6. Sociale

- 6.1 Asili nido
- 6.2 Refezione scolastica
- 6.3 Trasporto scolastico
- 6.4 Trasporto persone con disabilità
- 6.5 Farmacie comunali
- 6.6 Servizi cimiteriali

6.1 Asili nido

I dati sul servizio

La Tavola 6.1 riporta i principali indicatori del servizio per il periodo 2014-2018 e la serie storica del voto medio sul servizio espresso nell'ambito dell'Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma, condotta annualmente dall'Agenzia. L'analisi di dettaglio è rinviata ai successivi paragrafi.

Tavola 6.1 Principali indicatori quantitativi, economici e di qualità degli asili nido

ASILI NIDO E STRUTTURE CONVENZIONATE	2014	2015	2016	2017	2018	Δ 2014/2018
DATI SUL SERVIZIO						
popolazione 0-3 anni iscritta in anagrafe	74.131	71.189	69.662	66.617	63.290	-15%
domande di nuovo inserimento presentate (n.)	20.240	16.024	15.809	15.728	15.009	-26%
domande d'iscrizione ogni 100 bambini	27	23	23	24	24	-13%
posti totali a bando a Roma (n.)	11.501	11.086	12.183	11.322	11.601	1%
posti a bando per 100 bambini età<3 anni (n.)	16	16	17	17	18	18%
bambini iscritti nidi comunali e conven.	21.651	19.479	20.095	18.928	18.691	-14%
bambini in lista di attesa (n.)	3.235	890	981	912	813	-75%
DATI ECONOMICI						
entrate asili nido (000)	22.533	27.817	19.792	24.541	35.509	58%
spese asili nido (000)	207.250	195.982	185.865	184.683	195.720	-6%
costo per bambino iscritto	9.572	10.061	9.249	9.757	10.471	9%
QUALITA' PERCEPITA						
voto medio	6,0	6,3	6,4	6,2	6,1	1%

NOTA: il dato sulle liste di attesa fa riferimento all'indicatore 0 tratto dal rendiconto di Roma Capitale

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI ROMA STATISTICA E RENDICONTO DI ROMA CAPITALE, VARI ANNI.

Organizzazione e modalità di gestione

Il servizio di asilo nido è rivolto ai bambini di età compresa tra i tre mesi e i tre anni (non compiuti), residenti o domiciliati nel territorio di Roma Capitale. L'accesso al servizio è subordinato alla presentazione di una domanda d'iscrizione da parte delle famiglie che permette l'inserimento in graduatoria e quindi l'attribuzione del posto nei limiti del totale dei posti disponibili messi a bando. Il servizio viene garantito secondo diverse modalità di fornitura che vedono partecipi sia operatori pubblici che privati. L'offerta complessiva prevede, infatti, la coesistenza di servizi nido pubblici a gestione diretta e asili in concessione o realizzati in project financing ovvero servizi nido privati in convenzione (gestione indiretta) ai quali Roma Capitale corrisponde un'integrazione alla retta pagata dai singoli utenti, non oltre un determinato importo. Oltre al tradizionale



servizio di asilo nido, l'offerta di Roma Capitale comprende anche gli spazi Be.Bi., che accolgono i bambini dai 18 ai 36 mesi per una fascia oraria massima di 5 ore giornaliere e le sezioni ponte, riservate ai bambini con età compresa tra 24 e 36 mesi, selezionati dalle liste di attesa comunali, che non hanno potuto (o non possono più) accedere al servizio comunale. Gli spazi dedicati vengono messi a disposizione e ricavati all'interno delle scuole per l'infanzia di Roma Capitale. In aggiunta alle strutture descritte, l'offerta viene integrata con la disponibilità di posti nei nidi convenzionati realizzati dalle aziende pubbliche e private nei luoghi di lavoro che, con apposita convenzione, accolgono i bambini provenienti dalle liste di attesa comunali.

Nel 2018, i bambini iscritti all'anagrafe con età <3 anni, che rappresentano la domanda potenziale del servizio, erano 63.290, in diminuzione del 5% rispetto al 2017 e del 15% nell'intero periodo considerato. La riduzione del numero dei potenziali utenti ha determinato una diminuzione del numero complessivo di domande di nuova iscrizione che, per l'anno educativo (a.e.) 2018/2019, sono state 15.009 a confronto delle oltre 20mila del 2014; si conferma invece, rispetto al 2017, il numero di domande per 100 bambini residenti (ma in calo del 13% dal 2014). I posti a bando totali, pari a 11.601 nel 2018, sono sostanzialmente rimasti invariati dal 2014, ma risultano essere cresciuti rispetto alle domande d'iscrizione nel periodo 2014-2018 (1%, a fronte di una diminuzione del 26% delle domande) garantendo maggiori possibilità di accesso al servizio (Figura 6.1).



Figura 6.1 Domande di nuova iscrizione e posti a bando

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DEL RENDICONTO DI ROMA CAPITALE, VARI ANNI.

Il numero di bambini iscritti nel 2018 (18.691) è anch'esso diminuito (-1%). La percentuale di copertura della domanda potenziale (o indicatore di presa in carico), espressa in termini di bambini iscritti rispetto alla popolazione tra 0 e 3 anni, e pari al 30% nel 2018, è invece rimasta sostanzialmente stabile nel periodo osservato con variazioni non superiori ai 3 punti percentuali (Figura 6.2). Con un indicatore di presa in carico del 30%, ottenuto tramite l'accoglienza in strutture comunali e convenzionate, Roma è molto vicina all'obiettivo del 33% fissato dall'UE nel 2000 a Lisbona, che si riferisce tuttavia all'offerta complessiva pubblica e privata.

In termini di numerosità di strutture, gli asili comunali rappresentano quasi il 50% dell'offerta ma accolgono un numero di utenti quasi doppio rispetto alle strutture convenzionate (asili nido e spazi Be.Bi), che offrono i loro servizi anche ai bambini non provenienti dalle graduatorie comunali. In Figura 6.3 è riportato il numero dei bambini accolti nelle diverse strutture e di quelli rimasti in lista di attesa.



29% 27% 29% 28% 30% 90.000 30% 80.000 ■bambini 0-3 25% 70.000 anni 74.131 71.189 69.662 60.000 66.617 20% 63.290 50.000 bambini iscritti 15% 40.000 30.000 10% 20.000 5% % soddisfazione 21.651 20.095 19.479 18.928 18.691 10.000 domanda 0%

Figura 6.2 Bambini tra 0-3 anni, iscritti nei nidi e nelle strutture convenzionate e copertura domanda potenziale

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DEL RENDICONTO DI ROMA CAPITALE, VARI ANNI.

2015

2014

Nel 2018 i nidi comunali, quelli in concessione e project financing hanno accolto un totale di 13.298 bambini, mentre sono stati 5.393 i bambini che hanno trovato posto nelle strutture convenzionate.

