controllo e monitoraggio da parte dell'Amministrazione Capitolina, con modalità dalla medesima individuate, e dettagliatamente riportate nel contratto, al fine di rilevare gli eventuali scostamenti tra le prestazioni eseguite e gli obiettivi prefissati. Infine, l'art. 24, comma 2, precisa che con riferimento ai servizi affidati alle Società, "il controllo successivo ha ad oggetto il rispetto degli standard qualitativi e quantitativi previsti nel contratto di servizio/affidamento, il grado di soddisfazione dell'utenza e la misurazione del risultato rispetto ai bisogni ed alle aspettative della collettività".

Successivamente la Giunta Capitolina, al fine di stabilire le modalità organizzative per l'esercizio del controllo analogo e attribuire le funzioni a ciascuna Struttura per quanto di rispettiva competenza, ha adottato con [DGCa 51/2019](#) le "**Modalità organizzative dell'esercizio delle funzioni di controllo analogo**".

Dalla lettura di questo provvedimento emerge che, ai sensi dell'art. 10 "Qualità dei servizi erogati" che è compito del Dipartimento Committente monitorare con cadenza trimestrale il raggiungimento degli standard qualitativi di servizio e di stabilire eventuali azioni correttive. Lo stesso Dipartimento dovrà inoltre, ai sensi del successivo art. 17 "Qualità e quantità servizi erogati", procedere alla verifica annuale degli obiettivi qualitativi programmati, adottando le conseguenti azioni e tenendone informati il Dipartimento Partecipate, il Gabinetto del Sindaco e la Ragioneria Generale.

Come si può notare sia il *Regolamento sull'esercizio del controllo analogo* che le *Modalità organizzative dell'esercizio delle funzioni di controllo analogo* non citano mai espressamente l'Agenzia. Tuttavia, se si considera che il controllo sulle società partecipate (controllo analogo) ed il controllo sulla qualità dei servizi erogati costituiscono due delle tipologie di controllo interno (così come individuate dal vigente art. 147 del TUEL) per le quali il Commissario Straordinario, al momento dell'adozione del Regolamento del sistema integrato dei controlli interni, ha ritenuto opportuno riservarne la disciplina di dettaglio a specifici atti regolamentari, appare chiaro che la disciplina generale ed i principi in esso contenuti debbano trovare applicazione anche in tema di controllo analogo. Pertanto, anche in questo ambito l'Agenzia è chiamata a svolgere la sua funzione di supporto ai Dipartimenti competenti nel monitorare il raggiungimento degli standard qualitativi di servizio contrattualmente definiti. Cosa che infatti sta accadendo nella prassi: diversi Dipartimenti, non essendo dotati delle necessarie competenze, professionalità e dotazioni di personale, hanno stipulato delle Convenzioni con l'Agenzia per lo svolgimento del previsto monitoraggio della qualità erogata e percepita, con la richiesta di produzione di report trimestrali e annuali. Da diversi anni, inoltre, a conferma delle competenze sviluppate e della esclusività delle informazioni e delle analisi condotte in tema



di servizi pubblici locali, la Ragioneria Generale richiede all’Agenzia di redigere al sezione del Documento Unico di Programmazione – DUP SeS.1.Int.4 -ORGANIZZAZIONE E MODALITÀ DI GESTIONE DEI SERVIZI” (da ultimo quello riferito al periodo 2022-2024).

### Linee di sviluppo

L’Amministrazione capitolina ha già avviato nel corso della precedente consiliatura una riflessione in merito al ruolo ed alle funzioni dell’Agenzia giungendo alla redazione di una specifica proposta di iniziativa consiliare<sup>1</sup> con cui si tentava di dare una prima attuazione alle previsioni normative e statutarie, cercando contestualmente di mettere a sistema i vari provvedimenti deliberativi che nel corso degli anni hanno interessato il settore dei servizi pubblici locali. L’interruzione della consiliatura non ha tuttavia consentito all’Assemblea di esaminare il testo del provvedimento così che il processo di cambiamento, a seguito anche del commissariamento, si è temporaneamente arenato.

Con l’attuale consiliatura sono maturate le condizioni per un cambiamento di passo. Le linee programmatiche 2016-2021 per il Governo di Roma Capitale affermano che “il benessere delle persone è al centro dell’azione dell’Amministrazione capitolina, un benessere declinato non soltanto in termini economici, ma di qualità della vita...”. In tale ottica è stata prevista l’introduzione di “un sistema di misurazione della qualità dei livelli di vita dei cittadini romani e del loro benessere percepito, come strumento che consenta, da un lato di evidenziare carenze e possibili aree di intervento, dall’altro di verificare l’operato dell’Amministrazione”. La spending review, l’efficientamento della spesa delle società partecipate, l’ascolto e la partecipazione attraverso adeguate forme di consultazione della cittadinanza, sono tutti obiettivi al cui raggiungimento l’Agenzia può concorrere in vario modo:

