

1. ACoS e la qualità nei servizi pubblici locali

- 1.1. L'attività dell'Agenzia e la qualità dei rapporti istituzionali con l'Amministrazione Capitolina
- 1.2. La qualità effettiva e la sua misurazione
- 1.3. La qualità percepita e l'indagine sulla qualità della vita anno 2020
- 1.4. Il coinvolgimento delle Associazioni dei consumatori nel processo valutativo della qualità dei servizi pubblici locali
- 1.5. La governance dei servizi pubblici locali ed il sistema di qualità: dai contratti di servizio al sistema di valutazione della qualità erogata e del livello di soddisfazione del cittadino

In questo capitolo, viene brevemente sintetizzata l'attività istituzionale dell'Agenzia, facendo riferimento ai rapporti in essere al 2020 con i diversi Dipartimenti di Roma Capitale. Adottando alcuni riferimenti normativi e metodologici come guida per lo sviluppo dei concetti esposti, viene quindi analizzato il tema della misurazione della qualità dei servizi pubblici locali e della loro valutazione partecipativa, cioè del modo in cui i cittadini e gli utenti cessano di essere oggetto di indagine per divenire essi stessi coautori della valutazione come pure della progettazione degli obiettivi.

Lo scopo, infatti, è quello di evidenziare come la cultura della valutazione, nel nostro caso dei servizi pubblici locali, costituisce una spinta al miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti dalle amministrazioni pubbliche chiamate ad assicurare il concreto benessere dei propri cittadini.

La qualità del servizio verrà inoltre esaminata nei suoi aspetti multidimensionali, prendendo in considerazione le sue due principali tipologie: qualità effettiva del servizio erogato e qualità percepita dall'utente.

Nel capitolo verrà inoltre presentata la ricognizione, con la relativa tabella di rappresentazione sintetica, dei contratti di servizio/affidamenti vigenti alla data di presentazione della Relazione, delle carte di qualità dei servizi, dei monitoraggi di qualità erogata e delle indagini di qualità percepita previsti dagli stessi contratti di servizio ed affidati all'Agenzia o a soggetti terzi.

1.1 L'attività dell'Agenzia e la qualità dei rapporti istituzionali con l'Amministrazione Capitolina

Come è ormai noto, Il Consiglio Comunale, con [l'istituzione dell'Agenzia avvenuta nel 2002](#), 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". A tale proposito occorre tuttavia evidenziare che solo quest'anno, con la Relazione Annuale 2020, viene data finalmente attuazione al dettato del citato art. 111, fornendo così ai consiglieri capitolini l'opportunità di affrontare, in una apposita seduta, un tema di grande importanza per la città quale quello dei servizi pubblici locali.



Inoltre, 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. Per cercare di svolgere al meglio tale funzione e con lo scopo di fornire all'Amministrazione Capitolina una visione di insieme di ciascun servizio, l'Agenzia nel corso dell'anno ha implementato lo strumento, presentato già in occasione delle Relazione annuale 2019 e sopra richiamato, "cruscotto di indicatori" finalizzato a misurare l'efficienza e l'efficacia della gestione dei singoli servizi pubblici. L'Agenzia, in relazione a ciascun servizio, può offrire così 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 quantitativo e qualitativo dell'offerta di servizio a confronto con le risorse impegnate dall'amministrazione a titolo di corrispettivo o contributo;
- 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.

Per svolgere tale attività di ricerca e sintesi e, più in generale, per adempiere in maniera adeguata al suo ruolo di soggetto autonomo ed indipendente, l'Agenzia ha la necessità di rapportarsi con i Dipartimenti di Roma Capitale di volta in volta competenti per materia o con i singoli soggetti erogatori del servizio. È nata così l'idea di misurare anche il "livello qualitativo" dei rapporti istituzionali intercorsi nell'anno 2020 con le varie strutture di Roma Capitale ed è stato individuato come indicatore il "tempo medio di risposta", vale a dire il numero di giorni intercorsi tra la richiesta dei dati e la risposta pervenuta. Analoga attività è stata anche realizzata con riferimento ai rapporti intercorsi con i soggetti erogatori dei servizi utilizzando lo stesso indicatore.

La Tavola 1.1 evidenzia in modo inequivocabile come i tempi di risposta alle richieste inoltrate siano strettamente correlati alla "qualità" delle relazioni instaurate con i destinatari delle richieste. Infatti, per quei Dipartimenti con cui l'Agenzia ha instaurato intensi rapporti di collaborazione, a seguito della sottoscrizione di specifiche Convenzioni finalizzate all'avvio di un sistema di monitoraggio permanente della qualità dei servizi erogati (come nel caso del Dipartimento Tutela Ambientale) o per via di rapporti personali intrattenuti con i dirigenti o funzionari del Dipartimento stesso o della società (come nel caso di Roma Servizi per la Mobilità) i tempi di risposta sono estremamente brevi (0,8 per il Dipartimento Tutela Ambientale e 1,0 per Roma Servizi per la Mobilità).

Questo dimostra che quando si riesce a lavorare insieme condividendo l'obiettivo di migliorare il servizio nel rispetto dei diritti e delle aspettative del cittadino utente, la individuazione delle criticità del processo di erogazione del servizio non viene più interpretata dall'Amministrazione come una "accusa", un "attacco", una critica fine a sé stessa, ma al contrario viene apprezzato l'approccio propositivo e costruttivo con cui l'Agenzia svolge la sua funzione, nel pieno rispetto dell'autonomia gestionale e decisionale dell'Amministrazione. Al contrario dove tutto questo non avviene, e salvo episodici possibili disguidi, i tempi di risposta raggiungono livelli eccessivi ed incomprensibili.