2017

2018

2016

La percentuale di bambini accolti direttamente nei nidi comunali è quindi aumentata anche quest'anno arrivando al 67%, con un trend in crescita dal 2014 quando la percentuale era del 61%. La diminuzione del numero di iscritti nelle strutture in convenzione (-293 bambini rispetto al 2017 e -2.235 rispetto al 2014) è il risultato della scelta amministrativa di promuovere il pieno utilizzo dei posti nelle strutture a gestione diretta, limitando il ricorso ai nidi in convenzione solo come extrema ratio anche dopo il project financing o la concessione. Dal 2017, infatti, i genitori sono obbligati ad indicare in via prioritaria 3 strutture comunali, ovvero in concessione o project financing, tra i 6 nidi di preferenza a loro disposizione, a meno che il nido convenzionato non sia ubicato entro 300 metri dalla propria abitazione (tale regola non trova alcuna applicazione nel caso di bambini con disabilità).

L'adeguatezza dell'offerta di servizio rispetto alla domanda è misurata dalla numerosità dei bambini inseriti in lista di attesa; nel 2018 i bambini che non hanno trovato posto nelle strutture comunali o convenzionate sono stati 813, molto inferiore rispetto a quello registrato nel 2014 (3.235 bambini); la maggiore attenzione nella gestione delle liste di attesa da parte dell'Amministrazione e l'adozione di misure più stringenti per arginare il fenomeno dei posti assegnati ma non occupati, hanno infatti portato ad una riduzione delle liste di attesa del 75% in cinque anni.

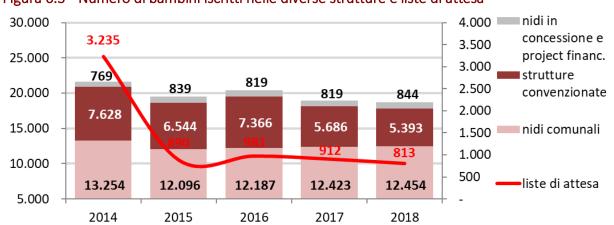


Figura 6.3 Numero di bambini iscritti nelle diverse strutture e liste di attesa

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DEL RENDICONTO DI ROMA CAPITALE, VARI ANNI.



Dati economici e tariffe

Poiché gli asili nido rientrano tra i servizi pubblici a domanda individuale, è richiesta alle famiglie una compartecipazione alla spesa, il cui ammontare è differenziato in base all'indicatore Isee. Per coloro che trovano posto nelle strutture a gestione indiretta, Roma Capitale eroga ai privati convenzionati un contributo pari a 740 euro/bambino al mese ed introita dalle famiglie una retta commisurata al proprio Isee e al numero di ore in cui si sceglie di usufruire del servizio; mentre, per i nidi in concessione l'affidamento, ha stabilito un contributo massimo a carico di Roma Capitale non superiore a 279,30 euro a bambino (il costo totale, pari a 570 euro per bambino, tiene conto, oltre che del contributo comunale, anche della quota versata dalle famiglie, circa 190,70 euro, e dei ricavi derivanti dalla possibilità per il gestore aggiudicatario di svolgere servizi integrativi rispetto al nido).

Nel 2018 la percentuale di copertura delle rette sui costi del servizio è stata del 18% con un aumento del 67% rispetto al 2014; tale variazione è il risultato di una crescita degli introiti da tariffa (+58% rispetto al 2014), ma anche di una decisa contrazione dei costi (-6% Figura 6.4). Le azioni attuate per favorire la piena saturazione dell'offerta nei nidi a gestione diretta hanno infatti permesso di ridurre l'entità dei contributi versati alle strutture convenzionate. In termini unitari, il costo medio per bambino, pari a 10.471 euro nel 2018, è aumentato del 9% rispetto al 2014 anche a causa del minor numero di bambini iscritti, che è sceso da oltre 21 mila bambini nel 2014 a 18.691 nel 2018 (2.960 bambini in meno). La retta media annuale pagata dalle famiglie è stata invece di 1.900 euro, in aumento dell'83% rispetto al 2014 (Figura 6.5).

250 18% 18% Ispese asili 200 13% 15% milioni di euro 100 nido 14% 12% 11% 11% entrate 9% 207 196 196 tariffarie 186 185 6% 50 3% copertura 28 20 36 tariffaria 0% 2014 2015 2016 2017 2018

Figura 6.4 Entrate, spese e percentuale di copertura tariffaria

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DEL RENDICONTO DI ROMA CAPITALE, VARI ANNI.

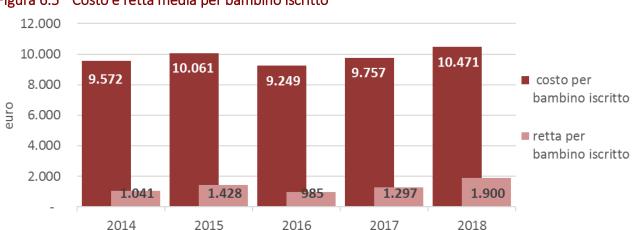


Figura 6.5 Costo e retta media per bambino iscritto

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DEL RENDICONTO DI ROMA CAPITALE, VARI ANNI.



Di seguito è riportato il confronto delle rette mensili per la fruizione del servizio di asilo nido comunale nelle grandi città italiane. Le rette sono state calcolate per una famiglia tipo composta da tre persone (2 genitori e un minore con età 0-3 anni) e dotata di un indicatore Isee pari a 19.900 euro; le rette fanno riferimento all'anno educativo 2019/2020 e riguardano gli asili nido a tempo pieno con frequenza di cinque giorni a settimana per 9 mesi all'anno. La retta annuale a Roma (1.758 euro) è la seconda più bassa tra le città oggetto del campione. A Milano e Torino le rette annuali superano i 2mila euro (rispettivamente 2.024 euro e 3.636) mentre a Napoli la retta risulta inferiore (1.863 euro). La situazione è differente se, per le stesse città, si prende in considerazione la retta associata alla fascia di contribuzione massima: Napoli, con una retta annua di 2.610 euro, risulta la meno costosa, seguita da Milano (4.005 euro) e Roma (4.245 euro); Torino è la città dove il servizio è più caro (5.004 euro). La differenza di posizionamento di Roma nel caso di spesa massima e l'ampia differenza tra spesa massima e spesa tipo (pari a 2.487 euro) evidenziano come, rispetto agli altri comuni, l'Amministrazione Capitolina utilizzi la leva tariffaria in misura incisiva per favorire le famiglie in condizioni economiche meno agiate (Figura 6.6).

6.000 5.000 5.004 tariffa annuale 4.000 4.245 nido Isee 19.900 4.005 3.636 euro 3.000 tariffa annuale 2,610 2.000 massima nido 2.024 1.863 1.758 1.000 Milano Torino Napoli Roma

Figura 6.6 Spesa annua di due famiglie tipo per un bambino iscritto al nido comunale nelle principali città italiane (a.e. 2019/2020)

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DEI COMUNI.