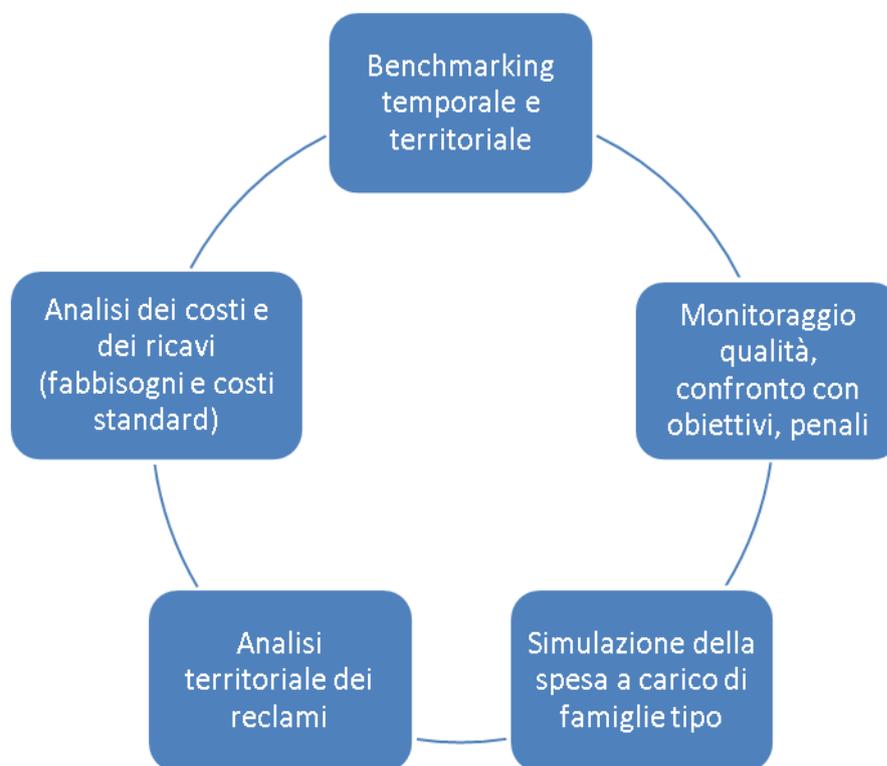
- **Realizzazione di un “cruscotto di indicatori” finalizzato a misurare l’efficienza e l’efficacia della gestione dei singoli servizi pubblici** per agevolare l’Amministrazione capitolina nel ruolo, rilevante ed impegnativo, di programmazione, regolazione, monitoraggio e controllo della qualità dei servizi pubblici forniti. L’Agenzia, in relazione a ciascun servizio, può offrire il suo supporto attraverso:
  - rilevazione ed analisi dell’andamento nel tempo dei livelli di qualità erogata e di quella percepita;
  - verifica degli eventuali scostamenti tra gli standard di qualità previsti nel contratto di servizio e quelli effettivamente rilevati, nonché la corretta applicazione della penale (laddove prevista) da parte del Dipartimento competente;
  - analisi dell’andamento della qualità dell’offerta a confronto con quello del corrispettivo riconosciuto dall’Amministrazione;
  - analisi dei costi sostenuti e dei ricavi realizzati in relazione a quanto preventivato (piano finanziario, piano industriale, bilancio di previsione);
  - confronto delle prestazioni di servizio con gli eventuali fabbisogni e costi standard;
  - valutazione dell’andamento dei reclami anche in relazione al corrispettivo e ai livelli qualitativi;
  - benchmarking nazionale (e se rilevante internazionale) di indicatori dimensionali, strutturali, economici e di qualità erogata;
  - simulazione della spesa per determinate tipologie di famiglie con confronti a livello nazionale.

---

<sup>1</sup> Proposta RC n. 9048/14, ordine del giorno n. 29: “Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma”. Modifica della denominazione e degli articoli 1 e 4 dell’Atto Costitutivo approvato con la deliberazione del Consiglio Comunale n. 39 del 14 marzo 2002 e ss.mm.ii.



## ELEMENTI DEL CRUSCOTTO



- **Sistema integrato di monitoraggio e certificazione di qualità**

- Sviluppo di un progetto di monitoraggio intensivo per i settori igiene urbana, servizi funebri e cimiteriali, servizi culturali, implementando una piattaforma di rilevazione che può essere adattata anche ad altri ambiti di servizio, consentendo di estendere il monitoraggio permanente del rispetto dei parametri contrattuali (qualità erogata e percepita) a tutti i principali servizi erogati dall'Amministrazione Capitolina;
- Adozione di tutte le opportune azioni al fine di ottenere la certificazione di qualità in conformità ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008;
- Realizzazione dei monitoraggi in conformità ai suddetti requisiti e alle norme UNI EN ISO 9001 2008 attraverso la certificazione dei processi, nonché delle attività ad essi complementari.

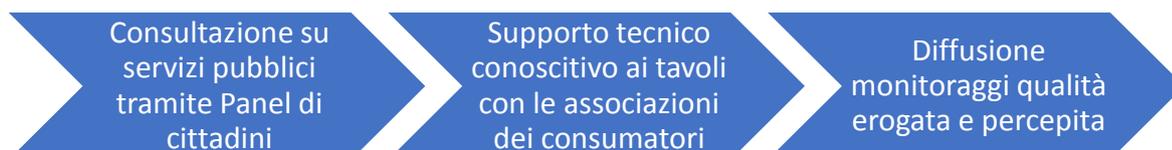
- **Mediazione e supporto tecnico per la gestione dei rapporti con utenti e consumatori:**

- favorire la partecipazione dei cittadini-utenti attraverso la consultazione periodica su tematiche connesse ai servizi pubblici locali da attuarsi tramite la costituzione di un panel;
- facilitare il coinvolgimento delle Associazioni dei consumatori nelle attività finalizzate alla definizione degli standard di qualità ed al controllo sul loro rispetto tramite il supporto tecnico-conoscitivo ai lavori dei Tavoli tecnici tematici previsti dal Protocollo di intesa del 13 aprile 2015;



- assicurare la diffusione dei risultati dei monitoraggi della qualità erogata e percepita, nonché di tutti gli obblighi informativi previsti nei vari contratti di servizio, al fine di garantire la massima trasparenza ed un controllo diffuso da parte degli stessi cittadini.

## PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA



L’Agenzia, sotto il profilo politico–istituzionale, come ente terzo, indipendente ed imparziale, può contribuire alla trasparenza dei rapporti amministrativi:

- ✓ Aggiornando periodicamente la Sindaca sullo stato di attuazione da parte dell’Amministrazione capitolina delle Linee programmatiche 2016-2021 per il Governo di Roma Capitale;
- ✓ Fornendo alla Giunta una visione interdisciplinare dei vari ambiti di servizio che fanno capo a Dipartimenti diversi, consentendo così di evitare duplicazioni di funzioni e relativi costi;
- ✓ Consentendo alla Giunta di verificare la rispondenza dell’azione amministrativa rispetto ai documenti di programmazione dell’ente;
- ✓ Fornendo all’Assemblea Capitolina una verifica ed un monitoraggio continuo sul rispetto da parte della Giunta Capitolina degli indirizzi e delle scelte operate in materia di servizi pubblici locali.

### Le possibili economie

Attraverso le attività indicate, l’Agenzia potrà contribuire ad individuare eventuali opportunità per realizzare economie di spesa, sia dirette che indirette, in vari ambiti:

- Corrispettivi e contributi relativi ai contratti di servizio - opportunità di rinegoziazione economica eventualmente evidenziate grazie a:
  - analisi della congruità dei corrispettivi a carico dell’Amministrazione per i servizi erogati parametrando i costi sostenuti ai costi standard (laddove disponibili) e/o ai risultati di benchmarking nazionali;
  - monitoraggio degli indicatori di efficienza ed efficacia (sia già esistenti che appositamente definiti) per la verifica del grado di efficientamento raggiunto.
- Incremento dell’efficacia dei sistemi di incentivi e penali previsti nei contratti di servizio, in coerenza con la necessità di razionalizzare la spesa di Roma Capitale per servizi efficienti, attraverso la partecipazione dell’Agenzia agli organismi di controllo dei contratti di servizio, in qualità di organo terzo:
  - ottimizzazione del sistema sanzionatorio ai fini della qualità erogata del servizio reso in fase di approvazione del contratto;
  - controllo dell’effettiva e corretta applicazione di eventuali penali ai soggetti erogatori in base ai servizi resi e ai risultati dei monitoraggi;



- in caso di servizi erogati da aziende controllate o partecipate dall'Amministrazione, sostituzione almeno parziale delle penali aziendali con forme di responsabilizzazione dei dirigenti nella forma di retribuzione variabile effettivamente legata agli obiettivi di qualità.
- Opportunità di rimodulazione dei servizi da erogare in base a:
  - analisi incrociate delle caratteristiche della domanda dei singoli servizi, dei risultati delle indagini di qualità percepita e dei reclami pervenuti;
  - confronti con i fabbisogni standard (se disponibili) e/o con i risultati di benchmarking nazionali.
- Sistematizzazione ed estensione a tutti i principali servizi locali di un sistema di monitoraggi che incentivi processi di miglioramento progressivo della qualità erogata e percepita, attraverso la partecipazione dell'Agenzia agli organismi di controllo dei contratti di servizio, in qualità di organo terzo:
  - individuazione di indicatori significativi;
  - valutazione di livelli obiettivo sostenibili e condivisi;
  - certificazione di qualità, terzietà e trasparenza dei monitoraggi.
- Semplificazione dei rapporti con le associazioni di utenti e consumatori e contributo alla partecipazione grazie alla mediazione svolta dall'Agenzia in vari ambiti:
  - partecipazione e coinvolgimento degli utenti nel processo di approvazione dei contratti di servizio e di livelli condivisi di qualità (Finanziaria 2008);
  - utilizzo di panel per indagini di qualità percepita.

### AMBITI PER POSSIBILI ECONOMIE E VANTAGGI



## La governance dei servizi pubblici locali ed il sistema di qualità: dai contratti di servizio alla valutazione della qualità

La qualità e l'efficienza sono ormai diventati fattori fondamentali per verificare quanto, in termini di servizi erogati, è stato fatto per porre il cittadino al centro di servizi ed attività. Dal giudizio dei cittadini, dalla valutazione del loro livello di soddisfazione si trae fondatezza per l'efficacia e l'efficienza non solo dei servizi offerti, ma dell'intero operare pubblico.