Tavola 1.1 Tempo medio di risposta delle strutture di Roma Capitale ad ACoS, per richieste di dati necessari allo svolgimento dell'attività istituzionale

Struttura	Richieste			Risposte			Tempo
	PEC	mail	solleciti	complete	parziali	nessuna	medio (gg)
SERVIZIO DI IGIENE URBANA							
Dipartimento Tutela Ambientale, Dir. Rifiuti	-	10	1	90%	10%	-	0,8
Ama	-	9	4	67%	22%	11%	4,3
Dipartimento Risorse Economiche, TaRi	1	1	1	50%	-	50%	4,0
SERVIZIO TPL/MOBILITA'							
Dipartimento Mobilità e Trasporti	4	3	4	71%	14%	14%	210
Roma Servizi per la Mobilità (RSM)	-	2	1	100%	-	-	1,0
CULTURA E TEMPO LIBERO							
Dipartimento Attività Culturali	3	-	4	67%	33%	-	63,0
Dipartimento Servizi Delegati	1	-	-	100%	-	-	7,0
Dipartimento Sport	1	-	-	100%	-	-	10,0
Dipartimento Turismo	2	5	-	100%	-	-	15,7
Dipartimento Tutela Ambientale, Dir. Verde	2	-	2	100%	-	-	106,0
Gabinetto della Sindaca	1	-	-	-	-	100%	-
Sovrintendenza Capitolina	3	1	6	25%	50%	25%	88,4
Biblioteche comunali - ISBCC	2	-	1	100%	-	-	25,5
Azienda Speciale Palaexpo	1	-	-	100%	-	-	23,0
Accademia di Santa Cecilia	1	-	-	100%	-	-	20,0
Associazione Teatro di Roma	1	-	2	-	-	100%	
Fondazione Bioparco	2	-	1	50%	50%	-	45,5
Fondazione Cinema per Roma	1	-	-	-	100%	-	15,0
Fondazione La Quadriennale	1	-	-	100%	-	-	14,0
Fondazione Museo della Shoah	1	-	-	-	100%	-	28,0
Fondazione Musica per Roma	1	-	-	100%	-	-	20,0
Fondazione Roma Europa	1	-	1	100%	-	-	49,0
Fondazione Roma Lazio Film C.	1	-	-	100%	-	-	72,0
Fondazione Teatro dell'Opera	1	-	1	-	100%	-	37,0
SERVIZI A RETE							
Dipartimento SIMU - Illuminazione pubblica	-	1	1	-	-	100%	-
Acea - Areti	1	-		100%	-	-	4,0
Acea Ato 2	1	-	1	100%	-	-	12,0
SERVIZI SCOLASTICI E SOCIALI							
Dipartimento Servizi Educativi e Scolastici	1	1	-	100%	-	-	10
Dipartimento Tutela Ambientale - Cimiteri	1	2		67%	0%	33%	51,5
RSM - trasporto disabili	-	1	-	100%	-	-	4,0

FONTE: ACOS.

1.2 La qualità effettiva e la sua misurazione

La qualità effettiva o qualità erogata di un servizio pubblico si può affermare che sia il risultato di molteplici fattori, fra cui risultano come essenziali almeno quattro:

1. accessibilità del servizio;
2. trasparenza verso gli utenti;
3. tempestività nell'erogazione del servizio;
4. efficacia del servizio erogato.

Tali fattori rappresentano infatti le dimensioni di qualità che devono essere necessariamente tenute in considerazione nel momento in cui un servizio può/deve essere "programmato", "misurato", "analizzato", "confrontato", "migliorato".



All'interno di queste dimensioni, la qualità dovrà essere misurata con indicatori specifici che rappresentano quantificazioni, misure, rapporti tra misure, in grado di rappresentarla interamente o per una sua porzione. Per valutare il raggiungimento della qualità erogata è opportuno identificare preventivamente, per ogni indicatore interno alla rispettiva dimensione, un valore programmato che ne definisce lo standard; esso rappresenta il *livello di qualità predefinito* che i soggetti erogatori del servizio pubblico si sono impegnati a rispettare nel "patto con l'utente". Se per una prestazione non viene esplicitamente definito uno standard, il livello obiettivo è il 100% di prestazioni conformi.

Poiché una corretta programmazione e misurazione del livello di qualità passa anche attraverso una comune base culturale, è opportuno che si utilizzi un linguaggio comune per descrivere le dimensioni oggetto di misurazione, per le quali si propone la seguente definizione:

1. **Accessibilità:** effettiva possibilità per qualsiasi potenziale utente di fruire del servizio, potendo individuare agevolmente e in modo chiaro il luogo e le modalità in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti.
2. **Trasparenza:** disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono, a colui che richiede il servizio o la prestazione, di conoscere chiaramente a chi, come e cosa richiedere, in quanto tempo ed eventualmente a quale costo poterlo ricevere.
3. **Tempestività:** tempo che intercorre tra il momento della richiesta e il momento dell'erogazione del servizio o della prestazione.
4. **Efficacia:** rispondenza del servizio o della prestazione erogata alle aspettative dell'utente almeno in termini di conformità, affidabilità, completezza. In sostanza l'efficacia rappresenta la capacità di conseguimento degli obiettivi fissati che, nel caso di un ente pubblico, si dovrebbe tradurre nel grado di soddisfacimento dei bisogni dei cittadini amministrati.

Naturalmente, l'elenco delle dimensioni considerate non è esaustivo e può essere ampliato in base alle esigenze di indagine e alle tipologie del servizio. Ad esempio, volendo fare un bilancio della sostenibilità di una prestazione, sono sicuramente da non trascurare l'efficienza e l'economicità:

- **Efficienza:** è l'espressione del confronto tra le risorse necessarie e il servizio erogato. Normalmente il rapporto input/output è il confronto che esprime il grado di efficienza.
- **Economicità:** è generalmente rappresentabile come valore economico medio riferito al servizio erogato. Esprime, ad esempio, la spesa media per ottenere il servizio da parte dell'utente, il grado di copertura economica del servizio con entrate proprie e così via.