Con riferimento alla Regione Lazio, si segnala che la <u>DGR Lazio 56/2019</u> ha provveduto a destinare parte delle risorse per l'annualità 2018 del *"Fondo nazionale per il sistema integrato dei servizi di educazione e istruzione, dalla nascita sino a sei anni"*, a riduzione delle rette a carico delle famiglie che frequentano gli asili nido comunali nel Lazio. Il contributo per l'abbattimento delle rette, il cui importo totale è di 6 milioni di euro, sarà ripartito tra tutti i comuni del Lazio che, saranno tenuti a suddividerlo, per l'anno educativo 2019/2020, fra tutti gli iscritti agli asili nido comunali; la quota così attribuita andrà a compensare la quota non versata dalle famiglie, le restanti risorse del Fondo saranno destinate per 10,5 milioni di euro quale contributo aggiuntivo alle spese di gestione degli asili nido sostenute dai comuni del Lazio per l'anno educativo 2017/2018 e per e 7 milioni di euro alla riqualificazione degli edifici di proprietà pubblica destinati ai servizi di scuola dell'infanzia e asilo nido.

6.2 Refezione scolastica

Organizzazione e modalità di gestione

La refezione scolastica è un servizio di supporto al sistema educativo scolastico. Roma Capitale prevede due tipologie di gestione del servizio:

- refezione centralizzata in appalto;
- refezione autogestita.



Il "Regolamento disciplinante il servizio di refezione scolastica nei nidi, nelle sezioni primavera e ponte, nelle scuole per l'infanzia statali e comunali, primarie e secondarie di primo grado del territorio di Roma Capitale", approvato a febbraio 2018 con <u>DAC 7/2018</u>, prevede tuttavia la completa centralizzazione del servizio a partire dal 2020.

Nella gestione centralizzata, il servizio è affidato, tramite bando di gara, direttamente da Roma Capitale o dal municipio territorialmente competente; l'ultima gara per l'affidamento del servizio è stata indetta nel 2017, ma la procedura di aggiudicazione non si è ancora conclusa. Nelle more della conclusione della procedura di gara, sono state disposte due proroghe tecniche (DD 1411/2018 e DD 2334/2018) al fine di assicurare il servizio di ristorazione scolastica fino alla conclusione dell'anno educativo 2018-2019, per l'inizio dell'anno educativo 2019-2020 è stata disposta un'ulteriore proroga dal 30 settembre 2019 al 31 dicembre 2019 con DD 1659/2019. A marzo 2019 è stato pubblicato un nuovo bando di gara dal Dipartimento Servizi Educativi e Scolastici: Procedura aperta per l'affidamento del servizio ristorazione scolastica a ridotto impatto ambientale nei nidi capitolini, nelle sezioni ponte, nelle scuole dell'infanzia comunali e statali, primarie e secondarie di primo grado di Roma Capitale, con l'obiettivo di rendere il servizio interamente centralizzato. Nel caso della refezione autogestita, sono i dirigenti scolastici delle singole scuole che, in base all'autonomia scolastica, indicono la gara e affidano il servizio di fornitura in base a quanto definito nel capitolato speciale d'appalto predisposto da Roma Capitale.

Per entrambe le tipologie di gestione è prevista la fornitura del servizio di refezione:

- istituzionale;
- a domanda individuale.

La refezione istituzionale si rivolge a tutti gli alunni che frequentano la scuola con un orario giornaliero prolungato, pertanto la fruizione della mensa rappresenta un elemento indispensabile per l'assolvimento dell'obbligo scolastico. Il servizio a domanda individuale, invece, non è legato alla continuazione dell'attività didattica nell'orario pomeridiano, ma è richiesto dall'utente in base a scelte extra scolastiche.

Il servizio è rivolto agli alunni delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado, comprese le sezioni ponte.

I dati sul servizio

La Tavola 6.2 riporta sinteticamente i principali indicatori del servizio per il periodo 2013-2018.

Tavola 6.2 Principali indicatori quantitativi del servizio di refezione scolastica

REFEZIONE SCOLASTICA	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Δ 2013/2018
centri refezionali a gestione centralizzata	395	442	442	445	441	441	12%
centri refezionali in autogestione	247	206	206	203	206	212	-14%
alunni refezione istituzionale (n.)	150.402	153.489	156.891	154.468	153.779	152.393	1%
alunni refezione domanda ind. (n.)	884	890	545	878	1.019	1.019	15%

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DEL RENDICONTO DI ROMA CAPITALE, VARI ANNI.

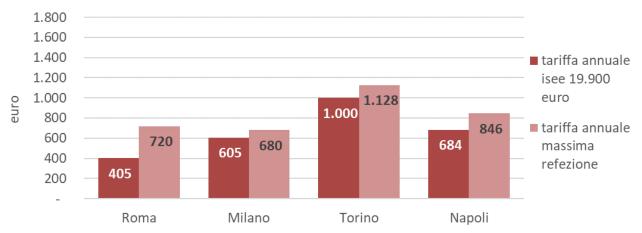
Nel 2018, gli utenti del servizio di refezione scolastica sono stati 152.393, in aumento del 1% rispetto al 2013. Nel periodo osservato è rimasto sostanzialmente uguale il numero degli alunni che usufruiscono del servizio di refezione istituzionale (+1%), mentre è cresciuto molto quello degli alunni del servizio a domanda individuale (+15%). Il servizio è stato erogato in 653 centri refezionali scolastici di cui il 67,5% con gestione centralizzata e il restante in autogestione.



Come per l'asilo nido, anche per la refezione scolastica sono state calcolate le tariffe annuali in base a un Isee pari a 19.900 euro ed a uno in fascia massima. La famiglia tipo utilizzata per la simulazione di spesa è, in questo caso, composta da 3 persone, due adulti e bambino di sei anni che frequenta la scuola primaria; le tariffe ipotizzano un consumo di 5 pasti a settimana per 9 mesi all'anno

Per la famiglia tipo con Isee di 19.900 euro, Roma è la città più economica (405 euro/anno) seguita da Milano e Napoli (rispettivamente 605 e 684 euro). Torino è invece la città più costosa, con una spesa annua quasi doppia (1.000 euro). Se si considera la tariffa applicata alla fascia Isee massima, la città più conveniente risulta Milano (680 euro), seguita da Roma (720 euro) e Napoli (846 euro); Torino rimane invece la città dove il servizio è più costoso (1.128 euro; Figura 6.7).

Figura 6.7 Spesa annua di due famiglie tipo per la refezione scolastica nella scuola primaria (a.e. 2019/2020)



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DEI COMUNI.

6.3 Trasporto scolastico

Organizzazione e modalità di gestione

Il trasporto scolastico, come la refezione, è un servizio di supporto al sistema educativo scolastico dell'infanzia e dell'obbligo. Viene erogato a favore degli alunni residenti in zone prive di linee di trasporto pubblico, ovvero in cui il servizio di TPL è inadeguato, o che, a causa delle distanze dai plessi scolastici e dei tempi di percorrenza, avrebbero difficoltà a frequentare regolarmente le scuole.

Roma Capitale assicura l'erogazione del servizio agli alunni normodotati, anche appartenenti alle comunità nomadi Rom, Sinti e Caminanti, delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo grado, nonché agli alunni con disabilità della scuola dell'infanzia, primaria e secondaria di primo e secondo grado. Condizione essenziale per presentare la domanda è la residenza nel territorio di Roma Capitale e la frequenza, da parte del minore, di una scuola ricadente nel municipio di residenza. Per gli alunni disabili il servizio è di tipo "porta a porta" tra le abitazioni e le scuole ed è svolto con vetture attrezzate di pedane mobili; negli altri casi è invece articolato su linee con itinerari e fermate prefissati.

