

11. Attività svolta dall'Agenzia, risorse e aspetti organizzativi

11.1 Attività istituzionale svolta ai sensi della Deliberazione istitutiva

In una valutazione complessiva delle attività svolte dall'Agenzia ai sensi della Deliberazione istitutiva nel periodo novembre 2005 – febbraio 2007, vanno innanzitutto evidenziati i significativi risultati che sono stati conseguiti nello studio e nell'analisi del settore dei servizi pubblici, puntualmente messo a confronto con quello di altre realtà nazionali ed estere, nei monitoraggi sulla qualità percepita dei servizi e su quella erogata dalle aziende, nonché nella funzione di tutela degli utenti relativamente a detti servizi. Le iniziative di maggiore rilevanza portate a termine sono descritte di seguito.

11.1.1 Trasporti e mobilità

Nel corso del 2006 è stata avviata, con la collaborazione tecnica di una società esterna, l'attività di rilevazione riferita a una serie di indicatori di qualità del servizio di trasporto di superficie che ha interessato,

per ogni trimestre, 300 fermate, 1.800 passaggi di bus e 150 viaggi a bordo dei mezzi. La realizzazione del monitoraggio è stata resa possibile grazie al protocollo di intesa che l'Agenzia ha stipulato nell'aprile 2006 con Cittadinanzattiva-Lazio Onlus, movimento di partecipazione civica operante in materia di tutela dei consumatori. Il protocollo avrà la durata complessiva di 12 mesi e prevede l'emissione di tre rapporti di monitoraggio su base trimestrale (Cap. 2, Par. 2.5.2).

Nel settore del trasporto metropolitano è proseguita la campagna di rilevazione, avviata fin dal dicembre 2003, volta a monitorare alcuni parametri del servizio delle linee metropolitane A e B che ha portato alla produzione di quattro *report* trimestrali di monitoraggio (Cap. 2, Par. 2.5.1).

Sul servizio di trasporto riservato scolastico relativo all'anno 2005/06 è stata effettuata una rilevazione presso i Municipi dell'offerta quantitativa del servi-

zio, nonché sui disservizi segnalati ed eventualmente sanzionati i cui risultati sono descritti nel Cap. 3, Par. 3.6.

Per la sosta a pagamento su strada è proseguita l'attività di monitoraggio sui parametri di qualità del servizio, che ha portato alla produzione di quattro *report* trimestrali di monitoraggio (Cap. 3, Par. 3.7). In tema di taxi è stato svolto uno studio comparativo sull'organizzazione del servizio a Roma e nelle principali capitali europee, i cui risultati sono stati presentati alla II Commissione Consiliare del Comune di Roma. Lo studio è stato in seguito ampliato ed esteso alle altre grandi città italiane e nordamericane (Cap. 4, Par. 4.2).

11.1.2 Ambiente

11.1.2.1 Igiene urbana

In relazione agli obblighi contrattualmente assunti da Ama a seguito dell'approvazione del Contratto di servizio per lo smaltimento dei rifiuti urbani e per i servizi di decoro e di igiene urbana, sottoscritto in data 4 febbraio 2004, sono proseguite nel corso del 2006 le attività di monitoraggio sul servizio di igiene urbana, che ha portato alla emissione di quattro rapporti trimestrali di monitoraggio (Cap. 5, Par. 5.5).

È stato inoltre realizzato uno studio sull'applicazione della tariffa rifiuti a Roma e sulle nuove modalità di tariffazione i cui risultati sono stati illustrati ai Presidenti dei Gruppi consiliari.

Nell'ambito di un protocollo di intesa con il Dipartimento delle politiche di sviluppo e coesione del Ministero dell'Economia è stata condotta una analisi degli indicatori rilevanti per il sistema di gestione dei rifiuti urbani, finalizzata a individuare obiettivi minimi di servizio da conseguire attraverso un sistema di incentivi (Cap. 5, Par. 5.2.4). Infine, in collaborazione con Cittadinanzattiva Onlus è stata effettuata la rilevazione dei livelli di qualità del servizio relativamente ai tempi di intervento per alcune tipologie di disservizio dopo la segnalazione al *call center* Ama.