Il processo di misurazione della qualità è un processo di miglioramento continuo

Terminata la fase di definizione delle dimensioni, degli indicatori e dei relativi standard, che fissa il livello di qualità predefinito, la qualità erogata potrà essere misurata e valutata in relazione al rispetto dello standard pianificato. Esistono quindi due livelli di valutazione, uno riferito al livello dello standard adottato, e uno riferito alla prestazione rispetto allo standard. Quanto più è rispettato lo standard concordato tra committente e soggetto erogatore, tanto più la "qualità erogata" sarà elevata; se, e solo se, la qualità erogata è elevata (gli obiettivi sono rispettati), tanto più elevato sarà lo standard, tanto più sarà elevata la "qualità assoluta" del servizio.

Partendo dalla qualità erogata, il confronto tra valore consuntivato e valore programmato definisce quindi il livello di qualità raggiunto che potrà misurarsi attraverso un margine di scostamento e/o un valore percentuale di rispetto dell'obiettivo:

- il margine di scostamento è rappresentato per ogni indicatore dalla differenza tra valore programmato (standard di qualità) e il valore conseguito a consuntivo nel periodo di riferimento



(normalmente l'esercizio amministrativo); l'efficacia massima rispetto al valore programmato si avrà con margine zero.

- il valore percentuale di rispetto dell'obiettivo è ottenuto ponendo a raffronto i due valori consuntivo e programmato, con efficacia massima quando l'indicatore sarà pari al 100% del programmato

Per quanto detto, si ritiene che la misurazione della qualità sia assimilabile ad un processo iterativo, volto anch'esso al miglioramento continuo. In sintesi, si può affermare che per ogni dimensione si scelgono gli indicatori e se ne programmano i valori *standard* siglando il "patto di qualità" tra soggetto erogante e cittadino/utente. Successivamente il servizio viene erogato a favore dell'utente finale; quindi, si misurano e si controllano le prestazioni, confrontando i risultati con gli standard programmati e definendo il livello della qualità erogata. Infine, sulla base dei risultati relativi alla qualità erogata, si valutano il livello di efficacia del servizio e l'opportunità di innalzare gli standard per conseguire miglioramenti della qualità assoluta del servizio.

Un nuovo paradigma di qualità

Sia nel caso dei servizi pubblici locali erogati direttamente dall'ente locale in regime di economia sia nel caso di erogazione da parte di un'azienda affidataria esterna all'ente, ai fini dell'efficacia è importante evitare il rischio di autoreferenzialità sul tema della qualità.

Tale rischio si può evitare:

1. coinvolgendo direttamente i destinatari del servizio nel processo di definizione degli obiettivi di qualità (ad esempio mediante la partecipazione delle Associazioni di Consumatori/Utenti alla fase della programmazione degli indicatori e della verifica);
2. affidando la misurazione della qualità a soggetti terzi, imparziali e indipendenti.

La prima delle suddette modalità ha il vantaggio di favorire l'introduzione di un paradigma di qualità efficace perché presuppone di porre l'utente e le sue esigenze al centro della visione dell'azienda fin dalla fase della programmazione del servizio. Il coinvolgimento delle Associazioni si ispira al principio di sussidiarietà orizzontale, in cui il cittadino partecipa attivamente alla gestione dei beni comuni.

Per garantire, inoltre, la rappresentatività degli indicatori rispetto ai bisogni, è utile ed opportuno che gli indicatori e gli standard concertati siano sottoposti ad un continuo processo di misurazione e verifica con tutti gli stakeholder del servizio.

L'ente locale, quindi, partendo da queste considerazioni potrà fissare obiettivi di miglioramento della qualità dei servizi anche attraverso la revisione dei contratti di servizio e delle carte dei servizi coinvolgendo direttamente, nel processo, gli stakeholder del servizio; quindi, in primis l'utente finale.

L'indicatore sintetico di qualità

L'approccio sopra descritto è chiaramente multidimensionale ed analitico: ha scomposto l'oggetto della nostra indagine (la qualità e la sua misurazione) nei suoi elementi costitutivi (dimensioni, indicatori, standard, consuntivo, margine di scostamento), ne ha sviluppato l'esame e identificato valori rappresentativi.

In questo paragrafo si ritiene utile presentare anche un approccio che permetta di definire e misurare la qualità attraverso un indicatore di sintesi.

Allo scopo, utilizzando gli elementi già chiariti nel precedente modello analitico, partiamo dalle dimensioni della qualità e dai relativi indicatori che sono stati già identificati. Se attribuiamo a ciascuna dimensione un peso percentuale definito sulla base dell'importanza relativa di ciascuna e, successivamente, attribuiamo (all'interno delle singole dimensioni) un peso a ciascuno dei singoli indicatori che la misurano, calcolando la



media ponderata degli indicatori interni a ciascuna dimensione e, successivamente il valore della media ponderata delle dimensioni, otterremo un unico valore che chiameremo “Indice Sintetico di Qualità”.

Questo indicatore rappresenta una *reductio ad unum* di tutto il processo di definizione e misurazione della qualità che abbiamo descritto e ha la forza di esprimere sia la qualità sia il valore raggiunto. Questo indicatore, inoltre, identifica, contemporaneamente, una sintesi di qualità ma anche una sintesi di efficacia complessiva del servizio erogato.

Infatti, poiché si è proceduto a confrontare, per ogni dimensione/indicatore, il valore consuntivato con il valore programmato e poiché ne avremo rilevato anche il delta (lo scostamento), la media ponderata di tutti i delta può rappresentare anche un indicatore di efficacia complessiva della variabile considerata.