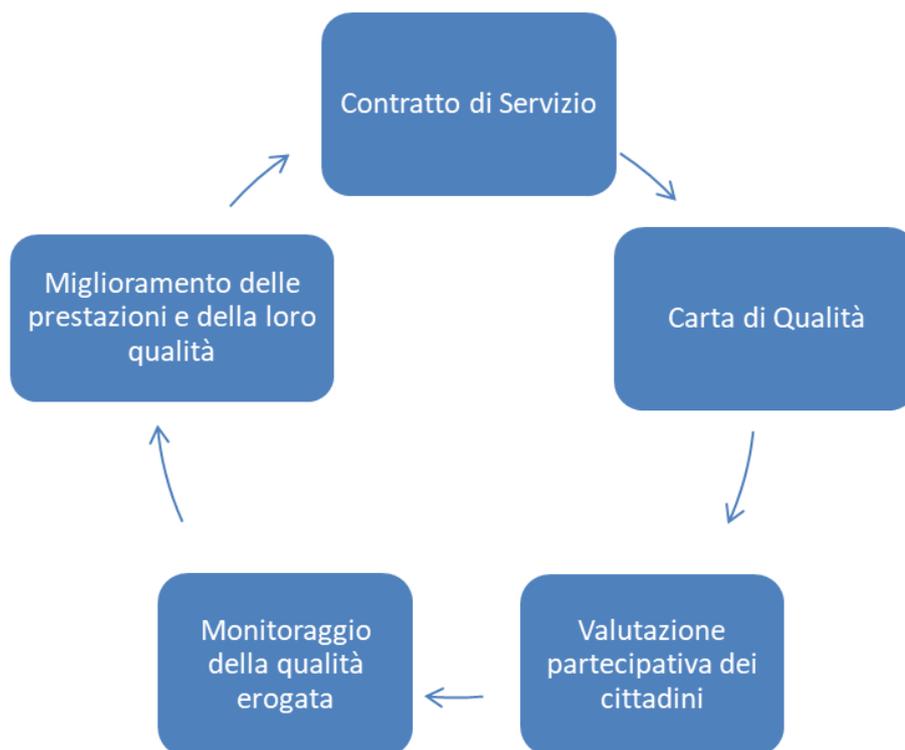
Per raggiungere questo obiettivo è però necessario che le amministrazioni passino da un ruolo di mera gestione a quello, ben più rilevante ed impegnativo, di programmazione, regolazione, monitoraggio e controllo della qualità dei servizi forniti. Si tratta di un percorso ancor più necessario con riferimento ai servizi pubblici locali ed alla loro esternalizzazione. I soli strumenti di controllo del contratto di servizio o, nel caso di società partecipate, la presenza di rappresentanti dell'ente locale negli organi societari, non sono più sufficienti a garantire un adeguato indirizzo e controllo dell'operato dei gestori, sia con riferimento alla qualità dei servizi erogati, sia con riferimento ai profili finanziari e patrimoniali. Occorre individuare professionalità e strumenti adeguati a svolgere compiti di monitoraggio e controllo dei servizi resi; professionalità che siano in grado di agire come supporto tecnico-scientifico agli organi istituzionali nelle loro scelte politiche, della definizione dei programmi, nella individuazione delle priorità, nella verifica dello stato di attuazione degli interventi. La governance dell'insieme dei servizi pubblici deve passare da una logica finanziaria ad un sistema di qualità.

È esattamente in questo contesto e con questo scopo che si colloca il contributo dell'Agenzia a cui l'Assemblea Capitolina ha affidato, tra le altre, proprio la funzione di "verifica e monitoraggio della qualità dei servizi pubblici locali", di garanzia della "più ampia pubblicità delle condizioni dei servizi" e di "supporto propositivo e tecnico-conoscitivo nei confronti dell'Assemblea Capitolina, del Sindaco e della Giunta Capitolina". In attuazione di tale funzione l'Agenzia conduce un costante e sistematico aggiornamento della situazione contrattuale delle società, degli enti e degli organismi partecipati da Roma Capitale, che erogano servizi pubblici o di interesse generale.

Tale attività è stata inoltre estesa con la [DAC 77/2011](#) anche alle società strumentali che, nell'erogare servizi a favore dell'Amministrazione, svolgono attività di contatto diretto con i cittadini/utenti. Sicuramente i contratti di servizio rappresentano la fonte normativa per eccellenza dei rapporti tra l'Amministrazione Capitolina ed il soggetto gestore del servizio, il documento in cui vengono individuati gli standard di qualità da raggiungere e quelli di miglioramento programmati, i costi del servizio e le modalità di controllo.

Altrettanto importanti sono però le Carte di Qualità che fissano i livelli minimi di prestazione che devono essere garantiti agli utenti e che individuano per molti servizi pubblici obiettivi certi di efficacia introducendo la possibilità/diritto del cittadino di verificare/giudicare personalmente la qualità di quanto gli viene fornito e gli è dovuto. Si tratta di considerare la dimensione qualitativa del servizio dal punto di vista del cittadino utente e di tentare di restituire efficacia al servizio pubblico trasferendo, almeno in parte, agli utenti-cittadini il controllo sui livelli di servizio erogati dall'Amministrazione. La Carta dei Servizi, infatti, definisce pubblicamente, per un determinato servizio pubblico, una serie di diritti dei cittadini-utenti ed una serie di indicatori attraverso i quali misurare il rispetto di tali diritti. Misurare, promuovere una cultura della sistematica misurazione dei risultati finalizzata al miglioramento costante delle prestazioni, è questo il terzo elemento della dimensione qualitativa del servizio pubblico: monitorare il livello di qualità erogata e percepita.





