



Relazione annuale

sullo stato dei servizi pubblici locali
e sull'attività svolta

2005

Relazione annuale

sullo stato dei servizi pubblici locali
e sull'attività svolta

2005

Progetto editoriale e coordinamento a cura di:

Ivana Paniccia

Gruppo di lavoro:

*Francesca Bartoli, Laura Casasanta, Filippo Lobina, Mattia Morandi,
Ivana Paniccia, Antonio Sgambati, Gabriele Ugolini, Flaminia Violati*

Coordinamento progetto grafico a cura di:

Shaddidanda sas

www.shaddidanda.it

Impaginazione:

Edoardo De Falchi

Stampa:

Tipolitografia Trullo

Via Idrovore della Magliana, 173

00148 Roma

Sommario

Presentazione	1
1. EVOLUZIONE DEL QUADRO NORMATIVO DEI SERVIZI PUBBLICI E ATTIVITÀ SVOLTA DALL'AGENZIA: UN QUADRO D'INSIEME	3
1.1 Principali novità del contesto normativo e istituzionale relativo ai servizi pubblici locali	3
1.1.1 Normativa sull'affidamento dei servizi pubblici locali	3
1.1.2 Servizi a rilevanza economica e servizi privi di rilevanza economica: alcuni criteri di distinzione	5
1.1.3 Strategie aziendali prevalenti nel settore dei servizi pubblici locali	5
1.1.4 Normativa regionale in materia di servizi pubblici locali	5
1.2 I servizi pubblici locali nel Comune di Roma	6
1.2.1 Il nuovo sistema di <i>governance</i> delle aziende del Gruppo Comune di Roma	6
1.2.2 Le attività di servizio pubblico nel Gruppo Comune di Roma	7
1.2.3 La gestione dei reclami dei cittadini nelle aziende erogatrici di servizio: verso nuove regole	9
1.3 Attività svolta dall'Agenzia e risorse	10
1.3.1 La tutela degli utenti	11
1.3.2 Attività di monitoraggio dei servizi	11
1.3.3 Attività di comunicazione	11
1.3.4 Il bilancio 2005 e l'attività istituzionale	12
1.3.5 Il personale e i collaboratori esterni	12
1.3.6 Collaborazione dell'Agenzia con altri Enti, Organismi e Istituzioni	12

2.	IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO DI LINEA	15
2.1	Organizzazione e aspetti istituzionali	16
2.1.1	Gli aspetti legislativi	16
2.1.2	Il quadro finanziario	17
2.1.3	Le gare per l'affidamento dei servizi	19
2.2	Livello delle tariffe, opzioni tariffarie e confronti	20
2.3	La dimensione ottimale per l'erogazione del servizio: risultati di uno studio	30
2.4	La struttura del settore	31
2.4.1	La domanda e l'offerta a livello nazionale	31
2.4.2	La domanda e l'offerta nel Comune di Roma	33
2.5	L'organizzazione del trasporto pubblico locale nel Comune di Roma	34
2.5.1	Il modello romano e la sua evoluzione	34
2.5.2	La Convenzione-quadro	35
2.6	I nuovi Contratti di servizio del Comune di Roma	36
2.7	Gli investimenti delle aziende romane	39
2.8	Il monitoraggio della qualità erogata	43
2.8.1	Il monitoraggio del servizio metropolitano	43
3	LA GESTIONE DELLA MOBILITÀ URBANA E I TAXI	47
3.1	Organizzazione, gestione e strategie della mobilità nel Comune di Roma	48
3.2	La domanda di spostamenti nel Comune di Roma	50
3.3	Gli strumenti di regolazione della mobilità nel Comune di Roma	55
3.3.1	Le politiche di dissuasione: la ZTL	55
3.3.2	La sosta a pagamento	55
3.3.3	Le politiche di incentivo alla mobilità sostenibile	59
3.4	Servizi pubblici non di linea: taxi e noleggio con conducente (NCC)	64
3.4.1	Evoluzione del quadro normativo di riferimento per il Comune di Roma	64
3.4.2	L'offerta del servizio a Roma	67
3.4.3	Le tariffe vigenti	69
4	IL SERVIZIO DI IGIENE URBANA	71
4.1	Evoluzione del quadro normativo	72
4.1.1	Il piano di gestione dei rifiuti urbani della Regione Lazio	72
4.1.2	Il Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti urbani a Roma	73
4.2	Organizzazione del servizio	74
4.2.1	La produzione dei rifiuti in Italia	74
4.2.2	I limiti dello smaltimento in discarica	75
4.2.3	Forme di smaltimento alternative alla discarica: il mercato del recupero	77
4.2.4	Analisi delle funzioni di costo del servizio	82
4.3	Il servizio offerto a Roma	84
4.3.1	L'Ama in cifre	85
4.3.3	Investimenti ed iniziative di Ama	87
4.3.4	Iniziative per la comunicazione	88
4.4	Sperimentazione della Tariffa Rifiuti (Ta.Ri.) nel Comune di Roma	89
4.4.1	Considerazioni sul primo triennio di sperimentazione	90
4.5	Il monitoraggio della qualità erogata	91
4.5.1	Il monitoraggio previsto nel Contratto di servizio	91
4.5.2	Il monitoraggio dell'Agenzia	94