Box 1.1 – Indicatore di qualità totale IQT del servizio di igiene urbana

L’Agenzia nel corso della sua attività ha avuto modo di applicare la metodologia sopra descritta in alcuni ambiti specifici e, in particolare, nel settore dell’igiene urbana e del decoro. Con la [deliberazione del Commissario straordinario n. 77/2016](#), assunta con i poteri della Giunta capitolina, è stato approvato il contratto di servizio con l’AMA per la gestione del servizio di igiene urbana. Si tratta del primo contratto di servizio con il quale vengono superati i c.d. Comitati paritetici di vigilanza e viene invece previsto un Organismo di Controllo costituito da rappresentanti dell’Amministrazione capitolina, di AMA SpA e dell’Agenzia. Con il medesimo contratto viene inoltre attribuita all’Agenzia, in considerazione della sua terzietà ed indipendenza, la funzione di svolgere il monitoraggio della qualità erogata e percepita del servizio dell’igiene urbana. È proprio in seno al citato Organismo, istituito con D.D. n. 139 dell’8 febbraio 2017, che l’Agenzia ha proposto l’adozione di un **Indicatore di Qualità Totale** (IQT), che rappresenta un indicatore sintetico calcolato come la media ponderata dei 19 indicatori di qualità erogata previsti contrattualmente. Sono state così avanzate e discusse varie ipotesi del peso da attribuire ai vari indicatori qualitativi (pulizia, fruibilità, decoro e funzionalità) al fine di individuare un modello condiviso di calcolo. Definiti così i pesi dei singoli indicatori e, approvato il modello di calcolo dell’IQT, l’Organismo di controllo è stato messo nelle condizioni di rappresentare in maniera unitaria i risultati della misurazione della qualità erogata condotta dalla stessa Agenzia e di procedere così più agevolmente alla determinazione della eventuale penale da applicare.

1.3 La qualità percepita e l’Indagine sulla qualità della vita a Roma (2020)

La qualità è divenuta nell’arco di alcuni anni uno strumento di competitività e stimolo al miglioramento continuo. Ogni soggetto erogatore di servizi pubblici ha oggi la necessità di rispondere in modo sempre più efficiente ed efficace alle crescenti esigenze dell’utenza ed ai cambiamenti che in essa intervengono. È inoltre essenziale e fondamentale evidenziare come l’importanza dei servizi pubblici non è ricollegabile solo a puri dati quantitativi, a valutazioni settoriali; il livello qualitativo dei servizi di cui si può godere all’interno di una comunità (nel nostro caso di una città) impatta infatti, in modo importante, sul “livello qualitativo della vita” complessivamente intesa.

La rilevanza sociale della qualità dei servizi deve indurre, quindi, alla promozione di una specifica *cultura della qualità*, cultura che dovrà tentare di sostituire quella, oggi prevalente, improntata alla semplice erogazione del servizio che si realizza applicando norme e procedure, spesso rigide e superate. La cultura della qualità nei servizi è certamente un risultato difficile da raggiungere, data la necessità di rispondere ad un’esigenza



collettiva (derivante dalla combinazione delle richieste che provengono da una molteplicità di individui) e data l'oggettiva difficoltà di misurare la qualità della prestazione erogata.

Per molto tempo si è affrontato il tema della qualità con un approccio che ha origine dall'analisi del servizio offerto, commisurando la qualità alla quantità di elementi misurabili che si possono riconoscere nel servizio stesso. La qualità risulta così valutabile in maniera oggettiva, in base al grado di conformità rispetto ad uno specifico standard predefinito: la qualità erogata. Tuttavia, è sempre più evidente che tale approccio non sia più sufficiente a descrivere adeguatamente quello che oggi è l'approccio alla qualità da parte dell'utente. La percezione della qualità è infatti un processo complesso ed articolato che tiene conto sia degli elementi oggettivi del servizio ma anche, e soprattutto, della sua rispondenza alle aspettative ed ai bisogni del cittadino e, non ultimo, della proporzionalità tra prezzo e livello delle prestazioni. È quindi un processo che considera anche la "qualità attesa" e la "qualità percepita", aspetti che si riferiscono entrambi al rapporto tra l'utente e il soggetto organizzatore/erogatore.

Il termine qualità attesa definisce le aspettative del potenziale utente, anche in mancanza della fruizione contingente del servizio o della prestazione; si tratta delle attese in base alle quali l'utente, all'atto della effettiva fruizione, formulerà una valutazione personale, un giudizio complessivo sul livello qualitativo del servizio erogato (qualità percepita). Con il termine qualità percepita si vuole quindi intendere la valutazione personale dell'utente relativa al servizio effettivamente fruito.

In questo senso, la qualità attesa è l'obiettivo dal punto di vista dell'utente e si pone nei confronti della qualità percepita nello stesso modo in cui l'obiettivo standard si pone rispetto alla qualità erogata: se il servizio fruito dall'utente ne soddisfa le aspettative, la valutazione della qualità percepita sarà positiva; analogamente diciamo che la qualità erogata è soddisfacente se il servizio erogato raggiunge gli obiettivi standard. La progettazione degli obiettivi di servizio è quindi efficace, a livello della collettività, quando gli standard fissati corrispondono alle aspettative della popolazione; la qualità percepita sarà elevata, se il servizio rispetterà gli standard.

Nel momento in cui l'utente fruisce di un servizio, questi esprime una sua personale valutazione, frutto dell'esperienza personale, del confronto con altri o del particolare contesto in cui vive. Considerare ed analizzare tali aspetti qualitativi, pur tenendo conto dell'elevato grado di soggettività, significa fare dell'utente sia un elemento di riferimento essenziale nella fase di definizione dei contenuti del servizio, sia un soggetto parte integrante del processo di erogazione.