Proprio per mettere a sistema questi tre elementi costitutivi della dimensione qualitativa del servizio, quest'anno abbiamo deciso di rappresentare in una unica tabella, settore per settore, la situazione attuale dei Contratti di Servizio, delle Carte di Qualità e dei relativi monitoraggi della qualità erogata e indagini della qualità percepita. Si intende così fornire al decisore politico una visione d'insieme dello stato di attuazione delle prescrizioni contrattuali, evidenziando eventuali inadempimenti in tema di adozione delle Carte di Qualità e di affidamenti per la realizzazione di un sistema permanente di verifica della qualità delle prestazioni erogate. Si è cercato, così, di creare un quadro di collegamento tra gli obiettivi posti con la disciplina contrattuale del singolo servizio, le attese degli utenti e le attività di misurazione e controllo dell'erogazione del servizio che le strutture organizzative devono condurre.

Si tratta di un quadro di insieme che, in coordinamento con il "Cruscotto degli indicatori" presentato lo scorso anno e pubblicato sul sito dell'Agenzia, fornisce all'Amministrazione Capitolina uno strumento in continuo aggiornamento per valutare le proprie politiche sulla gestione dei servizi pubblici, oltre che sulla gestione dei rapporti con le società partecipate direttamente e indirettamente, e per individuare eventuali misure da adottare o indirizzi da impartire. Considerato l'obiettivo, si precisa che l'elenco delle aziende e dei contratti non è esaustivo, in quanto sono stati esaminati solo i rapporti per i quali Roma Capitale risulta essere il committente o svolge un rilevante ruolo di indirizzo nell'organismo di governo.

Nell'ultima colonna delle tabelle vengono indicati separatamente i Monitoraggi della Qualità Erogata (MQE) e le Indagini di Qualità Percepita (IQP) perché, anche se normalmente le attività di controllo e verifica si riferiscono ad entrambe le realtà (ed in questo caso la valorizzazione del relativo campo con "SI", si riferisce alle due attività) potrebbe anche accadere che la previsione/affidamento si riferisca ad una sola delle attività (in questo caso accanto alla valorizzazione "SI" verrà specificato se si tratta di (MQE) o di (IQP). Infine si precisa che i provvedimenti dell'Amministrazione Capitolina indicati nelle tabelle che seguono possono essere consultabili al seguente link del portale di Roma Capitale:

<https://www.comune.roma.it/servizi2/deliberazioniAttiWeb/home>



# DIPARTIMENTO MOBILITA' E TRASPORTI

Azienda	Servizio	Nat. Ser.	Linee guida		Affidamento		Contratto		Ultima proroga CdS		Carta di qualità dei Servizi				Monitoraggi qualità erogata (MQE) e Indagini qualità percepita (IQP)			
			delibera	scadenza	delibera	scadenza	delibera	scadenza	delibera	scadenza	prevista da CdS	rinnovo	ultima edizione	penale mancata adozione /rinnovo	previsti da CdS	avviati	Soggetto incaricato	monitoraggio indipendente ACOS
<b>Scaduto</b>																		
Atac s.p.a.	Mobilità privata (parcheggi di scambio e sosta tariffata)	Spl	AC 11/2020	AC 47/2012	GCa 184/2017	GCa 03/12 2019	GCa 03/12 2019	GCa 184/2017	GCa 03/12 2019	03/12 2021	SI	annuale	2020	NO	SI	SI	RSM s.r.l.	SI
Roma Tpl s.c.a.r.l	Tpl di superficie	Spl	CC 125/2009	GC 96/2010	-	31/05 2018	-	-	DD 1070/2019	31/10 2020*	NO	-	-	-	SI	SI	RSM s.r.l.	NO
<b>Vigente</b>																		
Atac s.p.a.	Tpl di superficie, metropolitana e servizi accessori	Spl	AC 34/2015	AC 47/2012	GCa 273/2015	GCa 03/12 2019	GCa 03/12 2019	GCa 273/2015	AC 2/2018	03/12 2021	SI	annuale	2019	NO	SI	SI	RSM s.r.l.	NO
Roma Servizi per la Mobilità s.r.l.	Servizi di Agenzia per la mobilità e supporto alla gestione del servizio di trasporto persone con disabilità	Str	-	-	GCa 321/2019	-	-	GCa 321/2019	-	-	-	-	-	-	SI	SI	RSM s.r.l.	NO

(\*) vigente fino ad individuazione nuovi gestori con procedura di gara.  
 FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DELIBERAZIONI DI ROMA CAPITALE.



# DIPARTIMENTO TUTELA AMBIENTALE

Azienda	Servizio	Nat. Ser.	Linee guida		Affidamento		Contratto/Convenzione		Ultima proroga CdS		Carta di qualità dei Servizi				Monitoraggi qualità erogata (MQE) e Indagini qualità percepita (IQP)			
			dell'ibera	dell'ibera	dell'ibera	scadenza	dell'ibera	scadenza	dell'ibera	scadenza	prevista da CdS	rinnovo	ultima edizione	penale mancata adozione /rinnovo	previsti da CdS	avviati	Soggetto incaricato	monitoraggio indipendente ACoS
<b>Vigente</b>																		
AMA s.p.a.	Servizio di igiene urbana	Spl	AC 51/2015	AC 52/2015	25/09 2029	GCa 106/2019	31/05 2022	-	-	SI	annuale/ secondo necessità	2019	NO	SI	SI	ACoS	NO	
AMA s.p.a.	Servizi funebri e cimiteriali	Spl	AC 77/2017	AC 53/2015	27/09 2024	Gca 99/2018	16/05 2023	-	-	SI	annuale/ secondo necessità		NO	SI	SI	ACoS	NO	
ARETI s.p.a.	Illuminazione votiva	Spl	-	Decr. Gov. 2264/1943	a revoca	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	NO	
Fondazione Bioparco	Bioparco	Spl	CC 141/2004	-	-	GCa 230/2019	31/12 2021			NO				NO			NO	

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DELIBERAZIONI DI ROMA CAPITALE.