5	IL SERVIZIO DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA	97
5.1	Dimensioni del settore in Italia e a Roma e modelli gestionali	97
5.2	Standard di qualità del servizio: alcuni confronti	98
5.2.1	Tipologia degli standard previsti nei Contratti di servizio	100
5.2.2	Livelli degli standard previsti nei Contratti di servizio	101
5.3	La determinazione dei corrispettivi per il servizio	102
5.4	Il Contratto di servizio tra Comune di Roma e Acea S.p.A. 1998-2004: un bilancio	106
5.4.1	Impegni contrattuali del gestore	106
5.5	Il monitoraggio della qualità erogata	111
6	LA DISTRIBUZIONE DI ENERGIA ELETTRICA	115
6.1	Evoluzione del quadro normativo e regolamentare	116
6.2	L'organizzazione del mercato	117
6.2.1	La Borsa italiana dell'energia elettrica (IPEX)	121
6.3	Profili di servizio pubblico: distribuzione e vendita di energia elettrica al mercato vincolato	121
6.3.1	Il ruolo dell'Acquirente Unico	121
6.3.2	Distribuzione e vendita: le imprese locali	123
6.3.3	Investimenti di Acea sulla rete di distribuzione	125
6.3.4	Il comparto Energia del Gruppo Acea	125
6.3.5	La commercializzazione dell'energia elettrica sul mercato vincolato	126
6.3.6	Iniziative energetiche per la tutela ambientale nel Comune di Roma	127
6.4	Livello delle tariffe e confronti	127
6.4.1	Confronti internazionali di prezzo	129
6.4.2	Opzioni tariffarie offerte da Acea e confronti nazionali	133
6.5	La qualità erogata del servizio	135
6.5.1	Gli standard di continuità	135
6.5.2	Gli standard di qualità commerciale	137
7	IL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DI GAS NATURALE	141
7.1	Il quadro normativo	142
7.2	La filiera del gas	143
7.3	Lo stato della liberalizzazione	144
7.3.1	L'approvvigionamento, il trasporto e lo stoccaggio	145
7.3.2	La distribuzione e la vendita	145
7.4	Livello dei prezzi e delle tariffe: confronti nazionali e internazionali	149
7.4.1	Condizioni economiche di fornitura in alcune città italiane e prezzo medio all'utenza finale	150
7.4.2	Confronto dei prezzi del gas naturale per le utenze domestiche in alcuni città e paesi europei	152
7.4.3	Confronto dei prezzi del gas naturale per le utenze industriali in alcuni paesi e città europee	154
7.4.4	La tassazione delle tariffe e dei prezzi	156
7.5	Il "contributo sociale" nelle tariffe di distribuzione del gas	157
7.6	La qualità erogata del servizio	159
7.6.1	La qualità tecnica: sicurezza e continuità del servizio	160
7.6.2	La qualità commerciale	160
7.6.3	I livelli degli standard di sicurezza a Roma	162
7.6.4	I livelli degli standard di qualità commerciale a Roma	164
8	IL SERVIZIO IDRICO	167
8.1	Organizzazione e aspetti istituzionali	168
8.1.1	Stato di attuazione della riforma Galli	168

8.1.2	L'evoluzione della normativa di settore	171
8.2	Le gare per l'affidamento del servizio	174
8.3	La struttura del settore	176
8.3.1	La disponibilità della risorsa idrica	176
8.3.2	Gli operatori del servizio idrico	178
8.3.3	Il servizio erogato a Roma: caratteristiche dell'Ato e disponibilità idrica	178
8.4	Costi per l'erogazione del servizio e livello delle tariffe	180
8.4.1	La dinamica dei costi	180
8.4.2	Le tariffe	181
8.5	Investimenti e stato delle reti idriche: la situazione italiana a confronto con quella romana	185
8.5.1	Lo stato delle reti	185
8.5.2	Gli investimenti sulle reti	187
8.6	I risparmi della risorsa idrica: la questione delle "bocche tarate" a Roma	189
8.7	La qualità dell'acqua	190
8.7.1	Il sistema dei controlli: normativa, organi e funzioni	190
8.7.2	Gli standard di qualità	191
9	IL SISTEMA DELLE BIBLIOTECHE COMUNALI A ROMA	193
9.1	Il quadro normativo	193
9.2	L'Istituzione Biblioteche di Roma	194
9.2.1	Sviluppi dell'istituzione Biblioteche a Roma nel periodo 2000-2003	194
9.3	L'analisi comparativa	200
9.3.1	Il confronto italiano	200
9.3.2	Il confronto europeo	201
10	L'ACCESSIBILITÀ FISICA E COMMERCIALE DEI SERVIZI	207
10.1	L'accessibilità fisica dei servizi: una misura della disponibilità della rete per il servizio di trasporto pubblico	207
10.2	L'accessibilità commerciale dei servizi pubblici locali	214
10.3	Un'analisi dei <i>contact center</i>: Acea, Ama, Atac e Sta	215
10.3.1	Metodologia adottata e standard di riferimento	215
10.3.2	Analisi delle performance dei <i>contact center</i>	217
10.4	Un'analisi dei siti <i>web</i>: Acea, Ama, Atac, Italgaspiù e Sta	225
10.4.1	Il contesto di riferimento e la metodologia di indagine	225
10.4.2	I risultati	227
11	L'ACCESSIBILITÀ ECONOMICA DEI SERVIZI: I COSTI PER FAMIGLIE E PER IMPRESE	233
11.1	La spesa delle famiglie	234
11.1.1	Nucleo monocomponente	237
11.1.2	Nucleo bicomponente	238
11.1.3	Nuclei tricomponente	239
11.1.4	Nucleo di quattro persone	242
11.2	I costi delle imprese	242
11.2.1	Spesa comparata per il servizio di igiene urbana	246
11.2.2	Spesa comparata per la fornitura di energia elettrica	248
11.2.3	Spesa comparata per la fornitura di gas	249
	Elenco dei pareri e delle pubblicazioni dell'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma	251