Il servizio, infatti, sin dal momento della sua progettazione deve cercare di rispondere non solo ai bisogni espliciti dell'utente, ma anche a quelli impliciti e latenti. Allo stesso tempo il soggetto erogatore del servizio, in un'ottica di ricerca continua del miglioramento, deve condurre una costante autocritica: se gli utenti non sono soddisfatti, la semplice intuizione di aspettative disattese non basta. A questa deve accompagnarsi una fase attenta di verifica delle possibili cause interne all'origine degli eventuali scostamenti tra le aspettative dell'utente e il livello qualitativo del servizio effettivamente erogato. L'individuazione delle possibili carenze rilevate dall'utente (ad esempio con reclami o segnalazioni) costituisce il punto da cui partire per procedere ad una valutazione critica dell'intero sistema di erogazione. C'è pertanto un nesso di causa effetto tra il livello qualitativo insufficiente percepito dall'utente e l'inadeguatezza organizzativa e gestionale del soggetto erogatore. Questo scostamento tra aspettative dell'utente e prestazione effettiva può derivare da una erronea interpretazione o inadeguato utilizzo delle informazioni, dall'impegno inadeguato del management o dalla difficoltà di definire obiettivi in termini di qualità, ovvero da una sostanziale difformità tra servizi promessi e l'effettiva capacità di erogazione dell'organizzazione. Il superamento di una situazione quale quella sopra descritta, presuppone in ogni caso un intervento nel processo di erogazione del servizio e nella



struttura organizzativa che lo eroga, in assenza dei quali lo scostamento, e la conseguente criticità, sono destinate a perdurare nel tempo ed a compromettere sempre di più il rapporto tra l'utente ed il soggetto erogatore.

L'Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma

Come affermato, esiste una stretta correlazione tra la valutazione dei servizi pubblici e la valutazione della qualità della vita. La rilevanza sociale dei servizi pubblici, la circostanza che i potenziali fruitori del servizio erogato sono indistintamente tutti i cittadini di una comunità, l'importanza che i cittadini attribuiscono alla fruizione dei principali servizi pubblici, rendono estremamente interessante comprendere ed analizzare come il livello qualitativo dei servizi possa impattare sul "livello qualitativo della vita". In sintesi, si può affermare che la qualità dei servizi è direttamente responsabile della capacità di migliorare la qualità di vita degli utenti.

A tale proposito si evidenzia che l'Agenzia, oltre a condurre delle specifiche indagini di qualità percepita per ciascuno dei servizi per i quali è stata sottoscritta una Convenzione con i Dipartimenti competenti, realizza ogni anno, a partire dal 2007, una indagine di citizen satisfaction volta ad approfondire il legame esistente tra il sistema dei servizi pubblici locali e la qualità della vita nella percezione soggettiva dei cittadini/utenti romani.

L'indagine viene eseguita annualmente mediante metodo CATI, su un campione rappresentativo di 5.760 residenti; l'universo di riferimento è la popolazione residente a Roma, dai 15 anni in su. La dimensione del campione – 384 interviste per municipio poi pesate in base all'universo per ottenere le medie ponderate su Roma – è tale da garantire un'ottima significatività statistica su Roma e anche a livello municipale, con intervalli di confidenza rispettivamente inferiori a $\pm 1,3\%$ e $\pm 5\%$ (al livello di confidenza del 95%).

Agli intervistati si chiede di esprimere:

- il voto sulla qualità della vita a Roma e nella propria zona di residenza
- il giudizio sull'andamento di alcuni aspetti della vita a Roma negli ultimi due anni e le aspettative future per la propria situazione personale
- il voto su 18 servizi pubblici locali
- la conoscenza e la frequenza di utilizzo dei singoli servizi

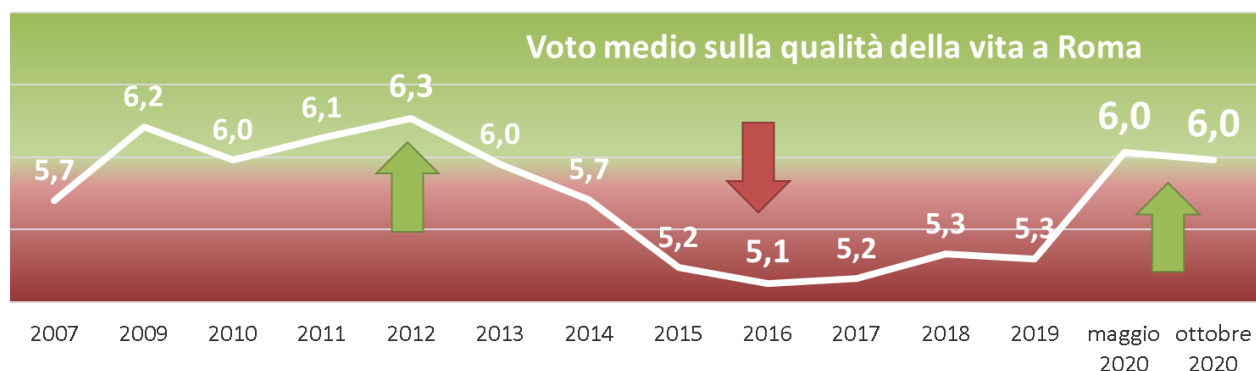
Agli utenti abituali viene poi chiesto di indicare la principale criticità di ogni servizio e agli utenti occasionali la principale causa di disaffezione.

XIII Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma

Come di consueto, anche quest'anno l'indagine annuale, giunta alla sua XIII edizione, è stata programmata e realizzata nel mese di maggio, nonostante le limitazioni, i divieti e le chiusure adottate durante il lockdown attuato per contrastare l'emergenza sanitaria Covid 19. Per questo motivo si è deciso di ripetere le interviste anche nel mese di ottobre per analizzare l'eventuale impatto delle riaperture, anche se parziali, e delle misure adottate per il contrasto dell'epidemia sulla valutazione dei cittadini. Nel 2020, quindi, l'indagine sulla qualità della vita risulta, in via eccezionale, articolata in due fasi: maggio e ottobre.