# DIPARTIMENTO ATTIVITA' CULTURALI

Azienda	Servizio	Nat. Ser.	Linee guida		Affidamento		Contratto/ Convenzione		Ultima proroga CdS		Carta di qualità dei Servizi				Monitoraggi qualità erogata (MQE) e Indagini qualità percepita (IQP)			
			delibera	scadenza	delibera	scadenza	delibera	scadenza	pre vista da CdS	rinnovo	ultima edizione	penale mancata adozione /rinnovo	previsti da CdS	avviati	Soggetto incaricato	monitoraggio indipendente ACoS		
<b>Vigente</b>																		
Zètema Progetto Cultura s.r.l.	Valorizzazione degli spazi culturali di competenza. Organizzazione di eventi a carattere culturale. Call center 060608	Str	CC 273/2007	-	GCa 2/2020	31/12 2022					SI	non previsto	non adottata	SI	NO	ACoS o terzi	SI	
Azienda Speciale Palaexpo	Palazzo delle Esposizioni, MACRO, Mattatoio	Str	CC 273/2007	-	GCa 1/2020	31/12 2022					SI	non previsto	2019	SI	NO	ACoS o terzi	SI	
Fondazione Musica per Roma	Auditorium Parco della Musica	Str	CC 273/2007	-	GCa 98/2020	31/12 2022					NO	non previsto	2020	NO			NO	

FONTE: ELABORAZIONI A COS SU DELIBERAZIONI DI ROMA CAPITALE.



# SOVRINTENDENZA CAPITOLINA

Azienda	Servizio	Nat. Ser.	Linee guida		Affidamento		Contratto/ Convenzione		Ultima proroga CdS		Carta di qualità dei Servizi				Monitoraggi qualità erogata (MQE) e Indagini qualità percepita (IQP)		
			delibera	scadenza	delibera	scadenza	delibera	scadenza	prevista da CdS	rinnovo	ultima edizione	penale mancata adozione /rinnovo	previsti da CdS	avviati	Soggetto incaricato	monitoraggio indipendente ACOS	
<b>Vigente</b>																	
Zètema Progetto Cultura s.r.l.	Gestione e valorizzazione Sistema dei Musei in Comune e siti archeologici. Documentazione e catalogazione, supporto ufficio tecnico. Call center 060608	Str	CC 273/2007		GCa 2/2020	31/12 2022				SI	Non previsto	2019	SI	NO	ACoS o terzi	SI	

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DELIBERAZIONI DI ROMA CAPITALE.

# DIPARTIMENTO TURISMO

Azienda	Servizio	Nat. Ser.	Linee guida		Affidamento		Contratto/ Convenzione		Ultima proroga CdS		Carta di qualità dei Servizi				Monitoraggi qualità erogata (MQE) e Indagini qualità percepita (IQP)		
			delibera	scadenza	delibera	scadenza	delibera	scadenza	prevista da CdS	rinnovo	ultima edizione	penale mancata adozione /rinnovo	previsti da CdS	avviati	Soggetto incaricato	monitoraggio indipendente ACOS	
<b>Vigente</b>																	
Zètema Progetto Cultura s.r.l.	Rete dei PIT, Call center 060608, sito web www.turismoroma.it, promozione turistica, gestione attività commerciali	Str	CC 273/2007		GCa 2/2020	31/12 2022				SI	Non previsto	2019	SI	SI	ACoS		

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DELIBERAZIONI DI ROMA CAPITALE.



# ISTITUTO SISTEMA BIBLIOTECHE E CENTRI CULTURALI

Azienda	Servizio	Nat. Ser.	Linee guida	Affidamento		Contratto/Convenzione		Ultima proroga Cds			Carta di qualità dei Servizi			Monitoraggi qualità erogata (MQE) e Indagini qualità percepita (IQP)						
				delibera	scadenza	delibera	scadenza	delibera	scadenza	prevista da Cds	rinnovo	ultima edizione	penale mancata adozione /rinnovo	previsti da Cds	avviati	Soggetto incaricato	monitoraggio indipendente ACoS			
<b>Vigente</b>																				
Zètema Progetto Cultura s.r.l.	Servizi strumentali alle attività funzionali dell'Istituzione Biblioteche; servizi di organizzazione e produzione del Festival delle Letterature	Str	-	-	delibera	scadenza	delibera	scadenza	delibera	scadenza	delibera	scadenza	prevista da Cds	rinnovo	ultima edizione	penale mancata adozione /rinnovo	previsti da Cds	avviati	Soggetto incaricato	monitoraggio indipendente ACoS
																	SI	NO	ACoS o terzi	NO

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DELIBERAZIONI DI ROMA CAPITALE.