Roma Capitale per erogare il servizio si avvale di più soggetti selezionati in base a procedure di gara: alcuni per la fornitura di vettori e dei relativi conducenti, altri per le attività di accompagnamento a bordo delle vetture; inoltre Roma Servizi per la Mobilità (RSM) supporta il Dipartimento Servizi Educativi e Scolastici nelle attività di pianificazione, programmazione e progettazione delle reti nel monitoraggio e nella verifica del corretto espletamento del servizio.



I dati sul servizio

La Tavola 6.3 riporta sinteticamente i principali indicatori del servizio per il periodo 2013-2018. Nell'a.e. 2018/2019, per il trasporto scolastico sono stati impiegati 401 mezzi di cui 228 per il trasporto degli alunni con disabilità. Gli alunni che hanno usufruito del servizio sono stati 7.761 (sostanzialmente identici rispetto all' a.e. 2017/2018), di cui 997 sono utenti con disabilità (13% del totale) e 989 appartengono alle comunità nomadi (13% del totale). Dal 2013 è diminuito il numero totale degli alunni che usufruiscono del servizio (-17%); la diminuzione maggiore si è avuta nel numero di utenti provenienti dalle comunità nomadi (-29%) mentre è cresciuto il numero degli utenti con disabilità (+6%). La riduzione del numero degli utenti ha portato ad una contrazione del numero di mezzi adibiti al servizio di trasporto degli alunni normodotati (calato del -29% dal 2013) mentre, a fronte di una crescita nel numero degli utenti con disabilità, è anche aumentato il numero dei mezzi a loro dedicati (+8% dal 2013, Tavola 6.3).

Tavola 6.3 Principali indicatori quantitativi del servizio di trasporto scolastico

TRASPORTO SCOLASTICO	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Δ 2013/2018
mezzi trasporto scolastico normodotati (n.)	244	240	224	194	174	173	-29%
mezzi trasporto scolastico disabili (n.)	212	216	221	221	228	228	8%
utenti totali trasporto scolastico (n.)	9.403	10.332	7.248	7.248	7.773	7.761	-17%
utenti rom, sinti e caminanti (n.)	1.400	1.280	1.280	1.771	1.027	989	-29%
utenti disabili (n.)	944	1.013	1.009	1.009	1.032	997	6%

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI DEL RENDICONTO DI ROMA CAPITALE, VARI ANNI.

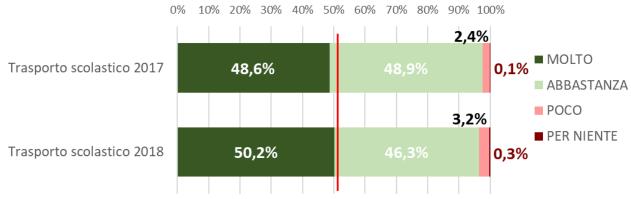
Il giudizio dei cittadini

Per il trasporto scolastico è possibile analizzare i risultati delle indagini di qualità percepita svolte da RSM nel 2017 e 2018.

Le indagini sono state effettuate su un campione di 2.317 utenti nel 2017 e di 1.870 nel 2018. Complessivamente il servizio è stato valutato positivamente: circa la metà degli intervistati dichiara di essere molto soddisfatto e in entrambi gli anni gli insoddisfatti sono meno del 4% (Figura 6.8).

L'analisi, a livello di macro-fattori, evidenzia un deciso apprezzamento, sia per il personale di assistenza (75% di utenti molto soddisfatti) sia per quello alla guida (72% di molto soddisfatti). Il funzionamento e l'efficienza dei mezzi così come il comfort e la comodità dei mezzi registrano comunque valutazioni ampiamente positive (percentuali di utenti molto o abbastanza soddisfatti superiori al 90%). La disponibilità e la qualità delle informazioni sul servizio vengono valutate positivamente da oltre l'80% degli intervistati (Figura 6.9).

Figura 6.8 Soddisfazione della qualità del servizio



FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM.



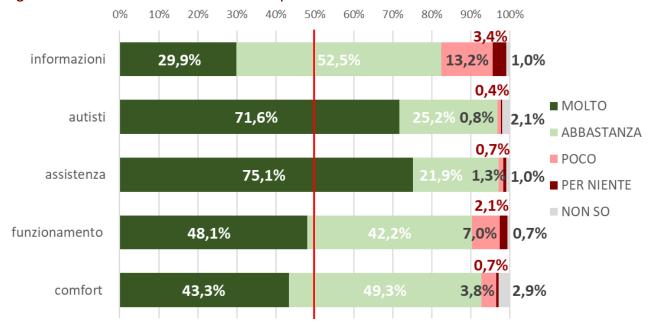


Figura 6.9 Soddisfazione macro-fattori di qualità

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM.

6.4 Trasporto persone con disabilità

Per il servizio di trasporto delle persone con disabilità, nel 2017 è stato costituito un apposito tavolo tecnico, su richiesta dell'Assessore alla Città in Movimento, al fine di predisporre il nuovo regolamento del servizio; il tavolo ha concluso i lavori nel maggio 2017 con l'approvazione di un documento tecnico sulla base del quale è stata redatta una proposta di nuovo regolamento da sottoporre all'approvazione dell'Assemblea Capitolina; la proposta è stata modificata e integrata in seguito alla condivisione della stessa con gli organi politici interessati (Assessorato alla Città in Movimento, III Commissione Capitolina Mobilità, V Commissione Capitolina Politiche Sociali) e con il Disability Manager, che ha analizzato la proposta coinvolgendo anche le associazioni di categoria. A giugno 2018, il testo del Regolamento è stato definitivamente formalizzato come proposta di iniziativa di A.C., approvato con DAC 129/2018 e poi successivamente modificato con DAC 47/2019.

Il nuovo Regolamento disciplina i criteri e le modalità per l'accesso a interventi, misure e servizi per la mobilità individuale delle persone con disabilità e apporta significative modifiche alla regolamentazione previgente, soprattutto in tema di organizzazione e rendicontazione dei servizi di trasporto individuale usufruiti dagli utenti.

Al fine di dare attuazione al nuovo Regolamento, il Dipartimento Mobilità e Trasporti ha provveduto, con DD QG 82 del 25 marzo 2019 e successiva DD QG422 del 17 aprile 2019, a pubblicare l'avviso per la formazione della graduatoria unica relativa al "Regolamento dei servizi, misure ed interventi per la mobilità individuale delle persone con disabilità" (graduatoria riaperta con DD QG1233 del 29 novembre 2019 fino al 17 gennaio 2020); successivamente, la Direzione Programmazione e Attuazione Piani di Mobilità ha approvato con DD QG742 del 19 luglio 2019, lo schema di "Avviso Pubblico per la costituzione dell'Albo di soggetti abilitati all'erogazione del servizio di trasporto individuale delle persone con disabilità mediante piattaforma gestionale STID", con scadenza delle domande alla data del 5 settembre 2019, prorogata poi fino al 20 settembre con nota QG32545 del 30 luglio 2019. Alla data del 18 settembre, non essendo ancora pervenuta alcuna domanda, la Direzione Programmazione e Attuazione Piani di Mobilità ha convocato urgentemente (con nota QG34750/2019) i precedenti affidatari del servizio per verificare la loro eventuale disponibilità e con nota QG35194 del 20 settembre 2019 prendeva atto della mancata disponibilità da parte di tutti gli operatori all'iscrizione all'Albo.