Nell'attesa di pubblicare a breve un report complessivo su tutti gli aspetti emersi, in questa sede verranno anticipati in anteprima i voti attribuiti alla qualità della vita a Roma e quelli assegnati ai singoli servizi (descritti per settore nell'ambito dei capitoli successivi).



Figura 1.1 La qualità della vita a Roma: andamento del voto medio (2007/2020)

FORNITORE: ACOS 2020.

Il giudizio dei residenti sulla qualità della vita a Roma

Il voto medio sulla qualità della vita a Roma nel 2020 è tornato alla sufficienza dopo sei anni (Figura 1.1). Insufficiente dal 2014, aveva toccato un minimo nella primavera del 2016, cui è seguita una lieve ripresa che quest'anno vede una forte accelerazione (+0,7), da attribuire almeno in parte alla situazione relativamente tranquilla vissuta dalla Capitale in relazione al Covid-19, in confronto con le altre grandi città italiane.

Il giudizio di sufficienza registrato nella prima fase dell'indagine condotta nel mese di maggio è stato confermato – al netto di una lievissima flessione – anche nella seconda fase (quella di ottobre) indicando come le misure introdotte, le parziali riaperture e più in generale, le politiche di contrasto al Covid-19 e di sostegno alle famiglie ed alle imprese non abbiano sostanzialmente mutato la valutazione e l'opinione che i cittadini avevano espresso durante il lockdown.

Esaminando la ripartizione territoriale dei voti medi per municipio (Figura 1.2), si conferma la sostanziale stabilità della valutazione di sufficienza durante le due fasi dell'indagine, con una variazione massima pari a 0,3 (negativa per il I e positiva per il XIII municipio) e oscillazioni di 0,1 in miglioramento per il V municipio (dove si passa da 5,8 a 5,9), in peggioramento per 6 municipi. La tendenza alla minore soddisfazione è anche confermata dal numero di municipi che risultano appena insufficienti: nella prima fase sono 3 (V, X e XIII), nella seconda diventano 5 (IV, V, VI, X, XIII). Gli unici municipi che non raggiungono la sufficienza in entrambe le fasi sono il V ed il X. Il municipio con il voto medio 2020 più basso in assoluto (5,8) nella prima fase è il V, mentre nella seconda fase è il X sempre con un voto di 5,8.

Come detto in precedenza, il voto medio sulla qualità della vita a Roma nel 2020, in entrambe le fasi, è stato pari a 6. Raggruppando i voti in quattro categorie in base al valore crescente, si può interpretare la valutazione dei cittadini in termini di livello di soddisfazione (Figura 1.3): i voti dall'1 al 3 indicano un cittadino per niente soddisfatto; 4/5 poco soddisfatto; 6/7 abbastanza soddisfatto; da 8 a 10, molto soddisfatto. La Figura 1.3 mostra come sono variate nel tempo le percentuali di intervistati riconducibili alle quattro categorie. Rispetto al 2016, si osserva un netto aumento della percentuale di cittadini abbastanza soddisfatti (+16%), che dal 2019 sono la maggioranza assoluta del campione, e un andamento crescente anche dei molto soddisfatti (+4%) a fronte di una diminuzione degli insoddisfatti (poco -5%, per niente -15%). Dal punto di vista territoriale, i soddisfatti (voti da 6 in su) nel 2020 variano dal 77% del I municipio al 59% del X.



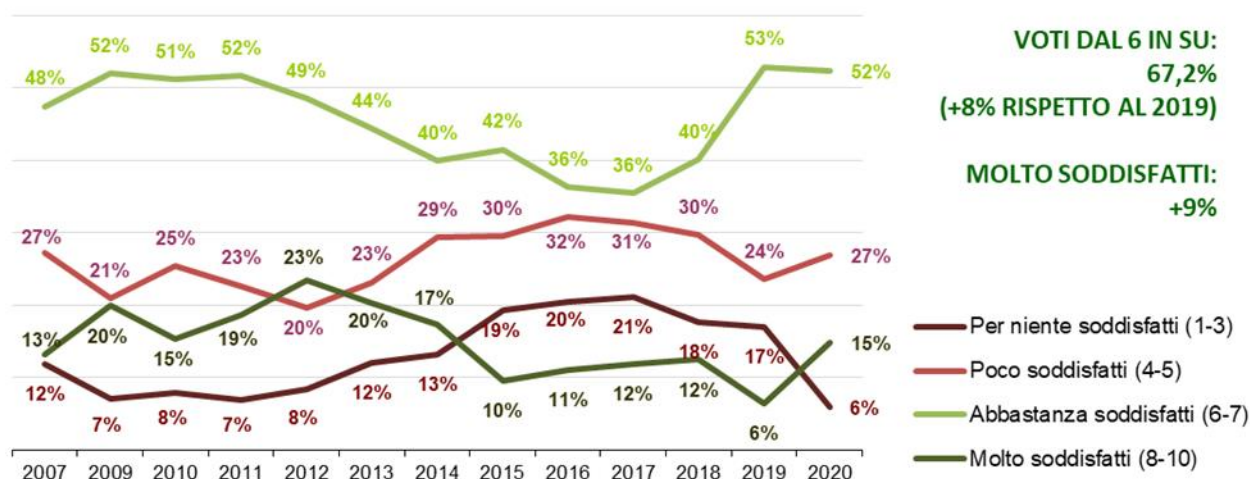
Figura 1.2 La qualità della vita a Roma: voto per municipio (2019/2020)

Qualità della vita a Roma	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII	XIII	XIV	XV	ROMA
maggio 2019	5,0	5,3	5,5	5,3	5,1	5,3	5,3	5,3	5,2	5,5	5,4	5,4	5,4	5,4	5,1	5,3
maggio 2020	6,3	6,1	6,1	6,0	5,8	6,0	6,1	6,0	6,1	5,9	6,0	6,1	5,9	6,1	6,0	6,0
ottobre 2020	6,0	6,0	6,0	5,9	5,9	5,9	6,1	6,0	6,1	5,8	5,9	6,1	6,2	6,0	6,0	6,0

Scala voti: MIN 2 3 4 5 6 7 MAX

FONTE: ACOS 2020.