# GABINETTO DELLA SINDACA

Azienda	Servizio	Nat. Ser.	Linee guida	Affidamento		Contratto/Convenzione		Ultima proroga Cds			Carta di qualità dei Servizi			Monitoraggi qualità erogata (MQE) e Indagini qualità percepita (IQP)									
				delibera	scadenza	delibera	scadenza	delibera	scadenza	prevista da Cds	rinnovo	ultima edizione	penale mancata adozione /rinnovo	previsti da Cds	avviati	Soggetto incaricato	monitoraggio indipendente ACoS						
<b>Vigente</b>																							
Zètema Progetto Cultura s.r.l.	Organizzazione e gestione di spazi culturali ed eventi	Str	CC 273/2007	-	delibera	scadenza	delibera	scadenza	delibera	scadenza	delibera	scadenza	prevista da Cds	rinnovo	ultima edizione	penale mancata adozione /rinnovo	previsti da Cds	avviati	Soggetto incaricato	monitoraggio indipendente ACoS			
																	SI	non previsto	non adottata	SI	NO	ACoS o terzi	NO

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DELIBERAZIONI DI ROMA CAPITALE.



# DIPARTIMENTO SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI

Azienda	Servizio	Nat. Ser.	Linee guida		Affidamento		Contratto		Ultima proroga Cds		Carta di qualità dei Servizi				Monitoraggi qualità erogata (MQE) e Indagini qualità percepita (IQP)			
			delibera	scadenza	delibera	scadenza	delibera	scadenza	delibera	scadenza	prevista da Cds	rinnovo	ultima edizione	penale mancata adozione /rinnovo	previsti da Cds	avviati	Soggetto incaricato	monitoraggio indipendente ACOS
Zetema Progetto Cultura s.r.l.	Ludoteche «Casina di Raffaello» e «Technotown», servizi di ristoro e catering presso «Limonaiola», Progetto ABC, supporto all'Amministrazione	Str	CC 273/2007	-	-	GCa 2/2020	31/12 2022	-	-	SI	non previsto	non adottata	SI	NO	ACoS o terzi	NO		
Roma Servizi per la Mobilità s.r.l.	Trasporto riservato scolastico: supporto all'Amministrazione	Str	-	-	-	GCa 321/2019	31/12 2022	-	-	-	-	-	SI	SI	RSM s.r.l.	NO		
Roma Multiservizi s.p.a.	Global Service per il settore scolastico	Str	Gca 220/14	DD 418/20	31/12 2020	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DELIBERAZIONI DI ROMA CAPITALE.



## DIPARTIMENTO SPORT E POLITICHE GIOVANILI

Azienda	Servizio	Nat. Ser.	Linee guida	Affidamento		Contratto/Convenzione		Ultima proroga CdS			Carta di qualità dei Servizi			Monitoraggi qualità erogata (MQE) e Indagini qualità percepita (QP)		
				delibera	scadenza	delibera	scadenza	delibera	scadenza	prevista da CdS	rinnovo	ultima edizione	penale mancata adozione /rinnovo	previsti da CdS	avviati	Soggetto incaricato
Zètema Progetto Cultura s.r.l.	Servizio Informagiovani	Str	CC 273/2007			GCa 2/2020	31/12 2022			SI	non previsto	2019	SI	NO	ACoS o terzi	NO

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DELIBERAZIONI DI ROMA CAPITALE.

## DIPARTIMENTO SERVIZI DELEGATI

Azienda	Servizio	Nat. Ser.	Linee guida	Affidamento		Contratto/Convenzione		Ultima proroga CdS			Carta di qualità dei Servizi			Monitoraggi qualità erogata (MQE) e Indagini qualità percepita (QP)		
				delibera	scadenza	delibera	scadenza	delibera	scadenza	prevista da CdS	rinnovo	ultima edizione	penale mancata adozione /rinnovo	previsti da CdS	avviati	Soggetto incaricato
Zètema Progetto Cultura s.r.l.	Servizi strumentali al Servizio Toponomastica	Str	CC 273/2007	-	-	GCa 2/2020	31/12 2022			SI	non previsto	non adottata	SI	NO	ACoS o terzi	NO

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DELIBERAZIONI DI ROMA CAPITALE.



## DIPARTIMENTO POLITICHE SOCIALI

Azienda	Servizio	Nat. Ser.	Linee guida		Affidamento		Contratto		Ultima proroga CdS			Carta di qualità dei Servizi				Monitoraggi qualità erogata (MQE) e Indagini qualità percepita (IQP)			
			delibera	scadenza	delibera	scadenza	delibera	scadenza	delibera	scadenza	prevista da CdS	rinnovo	ultima edizione	penale mancata adozione /rinnovo	previsti da CdS	avviati	Soggetto incaricato	monitoraggio indipendente ACOS	
<b>Vigente</b>																			
Azienda Speciale Farmacap	Farmacie Comunali	Spl	-	-	-	-	GC 453/2000	01/05 2005	-	-	2017	SI	-	NO	NO	-	-	NO	NO

FONTE: ELABORAZIONI A COS SU DELIBERAZIONI DI ROMA CAPITALE.