Dopo aver istituito l'"Albo dei soggetti abilitati all'erogazione del servizio di trasporto individuale delle persone con disabilità" con DD QG936/2019 ed aver approvato con DD QG948/2019 la graduatoria unica relativa al "Regolamento dei servizi, misure ed interventi per la mobilità individuale delle persone con disabilità", il servizio di trasporto individuale è partito in data 1° ottobre con le sole vetture disponibili da parte dell'ATI Tundo Vincenzo S.p.A./Baronio 2010 Società Cooperativa.

Per far fronte alla carenza di vetture disponibili per il trasporto individuale, la Direzione Programmazione e Attuazione Piani di Mobilità ha approvato con DD QG982/2019 la "Riapertura termini di iscrizione all'Albo dei soggetti abilitati all'erogazione del servizio di trasporto individuale delle persone con disabilità mediante piattaforma gestionale "STID"", riscontrando la disponibilità di due operatori che svolgevano il servizio in precedenza (Pronto Taxi 6645 e Radio Taxi Ostia Lido).

Per il disagio causato a tutti gli utenti dall'assenza di vetture per il trasporto individuale al momento dell'attivazione del servizio, il Dipartimento Mobilità e Trasporti, con nota QG38878 del 16 ottobre 2019, ha reso note le "Modalità relative alla richiesta di restituzione degli oneri sostenuti in base alla mozione di Assemblea Capitolina 95/2019", per il periodo dal 1 - 31 ottobre 2019.

Per quanto riguarda il trasporto individuale, ai sensi dell'art. 2 del Regolamento è previsto che il servizio venga espletato attraverso soggetti abilitati, eventualmente mediante tessera a punti (card) o altri sistemi elaborati ad hoc. Questo per garantire lo sviluppo di un sistema applicativo informatico dello svolgimento dei servizi tra utenti e vettori abilitati, favorendo la tracciabilità dei percorsi e dei consumi dei punti della card ai fini della liquidazione dei corrispettivi ai vettori stessi. Sul punto, si precisa che il sistema individuato dall'Amministrazione per la tracciabilità dei percorsi effettuati e dei consumi della tessera differisce da quello utilizzato in passato; la rilevazione dei dati avviene ora tramite un applicativo informatico che consente di rilevare i km percorsi e altre informazioni sulle corse effettuate che gli operatori abilitati dovranno scaricare sul proprio dispositivo mobile, dotato di GPS attivo e connessione internet. Questa App di interfaccia è così in grado di verificare la veridicità dei dati trasmessi e la regolarità della licenza di abilitazione all'erogazione del servizio. È stata inoltre individuata una tariffa unica predeterminata in base alla lunghezza dello spostamento; ciascun operatore, all'atto di iscrizione all'albo degli operatori abilitati, ha la facoltà di accettare la tariffa o di proporre una riduzione percentuale sulla stessa. L'attività di validazione delle corse sarà invece condotta da RSM.

I dati sul servizio

Il "servizio di trasporto delle persone con disabilità motoria grave o cecità totale e persone ipovedenti con residuo visivo non superiore a 1/20 in entrambi gli occhi con la migliore correzione di lenti" (DCC 25/2004) è gestito dal Dipartimento Mobilità e Trasporti di Roma Capitale, che è affiancato da Roma Servizi per la Mobilità (RSM) nelle attività di supporto e assistenza. Il servizio è dedicato ai soli residenti nel Comune di Roma ed attualmente gli utenti attivi (ovvero che hanno utilizzato il servizio nel periodo gennaio 2019 - agosto 2019) sono 744 (Tavola 6.4). Detti utenti sono suddivisi in quattro categorie:

- 363 appartengono alla categoria "Attività Sociali";
- 311 appartengono alla categoria "Lavoro";
- 68 appartengono alla categoria "Terapia";
- 2 appartengono alla categoria "Studio".

Tavola 6.4 Utenti con disabilità per tipologia di trasporto

Tipologia di trasporto	Attività sociali	Lavoro	Terapia	Studio	Totale	
Collettivo	1	112	45	2	160	
Individuale	362	199	23	0	584	

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU RSM.



Il servizio viene erogato attraverso due modalità di trasporto da parte del Comune; fino al 30 settembre 2019, il servizio di trasporto collettivo è stato affidato ad un unico gestore (Tundo Vincenzo S.p.A.), a seguito dell'esito della gara di "Affidamento dei servizi di trasporto riservato scolastico e per i servizi disabili a chiamata" (DD 752/2012); tale tipologia di servizio è principalmente fruito da utenti che hanno necessità di effettuare percorsi lunghi con origine e/o destinazione in zone periferiche ed ultra-periferiche.

Il servizio di trasporto individuale è stato invece svolto da tre Cooperative Radio Taxi in convenzione con il Dipartimento Mobilità e Trasporti di Roma Capitale a seguito di risposta alla manifestazione di interesse per il trasporto individuale delle persone con disabilità pubblicata dal Dipartimento stesso con cadenza periodica. Le Cooperative Radio Taxi in convenzione sono: Radio Taxi 3570, Pronto Taxi 6645 e Radio Taxi Ostia Lido. Dal 1° ottobre 2019 gli operatori abilitati al servizio sono: ATI Tundo – Baronio, Pronto Taxi 6645, Radio Taxi Ostia Lido e Samarcanda (pubblicati sul sito del Dipartimento).

Nelle figure 6.10 e 6.11 sono presentati alcuni dati di consuntivazione dei servizi erogati mensilmente nel 2019.

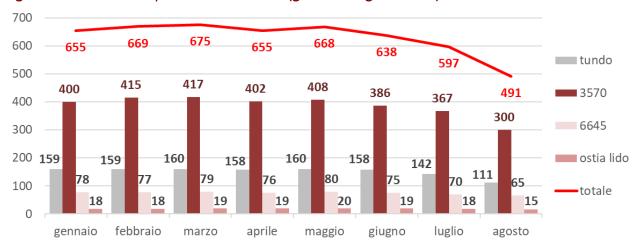


Figura 6.10 Utenti trasportati mensilmente (gennaio – agosto 2019)

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU RSM.

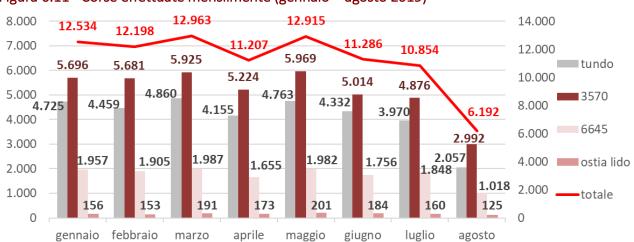


Figura 6.11 Corse effettuate mensilmente (gennaio – agosto 2019)

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU RSM.