11.1.2.2 Affissioni e pubblicità

A distanza di cinque anni dallo studio realizzato dalla disciolta Autorità per i servizi pubblici locali, l'Agenzia ha avviato una analisi del settore affissioni e pubblicità per rilevare le eventuali variazioni intervenute nonché per esaminare le problematiche che ancora impediscono il riordino del settore.

L'indagine ha analizzato l'evoluzione normativa dell'ultimo quinquennio e si è concentrata, in parti-

colare su tre importanti filoni di indagine:

- il fenomeno dell'abusivismo sul territorio;
- la procedura di riordino;
- la quantificazione del gettito per il Comune.

11.1.3 Energia

Sempre nel quadro delle attività di verifica delle modalità di erogazione dei servizi è proseguito il monitoraggio dei tempi di ripristino dei punti luce da parte del servizio di illuminazione pubblica di Acea (Cap. 7, Par. 7.4). Il monitoraggio è stato condotto con la collaborazione dei volontari di Cittadinanzattiva-Lazio Onlus.

11.1.4 Tutela degli utenti

11.1.4.1 Analisi dei servizi di *contact center*

L'Agenzia ha avviato alla fine del 2006 una ricognizione comparativa dello stato dell'arte dei servizi di informazione e di assistenza telefonica resi dai *contact center* delle aziende del Gruppo Comune di Roma più significative in termini di "contatto" con i cittadini (Acea, Ama, Atac e Servizio Chiamaroma 060606, limitatamente alle informazioni di primo livello fornite sulla Ta.Ri. – Tariffa Rifiuti) utilizzando, per misurare le *performance*, una serie di parametri di qualità appositamente strutturati ed in linea con i livelli di riferimento per tale tipologia di servizio. I risultati di tale ricognizione sono stati messi a confronto con le precedenti analoghe indagini svolte dall'Agenzia in modo da evidenziare le eventuali variazioni del livello qualitativo del servizio intervenute in questi anni (Cap. 10, Par. 10.1).

11.1.4.2 Analisi e valutazione dei canali web delle aziende di servizio pubblico della città di Roma

È stata avviata un'indagine sul livello di offerta dei servizi *on line* delle aziende di distribuzione di energia elettrica, gas, acqua, delle imprese di trasporto pubblico e di mobilità e delle imprese di servizi ambientali attive a Roma.

Il monitoraggio ha l'obiettivo di esaminare i servizi *Internet* realizzati da Acea, Italgas, Atac e Ama e di testare la capacità degli sportelli *on line* di ottimizzare la comunicazione con la clientela rendendo facilmente accessibili informazioni di carattere generale.

I risultati dell'indagine sono stati quindi confrontati con quelli dell'analoga indagine condotta lo scorso anno in modo da rilevare l'andamento storico del livello qualitativo del servizio evidenziando eventuali criticità o eccellenze (Cap. 10, Par. 10.2).

11.1.5 Studi e pareri

Nel corso dell'anno sono stati redatti i seguenti pareri e studi:

- Studio sulla società Marco Polo S.p.A., *joint venture* tra Ama, Acea ed Ente Eur;
- Parere sul Contratto di servizio con Zètema Progetto Cultura – Affidamento del Servizio Informativo Turistico integrato con i servizi di informazione culturale (anni 2006-2007);
- Parere sul Contratto di servizio con Zètema Progetto Cultura – Implementazione del “Sistema Musei civici”;
- Parere sui Contratti di servizio tra Comune di Roma e la Fondazione Musica per Roma anno 2006;
- Parere sul Contratto di servizio con Zètema Progetto Cultura – Attività per la gestione integrata di spazi culturali e per la realizzazione di eventi culturali complessi;
- Parere sul Contratto di servizio tra Comune di Roma e Acea – Servizio di illuminazione pubblica (anni 2005-2015);
- Parere sul Contratto di servizio per la gestione dei servizi funebri e cimiteriali tra Comune di Roma e Ama (anni 2006-2011);
- Parere sulla bozza di Carta dei servizi del servizio relativa al Servizio di Informazione Turistica del Comune di Roma;
- Parere sulla bozza di Carta dei servizi relativa al Sistema musei civici.

11.2 Attività ulteriori

11.2.1 Valutazione qualitativa dell'attività di assistenza domiciliare nel Comune di Roma

A seguito dell'approvazione delle linee di indirizzo da parte del Consiglio Comunale (D.C.C. n. 94/2002) e della decisione della Giunta Comunale n. 117 del 2 agosto 2002, la città di Roma si è dotata di un “Piano Regolatore Sociale - PRS” (D.C.C. n. 35 del 14 marzo 2004).