## DIPARTIMENTO RISORSE ECONOMICHE

Azienda	Servizio	Nat. Ser.	Linee guida		Affidamento		Contratto/ Convenzione		Ultima proroga CdS			Carta di qualità dei Servizi				Monitoraggi qualità erogata (MQE) e Indagini qualità percepita (IQP)			
			delibera	scadenza	delibera	scadenza	delibera	scadenza	delibera	scadenza	prevista da CdS	rinnovo	ultima edizione	penale mancata adozione /rinnovo	previsti da CdS	avviati	Soggetto incaricato	monitoraggio indipendente ACOS	
<b>Vigente</b>																			
Aequa Roma s.p.a.	Supporto gestione entrate	Str	-	-	-	-	GCa 132/2018	31/12 2020	-	-	2018	SI	-	NO	-	-	-	NO	
Aequa Roma s.p.a.	Supporto gestione contravvenzioni e contenzioso Giudice di Pace	Str	-	-	-	-	GCa 50/2019	31/12 2020	-	-	-	NO	-	NO	-	-	-	NO	
AMA s.p.a.	Applicazione e Riscossione TaRi	Str	-	-	-	-	Gca 180/2020	31/12 2022	-	-	aggiorn. TaRi	SI	non adottata	NO	-	-	-	NO	

FONTE: ELABORAZIONI A COS SU DELIBERAZIONI DI ROMA CAPITALE.



## DIPARTIMENTO SVILUPPO ECONOMICO E ATTIVITA' PRODUTTIVE

Azienda	Servizio	Nat. Ser.	Linee guida		Affidamento		Contratto/Convenzione		Ultima proroga CdS			Carta di qualità dei Servizi				Monitoraggi qualità erogata (MQE) e Indagini qualità percepita (IQP)			
			delibera	scadenza	delibera	scadenza	delibera	scadenza	prevista da CdS	rinnovo	ultima edizione	penale mancata adozione /rinnovo	previsti da CdS	avviati	Soggetto incaricato	monitoraggio indipendente ACOS			
<b>Vigente</b>																			
Aequa Roma s.p.a.	Supporto Servizio Affissioni e pubblicità	Str	-	-	-	-	GCa 132/2018	31/12 2020	-	-	-	SI	-	2018	SI	NO	-	-	-

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DELIBERAZIONI DI ROMA CAPITALE.

## DIPARTIMENTO SVILUPPO INFRASTRUTTURE E MANUTENZIONE URBANA

Azienda	Servizio	Nat. Ser.	Linee guida		Affidamento		Contratto		Ultima proroga CdS			Carta di qualità dei Servizi				Monitoraggi qualità erogata (MQE) e Indagini qualità percepita (IQP)			
			delibera	scadenza	delibera	scadenza	delibera	scadenza	prevista da CdS	rinnovo	ultima edizione	penale mancata adozione /rinnovo	previsti da CdS	avviati	Soggetto incaricato	monitoraggio indipendente ACOS			
<b>Vigente</b>																			
Acea s.p.a.	Illuminazione pubblica	Spl		GC 897/1999	31/12 2027	GC 3/2007	31/05 2015	GCa 130/2010	31/12 2027	NO*					SI	NO**	SIMU		SI
Acea Ato 2 s.p.a.	Servizio Idrico Integrato	Spl		CC 6/2004	31/12 2033					SI			secondo necessità	NO	NO				NO
Italgas s.p.a.	Distribuzione del gas	Spl	GCa 286/2011	DD 1406/2012	20/11 2024					n.a.***					NO				NO

(\*) Malgrado l'art.5 DGCa 130/2010 (proroga CdS) faccia menzione nel titolo della "Carta dei servizi", nel contenuto non se ne specificano i termini di sviluppo.

(\*\*) non risultano evidenze di piani di monitoraggio conformi alle specifiche del CdS.

(\*\*\*) non applicabile, standard di qualità regolati dall'autorità di settore (Arera).

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DELIBERAZIONI DI ROMA CAPITALE.



# DIPARTIMENTO PATRIMONIO E POLITICHE ABITATIVE

Azienda	Servizio	Nat. Ser.	Linee guida		Affidamento		Contratto/ Convenzione		Ultima proroga CdS		Carta di qualità dei Servizi				Monitoraggi e indagini		
			delibera	delibera	delibera	scadenza	delibera	scadenza	prevista da CdS	rinnovo	ultima edizione	penale mancata adozione /rinnovo	previsti da CdS	avviati	Soggetto incaricato	monitoraggio indipendente ACoS	
<b>Vigente</b>																	
Aequa Roma s.p.a.	Servizio di gestione amministrativo e contabile dell'utenza del patrimonio immobiliare di Roma Capitale	Str	-	-	-	Gca 6/2018	31/12 2020	-	-	SI	-	2018	NO	NO	-	-	NO

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DELIBERAZIONI DI ROMA CAPITALE.



# DIPARTIMENTO PROGRAMMAZIONE E ATTUAZIONE URBANISTICA

## DIPARTIMENTO PATRIMONIO E POLITICHE ABITATIVE, DIPARTIMENTO SVILUPPO INFRASTRUTTURE E MANUTENZIONE URBANA

### RAGIONERIA GENERALE MUNICIPIO X

Azienda	Servizio	Nat. Ser.	Linee guida		Affidamento		Contratto/ Convenzione		Ultima proroga Cds			Carta di qualità dei Servizi				Monitoraggi qualità erogata (MQE) e Indagini qualità percepita (IQP)			
			delibera	delibera	delibera	scadenza	delibera	scadenza	delibera	scadenza	prevista da Cds	rinnovo	ultima edizione	penale mancata adozione /rinnovo	previsti da Cds	avviati	Soggetto incaricato	monitoraggio indipendente ACOS	
Risorse per Roma s.p.a.	Supporto tecnico-amministrativo, servizio di portierato e accoglienza	Str	-	-	-	Gca 193/2018	31/12 2020	-	-	NO	-	-	NO	-	-	-	-	NO	

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DELIBERAZIONI DI ROMA CAPITALE.