Il giudizio dei cittadini

Il servizio è stato valutato positivamente dagli utenti; su un campione di 378 persone, quasi la metà dei rispondenti dichiara di essere molto soddisfatto, un ulteriore 45% è abbastanza soddisfatto. Nel complesso gli insoddisfatti sono poco più del 7% del totale. La soddisfazione è particolarmente elevata tra gli utenti del trasporto collettivo, che risulta essere la tipologia di trasporto più gradita, come si vede nella Figura 6.12.

Nel 2018 si sono registrati lievi cali del gradimento da parte degli utenti, anche se la soddisfazione generale rimane buona. Nello specifico, sia l'indice di soddisfazione implicito (indice sintetico della soddisfazione calcolato sulla base dei giudizi parziali sui vari aspetti del servizio), che l'indice di soddisfazione manifesto (indice sintetico della soddisfazione dichiarata prima del passaggio in rassegna degli attributi di qualità) sono sempre stati positivi: infatti, dal 2015 al 2017 la media delle valutazioni è di 80 punti, come si vede in Figura 6.13, questo dato lascia intendere un'ampia soddisfazione da parte degli utenti per il servizio di trasporto delle persone con disabilità.

0% 10% 20% 30% 40% 60% 70% 90% 100% **1,2%** ■ MOLTO Trasporto collettivo 69,0% 29,8% ABBASTANZA Trasporto 40,5% 50,5% POCO individuale PER NIENTE **TOTALE** 46,9% 45,8%

Figura 6.12 Soddisfazione della qualità del servizio

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI RSM.

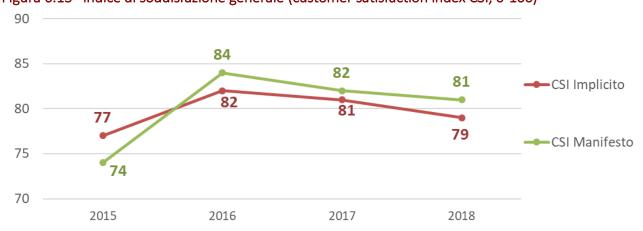


Figura 6.13 Indice di soddisfazione generale (customer satisfaction index CSI, 0-100)

FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU RSM.



6.5 Farmacie comunali

Organizzazione e modalità di gestione

Il servizio di distribuzione dei farmaci è considerato di natura mista e la necessità di una gestione pubblica si manifesta per sopperire a eventuali esigenze economiche o territoriali non coperte dall'offerta privata. Le farmacie comunali devono infatti consentire l'accesso ai farmaci agli utenti più svantaggiati, ossia alle persone che abitano in quartieri poco densamente popolati o a basso reddito e nei quali le farmacie private non hanno interesse a stabilirsi, essendo limitate le possibilità di gestione profittevole.

Le 44 farmacie comunali di Roma sono gestite dall'Azienda Farmasociosanitaria Capitolina - Farmacap (di seguito, Farmacap), azienda speciale appositamente costituita con DCC 5/1997. L'espletamento del servizio farmaceutico e la realizzazione di servizi istituzionali a carattere continuativo, sono stati inizialmente regolati da un contratto di servizio (DGC 453/2000), con durata pari a cinque anni e mai più rinnovato, anche in virtù di quanto previsto all'art. 4, punto 2, dello stesso CdS che impegnava le parti ad "adempiere a quanto previsto nel presente contratto sino al successivo rinnovo". Il CdS è quindi attualmente vigente in assenza di formale proroga.

A partire dal 2014, l'azienda è stata oggetto di commissariamento; l'anno successivo, con DAC 13/2015 "Indirizzi per la razionalizzazione delle partecipazioni di Roma Capitale di primo e secondo livello nonché in ordine a enti e organismi non societari. Modifiche agli Statuti tipo approvati con deliberazione Assemblea Capitolina n. 77/2011", l'Assemblea Capitolina ha previsto di attivare le procedure richieste dalla normativa vigente per il ripristino dell'equilibrio economico-finanziario della Farmacap attraverso l'adozione di tutte le misure che assicurino nel contempo, senza alcun onere anche prospettico a carico del Bilancio di Roma Capitale, la massimizzazione del valore aziendale e la salvaguardia dei rapporti di lavoro, anche mediante l'inserimento di apposite clausole nel caso di cessione di tutto o parte del compendio aziendale; nello stesso provvedimento è stato individuato lo strumento per il raggiungimento di quanto sopra descritto nella procedura di liquidazione dell'azienda speciale, da attuarsi con la nomina, da parte del Sindaco di Roma Capitale, di un Commissario liquidatore; il Commissario avrebbe dovuto predisporre entro il 31 maggio 2015 un piano volto a garantire la continuità aziendale anche attraverso i seguenti obiettivi:

- la trasformazione da azienda speciale in società per azioni a maggioranza pubblica;
- la compartecipazione dei dipendenti alla gestione aziendale;
- la valorizzazione degli asset patrimoniali e industriali dell'azienda.

Nel 2018, in occasione della revisione periodica delle partecipazioni imposta dal D.Lgs. 175/2016 (DAC 146/2018), l'Assemblea Capitolina ha ritenuto opportuno evidenziare che la Farmacap, pur essendo esclusa dall'ambito di applicazione della razionalizzazione periodica delle partecipazioni pubbliche di Roma Capitale in quanto azienda speciale, è attualmente oggetto di un nuovo piano industriale di riassetto, ancora in via di elaborazione, che, in continuità con quanto espresso nella DAC 13/2015, ne prevede l'integrazione all'interno di una nuova veste giuridica.

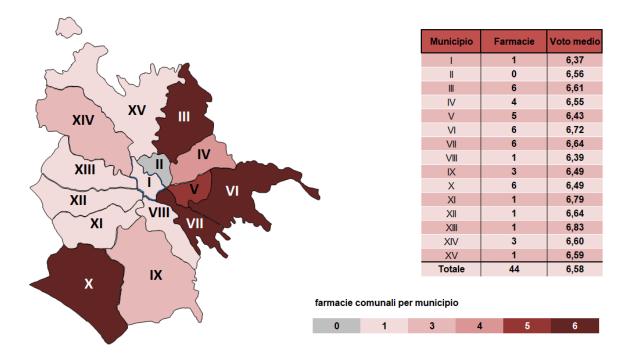
Ad ottobre 2019, la Giunta Capitolina, constatando che all'esito dell'ultimo mandato di commissariamento gli obiettivi di ripristino dell'equilibrio economico-finanziario dell'azienda non erano stati ancora conseguiti (l'Avv. Stefanori, che era stato nominato con ordinanza della Sindaca n. 10 del 10 gennaio 2017, ha presentato le dimissioni dal suo incarico di Commissario), ha deliberato di proseguire il periodo di commissariamento, al fine dell'approvazione dei bilanci d'esercizio dal 2013 in poi, nonché della definizione di un piano economico e finanziario, indispensabile per il corretto prosieguo della gestione aziendale, assegnando ad un nominando commissario un termine di 30 giorni per la presentazione di un cronoprogramma, da sottoporre all'approvazione di Roma Capitale, con il dettaglio delle tempistiche delle attività da svolgere.