Tale Piano costituisce il documento di programmazione triennale delle politiche sociali del Comune ed impegna l'amministrazione nella programmazione, progettazione e realizzazione del sistema cittadino dei servizi e degli interventi sociali. Uno degli strumenti delineati nel PRS riguarda l'attivazione di un sistema permanente di monitoraggio e di valutazione che ha l'obiettivo di verificare l'appropriatezza degli interventi, la loro efficacia ed efficienza, il gradimento e il consenso da parte dei cittadini/utenti.

In particolare è stato previsto di sottoporre ad attività di valutazione della qualità erogata e percepita gli interventi di assistenza domiciliare resi a minori, anziani e disabili da parte degli enti e dei soggetti accreditati, individuando l'Agenzia quale soggetto incaricato di predisporre adeguati strumenti metodologici realizzati sulla base degli indicatori e delle schede contenute nel documento “La valutazione delle attività di assistenza domiciliare e dei loro risultati” rilasciato dall'Agenzia stessa nel mese di giugno 2003.

L'attività di valutazione dovrà essere effettuata tramite azioni di monitoraggio sul campo, sia a campione

che sulla totalità delle prestazioni rese, nonché mediante raccolta di dati rilasciati dai soggetti accreditati, dai Municipi e dal V Dipartimento, secondo questionari opportunamente predisposti. Tale attività verrà svolta su base annuale ed i suoi risultati costituiranno il contenuto del “Rapporto annuale di valutazione sul servizio di assistenza domiciliare”; potranno inoltre essere previsti *report* intermedi che consentano al Comune di Roma e ai Municipi di adottare le eventuali azioni correttive che si rendessero necessarie nel corso dell'anno. I contenuti del suddetto Rapporto potranno infine costituire elemento di giudizio nei confronti degli enti valutati per il mantenimento dei requisiti ai fini dell'accreditamento. Al fine di offrire l'opportunità a tutti i soggetti operanti nel sistema di accreditamento cittadino di presentare osservazioni e proposte alternative prima che venga formalizzato lo strumento metodologico che verrà utilizzato, l'Agenzia ha predisposto e diffuso nel giugno 2006 un “Documento per la consultazione”, nel quale sono state presentate le modalità e gli strumenti con cui si intende procedere all'attività di valutazione della qualità erogata e percepita dei servizi di assistenza domiciliare.

Le proposte avanzate sono state il frutto di una approfondita ricerca che ha tenuto conto sia della ricognizione documentale in materia di assistenza domiciliare sia delle risultanze degli incontri che l'Agenzia ha avuto con i Dirigenti delle U.O. SECS e con i Responsabili di Area (anziani, minori, disabili) dei diversi Municipi del Comune.

Nel rispetto dei principi di trasparenza dell'operato della pubblica amministrazione, i contributi ricevuti alla data del 15 settembre 2006 verranno acquisiti nel "Rapporto sulla consultazione" in cui saranno sintetizzate le idee, le opinioni ed i suggerimenti avanzati dai diversi soggetti, nonché definito il modello di valutazione finale.

11.2.2 Regolamento per la gestione dei reclami

Con l'entrata in vigore del regolamento per la gestione dei reclami nel 2005, il Comune di Roma, nelle sue articolazioni funzionali, ha adottato una procedura standardizzata per l'accoglienza e la risposta ai reclami. Inoltre, tale regolamento estende il suo ambito di applicazione anche ai reclami riguardanti attività di servizio pubblico svolte da aziende, società o altri soggetti partecipati o collegati al Comune. A

distanza di quasi due anni dall'entrata in vigore si osserva che, diversamente da quanto è avvenuto all'interno degli uffici comunali, non tutte le aziende si sono uniformate. Infatti l'art. 1, comma 6, specifica l'obbligo di introdurre nei Contratti di servizio stipulati o rinnovati specifiche clausole per l'adozione degli stessi standard di qualità previsti per il Comune di Roma. Inoltre per far sì che l'Agenzia possa effettuare i monitoraggi sui reclami relativi alle aziende così come stabilito all'art. 7, comma 5, è previsto l'invio dei dati riguardanti la gestione dei reclami (secondo modelli predefiniti nei Contratti di servizio) anche all'Agenzia. Alla data attuale si constata la incompleta realizzazione di quanto deliberato, tanto che con lettera del 18 dicembre 2006 (prot. GE 14096), il Dipartimento XVII ha rammentato agli assessori ed ai dipartimenti competenti la necessità di attuare quanto previsto dal regolamento.