Figura 1.3 La qualità della vita a Roma: andamento dei livelli di soddisfazione (2007/2020)



FONTE: ACOS 2020.

1.4 Il coinvolgimento delle Associazioni dei consumatori nel processo valutativo della qualità dei servizi pubblici locali

Nell'attuale scenario, i processi di valutazione della performance, soprattutto se vedono come protagonisti i cittadini e gli utenti, sono avvertiti dalla pubblica amministrazione non come un meccanismo preordinato a conoscere e migliorare le prestazioni erogate, in funzione della necessità di assicurare il concreto benessere dei destinatari delle stesse, ma come un adempimento procedurale obbligato. Ne consegue che il coinvolgimento dei cittadini nella valutazione dei servizi erogati dalle pubbliche amministrazioni si rivela come uno dei temi di più difficile approccio, indice di una scarsa cultura della valutazione, vissuta come mero adempimento burocratico piuttosto che come strumento di miglioramento dei processi produttivi. Vi è, infatti, un innato timore per la partecipazione dei cittadini e degli utenti nel processo valutativo: i cittadini e gli utenti finali sono avvertiti come una "minaccia" al processo di valutazione, potendone condizionare l'esito finale con possibili ricadute di carattere economico (penali e riduzione trattamenti economici), ma non solo.

Ad aumentare la criticità dell'approccio al tema contribuisce anche la circostanza che il coinvolgimento dei cittadini e degli utenti avviene quasi sempre nella fase finale del procedimento, senza che ne venga richiesta la partecipazione nella fase della "pianificazione", ossia all'atto della determinazione degli obiettivi da perseguire e degli standard da raggiungere.



Proprio al fine di promuovere la cultura della partecipazione e cercare di attribuire il giusto peso alla valutazione dei cittadini utenti anche nell'ambito del processo di miglioramento della qualità dei servizi, l'Agenzia ha promosso l'adozione di un [Protocollo, siglato in data 13 aprile 2015](#) fra Roma Capitale, le Associazioni di utenti e consumatori e l'Agenzia stessa ([DGCa 67/2015](#)), che si pone come obiettivo prioritario proprio il coinvolgimento dei cittadini, nella loro forma associativa, a partire dalla fase iniziale di redazione del contratto di servizio (attraverso la valutazione di adeguatezza degli standard di qualità) e fino a quella finale di valutazione della qualità erogata (attraverso la partecipazione alle attività di monitoraggio).

Sempre al fine di perseguire l'obiettivo del coinvolgimento dei cittadini, l'Agenzia ha avviato un ulteriore processo di confronto con le Associazioni dei consumatori aderenti al Protocollo al fine di identificare dimensioni e indicatori di qualità ulteriori rispetto a quelli già utilizzati per i principali servizi, tenendo conto delle esigenze manifestate dagli utenti stessi, ma anche delle segnalazioni di disservizi e dei reclami pervenuti alle singole Associazioni.

In particolare, il confronto è avvenuto partendo dall'esame degli indicatori già pubblicati da ACoS, per i singoli servizi, nel "Cruscotto degli Indicatori" pubblicato sul [sito web dell'Agenzia](#) al fine di valutare la loro adeguatezza e idoneità a descrivere l'efficacia dei servizi erogati alla cittadinanza. La collaborazione riguarderà, inoltre, la "pesatura" degli indicatori contenuti nei singoli contratti di servizio che sarà effettuata tenendo conto della rilevanza attribuita a quel particolare aspetto del servizio dagli utenti e, comunque, delle loro preferenze ed indicazioni. Il processo di ponderazione dovrà, ad un certo punto, vedere il coinvolgimento anche del soggetto erogatore del servizio, al fine di condividere le valutazioni e, soprattutto, attribuire il giusto peso (minimo) a quegli aspetti del servizio/indicatori che sono fortemente condizionati da fattori esogeni o dal comportamento degli stessi cittadini e per i quali il soggetto erogatore stesso ha un limitato potere di intervento.

Il progetto si articola quindi in vari ed articolati passaggi aventi l'obiettivo finale di arrivare ad esprimere un set di indicatori di qualità definiti e pesati con il contributo attivo delle stesse Associazioni. Tali indicatori verranno poi valutati e ponderati anche in base a successive indagini condotte su campioni di cittadini romani. Il risultato costituirà una base per un successivo confronto con altri comuni metropolitani.