Successivamente con ordinanza della Sindaca n. 213 del 7 novembre 2019 è stato nominato il Dott. Marco Vinicio Susanna in qualità di Commissario straordinario.

Per quanto riguarda i bilanci societari, si ricorda che dal 2013 al 2017 non sono stati ancora approvati dall'Assemblea Capitolina (l'ultimo bilancio approvato con <u>DAC 8/2014</u> è stato quello relativo al 2012).

Figura 6.14 Numero di farmacie comunali e voto medio per municipio sul territorio di Roma Capitale



FONTE: ACOS.

Il giudizio dei cittadini

L'ultima Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali di Roma Capitale condotta dall'Agenzia nel 2019 ha confermato il giudizio positivo dei cittadini sul servizio offerto tramite le farmacie comunali anche se il voto medio, pari a 6,6 nel 2019 è in leggera discesa rispetto all'anno precedente quando aveva raggiunto il 7. In Figura 6.14 sono riportati la suddivisione delle farmacie comunali per singolo municipio e il voto espresso per il servizio emerso nel corso dell'indagine sulla qualità della vita condotta dall'Agenzia nel 2019.

6.6 Servizi cimiteriali

Organizzazione e modalità di gestione

Roma conta tre cimiteri principali urbani (Monumentale del Verano, Flaminio, Laurentino) e altri otto cimiteri suburbani: Castel di Guido, Cesano, Isola Farnese, Maccarese, Ostia Antica, Santa Maria del Carmine (Parrocchietta), San Vittorino e Santa Maria di Galeria. I cimiteri appartengono al demanio comunale e i servizi cimiteriali, prima gestiti in economia, sono stati affidati da Roma Capitale ad Ama fino al 27 settembre 2024 (DAC 53/2015). Il nuovo CdS, alla cui redazione ha partecipato anche l'Agenzia quale componente del Gruppo di lavoro costituito dal Dipartimento Tutela Ambientale, è stato approvato con DGCa 99/2018 e ha scadenza al 16 maggio 2023 (Tavola 6.5).

Nel nuovo CdS, all'Agenzia è stato affidato il monitoraggio permanente di alcuni servizi inerenti alla gestione, il decoro e la fruibilità dei plessi cimiteriali quali la manutenzione ordinaria, la pulizia, la cura del verde, etc.



Ama, per il tramite del Servizio Cimiteri Capitolini, si occupa delle attività relative al rilascio e alla gestione delle concessioni (assegnazioni, rinnovi, retrocessioni, etc.), delle operazioni cimiteriali, comprese le cremazioni, e delle attività di custodia, vigilanza e manutenzione volte a garantire un'adeguata fruizione degli spazi da parte dell'utenza e ad assicurare il decoro degli ambienti e il corretto funzionamento degli impianti all'interno delle aree cimiteriali. Nei servizi cimiteriali oggetto di affidamento rientrano anche i servizi necroscopici e l'illuminazione votiva nel cimitero Laurentino; nei restanti cimiteri l'illuminazione votiva è invece gestita da Areti S.p.A.

Tavola 6.5 Quadro della regolamentazione contrattuale dei servizi cimiteriali e dell'illuminazione votiva a Roma

Azienda	Contratto/affida	Nat. Ser.	Linee Guida	Contratto/affidamento		
Azieliua	mento di servizi	Nat. Ser.	delibera	delibera	scadenza	
Vigente					•	
Ama s.p.a.	Servizi funebri e cimiteriali	Spl	AC 77/2017	Affidamento AC 53/2015	27/09/2024	
Areti s.p.a. (ex Acea Distribuzione s.p.a.)	Illuminazione votiva	Spl	-	Decr. Gov. 2264/1943	a revoca	

FONTE: ACOS.

Aspetti economici del CdS

Il nuovo CdS ha significativamente modificato la regolazione dei rapporti economici tra Roma Capitale ed Ama prevedendo ora l'incasso diretto da parte di Roma Capitale di tutti i proventi cimiteriali (precedentemente introitati da Ama) ed una differente modalità di quantificazione dei corrispettivi dovuti. Per le operazioni cimiteriali e le attività relative alle concessioni viene ora riconosciuto ad Ama un corrispettivo unitario predeterminato per ogni singola operazione, mentre per la parte rimanente, relativa a tutti i "servizi a canone" (vigilanza, manutenzione ordinaria, servizi necroscopici, etc.), il corrispettivo complessivo è definito annualmente in termini forfettari e liquidato mensilmente, nella misura di 1/12 del totale annuo. Tale variazione nella modalità di determinazione del corrispettivo può essere valutata positivamente in quanto offre maggiori garanzie di trasparenza per l'Amministrazione e risulta incentivante per il gestore che, a fronte del riconoscimento di un corrispettivo fisso ad operazione, è portato a ridurre i costi di esecuzione. Più discutibile è, invece, la scelta di remunerare a forfait tutti i "servizi a canone" soprattutto per la difficoltà di valutare la congruità dell'importo annuo stabilito dal CdS pari a circa 14 milioni di euro (Iva esclusa).

Per l'anno 2018, Ama ha incassato (con obbligo di riversamento a Roma Capitale) introiti da concessioni per circa 11 milioni di euro e ulteriori 19 milioni di euro (IVA esclusa) dalle operazioni cimiteriali. L'Amministrazione ha invece impegnato una somma di circa 23 milioni di euro a copertura dei costi derivanti dal CdS che è stata corrisposta solo in parte al gestore nel corso dell'anno; le somme stanziate in conto capitale sono state invece sempre 5 milioni di euro sulla base della spesa storica derivante dal precedente CdS.

I dati sul servizio

La Tavola 6.6 riporta i principali indicatori quantitativi ed economici relativi all'attività di gestione dei servizi cimiteriali per gli anni 2013-2018 e la serie storica del voto sul servizio, espresso dagli utilizzatori e rilevato annualmente dall'Agenzia nell'Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma.

Nel 2018 a Roma sono decedute oltre 30mila persone; di queste circa 18.500 sono state sepolte nei cimiteri capitolini mentre per le restanti (oltre 11mila) le famiglie hanno chiesto il trasferimento delle salme al di fuori



del territorio comunale. Negli ultimi 6 anni il numero di decessi è complessivamente cresciuto (+6% dal 2013) ed analoga variazione in aumento si è avuta per il numero delle pratiche gestite da Ama (oltre 33mila nel 2018 e +6% nel periodo osservato).

Nel 2018 Ama si è occupata della sepoltura del 61% dei deceduti a Roma; a questi si aggiungono le salme provenienti da fuori Roma (quasi 4mila), che rappresentano il 20% delle salme sepolte nei cimiteri capitolini nel 2018 (un totale di poco superiore alle 22mila salme).

