

---

# Presentazione

La *Relazione Annuale* 2005 di questa Agenzia, giunta alla sua terza edizione, conferma la struttura degli anni precedenti, con alcune piccole innovazioni legate alla chiave tematica di quest'anno, focalizzata ancora sui caratteri distintivi dei servizi pubblici locali ed in particolare sull'aspetto della loro accessibilità. Come nelle precedenti edizioni, il volume è suddiviso in capitoli settoriali, relativi ai servizi del trasporto pubblico locale, della mobilità e dei taxi, dell'igiene urbana, dell'illuminazione pubblica, della distribuzione di energia elettrica, di gas e di acqua potabile e dei servizi bibliotecari, e in due capitoli tematici in chiusura. Il primo capitolo contiene gli aggiornamenti annuali sul quadro normativo e regolamentare locale e nazionale e fornisce un quadro d'insieme dell'attività svolta, più dettagliatamente illustrata nei capitoli successivi.

I capitoli settoriali descrivono dati strutturali e congiunturali dei diversi servizi pubblici, posti a confronto con altre realtà cittadine, dove possibile. Particolare sforzo viene posto nello sviluppo di indicatori qualitativi e di *performance* economica, con lo scopo ultimo di fornire parametri di riferimento per la definizione degli obblighi contrattuali

dei gestori nei Contratti e nelle Carte dei servizi volti a "migliorare le modalità di erogazione dei servizi"<sup>1</sup>.

La Relazione, oltre a compendiare l'attività svolta nel periodo di riferimento, presenta risultati e dati inediti di ricerche ed elaborazioni condotte internamente, al fine di fornire una fotografia dello "stato dei servizi", utile per i decisori pubblici locali. In particolare, l'analisi dello "stato dei servizi" è condotta, analogamente allo scorso anno, attraverso una griglia di lettura appositamente sviluppata relativa ai criteri di classificazione dei servizi pubblici locali.

Pertanto, in ogni capitolo sono stati analizzati i servizi, laddove possibile, in funzione dei criteri, recentemente richiamati dal *Libro Bianco sui servizi di interesse generale*<sup>2</sup>, di qualità, libertà di scelta, accessibilità commerciale ed economica, equità, sicurezza, continuità, compatibilità ambientale e universalità.

In materia di qualità del servizio, l'Agenzia ha sviluppato diversi strumenti di misurazione e di monitoraggio. Come detto, i livelli effettivi degli standard di qualità sono rilevati con proprie indagini, anche al fine di essere confrontati con quelli di

---

<sup>1</sup> Come recita l'art. 4, comma 1, lettera b della Deliberazione istitutiva dell'Agenzia.

<sup>2</sup> COM (2004) 374, 2004.

altre realtà cittadine, e quindi resi pubblici tramite i propri strumenti di comunicazione (pubblicazione sul sito *web* di *Indagini, Rapporti di monitoraggio, Studi; Relazione Annuale*). Oggetto di rilevazione sono anche il numero di opzioni tariffarie offerte, che costituisce una misura del grado di scelta dei consumatori, o di varietà dell'offerta, pur all'interno di un mercato regolato dove il servizio è offerto da un unico soggetto.

Per tutti i servizi pubblici locali a domanda individuale, nei diversi capitoli settoriali della *Relazione* si rende conto dell'esistenza di agevolazioni tariffarie per le categorie di utenza disagiate e vengono confrontati i livelli tariffari a Roma con quelli di altre città e paesi europei al fine di valutarne l'incidenza sulla disponibilità di reddito media degli utenti romani, che viene discussa nel Capitolo 11.

L'aspetto della sicurezza della fornitura assume particolare rilevanza nei settori del gas e dell'energia elettrica ed è inevitabilmente collegato al livello e all'andamento degli investimenti dell'impresa erogatrice del servizio e delle relative risorse messe a disposizione. Gli investimenti influiscono anche sulla qualità delle forniture, ed in particolare sull'aspetto della continuità, e pertanto la *Relazione* dedica particolare attenzione di dati e informazioni a tale riguardo in tutti i capitoli settoriali.

Il tema della sicurezza si coniuga anche con quello della tutela dell'ambiente, soprattutto per i servizi pubblici locali direttamente correlati al settore ambientale, come i servizi idrici e di smaltimento dei rifiuti. I relativi capitoli nella *Relazione*, ed in particolare quello sul servizio di igiene urbana, che trova – a differenza del servizio idrico – il suo principale referente istituzionale nel Comune di Roma, offrono un quadro esaustivo della regolazione ambientale del settore e dello stato di rece-

pimento e di conformità del servizio alle normative in materia ambientale.

Particolare enfasi viene inoltre posta, in questa edizione, sul principio di accessibilità, che può essere inteso come una specificazione del principio di universalità, in termini di grado di copertura del servizio rispetto al territorio. A tale riguardo il primo paragrafo del Capitolo 10 presenta i risultati inediti di uno studio volto ad analizzare la disponibilità del servizio di trasporto urbano dal punto di vista della domanda o della dislocazione dei cittadini. Oltre questo aspetto, nello stesso Capitolo sono presentati i risultati di due indagini tese a evidenziare lo stato dell'arte dei servizi di informazione e assistenza resi dai *contact center* e attraverso i siti *web* di alcune tra le aziende del Gruppo Comune di Roma, aspetti questi che definiscono l'accessibilità commerciale delle imprese erogatrici dei servizi pubblici e qualificano il loro rapporto con gli utenti, anche nella più estesa accezione di cittadinanza.

Altro aspetto fondamentale è quello dell'accessibilità tariffaria, che misura il grado in cui un servizio di interesse economico è offerto ad un prezzo "abbordabile", affinché sia fruibile da tutti. Come declinazione di questo principio si è sviluppata nel Capitolo 11 una metodologia per valutare la spesa di famiglie e imprese industriali e commerciali per l'acquisizione di tali servizi e il suo impatto, rispettivamente, sul reddito familiare e sulla competitività delle aziende romane.

La *Relazione Annuale* fa riferimento, nel citare i provvedimenti adottati e gli eventi esterni, al periodo che va dal 1 giugno 2004 al 31 agosto 2005. I dati congiunturali sono di norma riferiti al 2004, ovvero sono di almeno un anno più aggiornati rispetto a quelli presentati nell'edizione precedente.