1.5 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

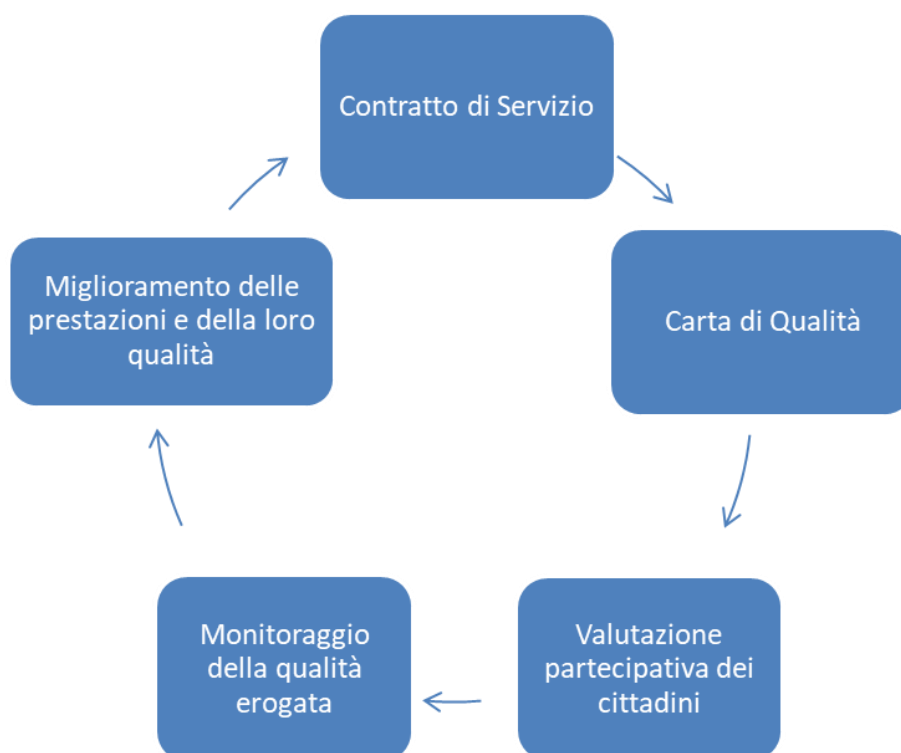


di attuazione degli interventi. La governance dell'insieme dei servizi pubblici deve passare da una logica finanziaria ad un sistema di qualità.

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	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	
Scaduto																		
Atac s.p.a.	Mobilità privata (parcheggi di scambio e sosta tariffata)	Spl	AC 11/2020	AC 47/2012	03/12 2019	GCa 184/2017	03/12 2019	GCa 70/2020	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	
Vigente																		
Atac s.p.a.	Tpl di superficie, metropolitana e servizi accessori	Spl	AC 34/2015	AC 47/2012	03/12 2019	GCa 273/2015	03/12 2019	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	31/12 2022	-	-	-	-	-	-	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)				
			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
Vigente																		
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	prevista da CdS	rinnovo	ultima edizione	penale mancata adozione /rinnovo	previsti da CdS	avviati	Soggetto incaricato	monitoraggio indipendente ACoS		
Vigente																		
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	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	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			NO

FONTE: ELABORAZIONI ACOS 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	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
Vigente																	
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	
Vigente																	
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	delibera	scadenza	scadenza	delibera	scadenza	prevista da CdS	rinnovo	ultima edizione	penale mancata adozione /rinnovo	previsti da CdS	avviati	Soggetto incaricato	monitoraggio indipendente ACoS	
Vigente																	
Zètema Progetto Cultura s.r.l.	Servizi strumentali alle attività funzionali dell'Istituzione Biblioteche; servizi di organizzazione e produzione del Festival delle Letterature	Str	-	-	-	CdA 8/2020	31/12 2022			NO				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	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	
Vigente																		
Zètema Progetto Cultura s.r.l.	Organizzazione e gestione di spazi culturali ed eventi	Str	CC 273/2007	-	-	GCa 2/2020	31/12 2022			SI	non previsto	non adottata	SI	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	prevista da CdS	rinnovo	ultima edizione	penale mancata adozione /rinnovo	previsti da CdS	avviati	Soggetto incaricato	monitoraggio indipendente ACoS		
Vigente																		
Zetema Progetto Cultura s.r.l.	Ludoteche «Casina di Raffaello» e «Technotown», servizi di ristoro e catering presso «Limonaia», Progetto ABC, supporto all'Amministrazione	Str	CC 273/2007	-	-	31/12 2022	GCa 2/2020	-	-	SI	non previsto	non adottata	SI	SI	NO	ACoS o terzi	NO	
Roma Servizi per la Mobilità s.r.l.	Trasporto riservato scolastico: supporto all'Amministrazione	Str	-	-	-	31/12 2022	GCa 321/2019	-	-	-	-	-	-	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 (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
Vigente	Zètema Progetto Cultura s.r.l.	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 (IQP)			
			delibera	delibera	scadenza	scadenza	delibera	scadenza	prevista da CdS	rinnovo	ultima edizione	penale mancata adozione /rinnovo	previsti da CdS	avviati	Soggetto incaricato	monitoraggio indipendente ACoS	
Vigente	Zètema Progetto Cultura s.r.l.	Str	CC 273/2007	-	-	GCa 2/2020	31/12 2022			SI	non previsto	non adottata	SI	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	prevista da CdS	rinnovo	ultima edizione	penale mancata adozione /rinnovo	previsti da CdS	avviati	Soggetto incaricato	monitoraggio indipendente ACoS	
Vigente																	
Azienda Speciale Farmacap	Farmacie Comunali	Spl	-			GC 453/2000	01/05 2005			SI	-	2017	NO	NO	-	NO	

FONTE: ELABORAZIONI ACOS 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	prevista da CdS	rinnovo	ultima edizione	penale mancata adozione /rinnovo	previsti da CdS	avviati	Soggetto incaricato	monitoraggio indipendente ACoS	
Vigente																	
Aequa Roma s.p.a.	Supporto gestione entrate	Str	-	-	-	GCa 132/2018	31/12 2020	-	-	SI	-	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 Tarì	Str	-	-	-	Gca 180/2020	31/12 2022	-	-	SI	aggiorn. Tarì	non adottata	SI	NO	-	-	NO

FONTE: ELABORAZIONI ACOS 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		
Vigente																		
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	
Vigente																	
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	2020	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	scadenza	delibera	scadenza	delibera	scadenza	prevista da CdS	rinnovo	ultima edizione	penale mancata adozione /rinnovo	previsti da CdS	avviati	Soggetto incaricato	monitoraggio indipendente ACoS
Vigente																	
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	scadenza	delibera	scadenza	prevista da CdS	rinnovo	ultima edizione	penale mancata adozione /rinnovo	previsti da CdS	avviati	Soggetto incaricato	monitoraggio indipendente ACoS		
Vigente																	
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.