Il numero delle salme sepolte a Roma è cresciuto tra il 2013 e il 2017 ed è invece in diminuzione nell'ultimo anno (-3% tra il 2017 e il 2018, pari a quasi 4mila salme in meno) soprattutto per l'incremento nel numero di salme per le quali i familiari hanno chiesto il trasferimento fuori Roma (+30% negli ultimi 6 anni e +26% solo tra il 2017 e il 2018) a fronte del numero sostanzialmente stabile delle salme provenienti da fuori Roma (un numero di poco inferiore alle 4mila salme all'anno in tutto il periodo considerato).

Le scelte dei cittadini si sono orientate sempre di più verso la cremazione, che rappresenta circa 1/3 delle principali operazioni condotte dal Servizio Cimiteri Capitolini (15.340 cremazioni nel 2018, di poco inferiori alle 15.737 dell'anno precedente, e in crescita del 29% dal 2013); sempre in tema di cremazioni, è cresciuto significativamente dal 2013 il numero delle famiglie che richiedono l'affidamento delle ceneri (oltre 6mila nel 2018 e +68% nel periodo osservato).

L'altra grande categoria di operazioni svolte è rappresentata dalle tumulazioni (15.666 nel 2018, pari a oltre il 33% delle principali operazioni svolte ma in diminuzione del 9% dal 2013) e dalle concessioni di loculi (8.522 nel 2018 e -14% dal 2013); anche le operazioni di inumazione hanno registrato una variazione negativa del 7% dal 2013 (Tavola 6.6).

Tavola 6.6 Quadro sintetico dell'andamento dei principali indicatori quantitativi e del voto medio sul servizio per i servizi cimiteriali

Servizio per i servizi cirritteriali								
CRUSCOTTO SERVIZI CIMITERIALI	2013	2014	2015	2016	2017	2018	Δ 2013/2018	
PRINCIPALI OPERAZIONI (n.)								
concessioni di loculi	9.916	11.435	10.723	10.028	9.371	8.522	-14%	
tumulazioni	17.251	18.318	18.404	16.654	16.606	15.666	-9%	
inumazioni	5.604	4.244	4.088	4.312	5.399	5.184	-7%	
cremazioni	11.937	13.034	13.992	14.322	15.737	15.340	29%	
estumulazioni e esumazioni	10.412	11.018	10.848	13.131	8.757	10.171	-2%	
affido ceneri	3.690	4.711	5.217	5.815	6.080	6.201	68%	
DECESSI E SALME GESTITE (n.)								
deceduti a Roma	28.490	28.456	30.170	29.235	31.471	30.097	6%	
autoriz. al seppellimento fuori Roma	8.934	8.882	9.320	8.061	9.240	11.599	30%	
sepolti a Roma	19.556	19.574	20.850	21.174	22.231	18.498	-5%	
salme proven. da fuori Roma	3.478	3.644	3.838	3.992	3.965	3.817	10%	
salme sepolte a Roma	23.034	23.218	24.688	25.166	26.196	22.315	-3%	
pratiche gestite da AMA	31.968	32.100	34.008	33.227	35.436	33.914	6%	
DATI ECONOMICI *								
ricavi da concessioni (/000)	17.831	18.441	17.024	17.126	n.d.	n.d.	n.d.	
ricavi da operazioni cimiteriali (/000)	13.569	14.093	14.184	14.213	n.d.	n.d.	n.d.	
costi totali (/000)	34.326	34.143	31.099	27.514	n.d.	n.d.	n.d.	
costo per decesso gestito (euro)	1.074	1.064	914	828	n.d.	n.d.	n.d.	
QUALITA' PERCEPITA (voto medio sul servizio)								
servizi cimiteriali	6,0	5,7	5,8	5,7	5,5	5,4	-10%	

(*) Per gli anni 2017 e 2018 i dati economici non sono disponibili per la mancata approvazione del bilancio di esercizio di Ama. FONTE: ELABORAZIONI ACOS SU DATI AMA.

Il giudizio dei cittadini e i reclami 2019

Con riferimento alla qualità del servizio percepita dai cittadini, nell'ultima Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali di Roma Capitale, condotta dall'Agenzia nel 2018, il voto medio sui servizi cimiteriali



non raggiunge la sufficienza (5,4) e quasi la metà degli utenti si è detta scontenta del servizio (manutenzione, pulizia, tranquillità); altri aspetti critici sono la scarsa accessibilità e la sicurezza (Tavola 6.6).

Nel 2019 (fino alla data del 5 dicembre) i reclami pervenuti ad Ama sono stati 409, la maggior parte riguardanti i cimiteri Verano e Flaminio (rispettivamente 200 e 184 reclami); per il cimitero Laurentino sono stati registrati solo 11 reclami e 9 per i cimiteri minori. I cittadini hanno segnalato soprattutto problemi legati alle infiltrazioni di acqua, alla mancata manutenzione del verde (alberi o rami pericolanti, erbacce, assenza di potatura, etc.) o danni agli edifici.

Il monitoraggio della qualità

Come ricordato, il nuovo CdS, anche al fine di verificare l'adempimento degli obblighi contrattuali in relazione ai servizi a canone, ha istituito per la prima volta un monitoraggio permanente della qualità erogata e percepita dei servizi cimiteriali e ne ha affidato l'esecuzione all'Agenzia.

Le attività di monitoraggio, che saranno avviate a regime nel 2020, sono partite nel mese di novembre 2019, a causa dei tempi di cui l'Amministrazione ha avuto bisogno per confermare gli indicatori da monitorare, sulla base di una lista proposta dalla stessa Agenzia.

Per tutti gli undici cimiteri capitolini, l'Agenzia si occupa quindi sia del monitoraggio della qualità erogata sia della rilevazione della qualità percepita; le campagne di rilevazione hanno cadenza semestrale e, per la qualità erogata, sono articolate in quattro diverse tipologie di osservazioni/indagini mystery sulla base di indicatori concordati con il Dipartimento Tutela Ambientale: accesso alla sede cimiteriale, visita della sede cimiteriale, mystery allo sportello URP e mystery call al center cimiteri capitolini. Nel valutare l'accessibilità, i rilevatori verificano la presenza ed efficacia della segnaletica all'entrata, la disponibilità di parcheggi e di fermate del TPL nonché l'esistenza o meno di barriere architettoniche. Nella visita al cimitero, le osservazioni riguardano la pulizia dei viali, delle aree comuni e dei servizi igienici, la manutenzione del verde pubblico, la presenza e il funzionamento di scale e fontanelle, l'illuminazione e la disponibilità e fruibilità di cassonetti e cestini. Nelle indagini mystery, i rilevatori si recano di persona allo sportello URP del Verano (per rivolgere delle domande ai dipendi Ama in servizio) mentre utilizzano il contatto telefonico per la rilevazione della qualità del call center. La rilevazione della qualità percepita avviene tramite intervista diretta agli utenti dei cimiteri sulla base di un questionario anch'esso definito in accordo con il Dipartimento. Per la qualità erogata sono previste un totale di 1.200 rilevazioni all'anno mentre per la qualità percepita sono previste 384 rilevazioni annue.