11.3 Bilancio 2006 e risorse professionali

Le varie attività istituzionali di studio, analisi e monitoraggio sviluppate nel corso dell'anno hanno richiesto l'utilizzo di buona parte delle risorse finanziarie assegnate all'Agenzia, attestandosi anche per il 2006 sui 300.000 Euro.

Tale obiettivo è stato reso possibile anche grazie ad una gestione amministrativa accorta ed oculata che ha cercato di ottimizzare le procedure per gli acquisti di beni e servizi, ottenendo significative economie di spesa. In tal modo sono state liberate risorse, umane e finanziarie, che hanno permesso di mantenere inalterati i livelli di servizio e funzionalità della struttura. In totale sintonia con quanto avvenuto negli anni precedenti, il bilancio di previsione del 2006 è stato elaborato secondo le direttive contenute nel regolamento di

contabilità dell'Agenzia e sulla base delle esigenze funzionali delle Aree e dei Servizi nonché degli obiettivi e dei programmi definiti dal Consiglio dell'Agenzia. Per lo svolgimento dei propri compiti l'Agenzia può avvalersi, così come previsto dall'art. 3, comma 2, della Deliberazione istitutiva, di personale dell'Amministrazione Comunale o di altri enti pubblici ovvero di aziende e società del Gruppo Comune di Roma, nel numero massimo di 12 unità. Per obiettivi specifici e con contratti a tempo determinato può inoltre avvalersi di collaborazioni esterne nel limite massimo di 3 unità.

Ad oggi il personale a disposizione dell'Agenzia è di 9 unità, di cui 2 con contratto a tempo determinato (Tav. 11.1).

Tav. 11.1 Personale dell'Agenzia al 31 gennaio 2007

Qualifica	Comandati dall'A.C.	Comandati da Aziende	Collaboratori esterni	Totale
Dirigenti	-	-	2	2
Funzionari	1	1	-	2
Istruttori	5	-	-	5
Totale	6	1	2	9

Il consolidamento e l'ampliamento delle attività istituzionali, l'attribuzione da parte della Giunta e del Consiglio di nuovi e puntuali incarichi e, soprattutto, l'estensione dei monitoraggi sulla qualità a nuovi settori dei servizi pubblici locali come il trasporto pubblico di

superficie, hanno richiesto nuove ed ulteriori competenze e professionalità che l'Agenzia ha provveduto a reperire dall'esterno, attraverso il ricorso a contratti a progetto, ma anche dall'interno con la formazione e la specializzazione del personale comandato.

11.4 Collaborazione dell'Agenzia con altri Enti, Organismi e Istituzioni

L'esperienza maturata in questi anni dall'Agenzia e le competenze e le professionalità acquisite dal suo personale hanno reso possibili l'attivazione di sinergie e forme di collaborazione con altri soggetti, istituzionali e non.

Nel febbraio 2006 l'Agenzia ha sottoscritto un Protocollo con il Dipartimento per le politiche di sviluppo e coesione (DPS). La collaborazione ha riguardato l'individuazione di obiettivi rilevanti per introdurre forme di regolazione incentivante a vari livelli locali (Regione-Provincia-ATO-Comune), con il fine di garantire ai cittadini delle regioni del Mezzogiorno i servizi minimi essenziali. Fra i settori interessati dalla ricognizione, l'Agenzia si è occupata di valutare gli indicatori riferiti all'igiene urbana.

La metodologia di analisi seguita, che potrebbe essere proposta come riferimento per la fissazione di obiettivi per altri servizi essenziali, può essere schematizzata nelle seguenti fasi:

- ricognizione degli indicatori utilizzabili per ciascuna fase del ciclo dei rifiuti e di una griglia di loro valutazione;
- valutazione degli indicatori (e algoritmi);
- identificazione degli obblighi di legge, inclusi gli obiettivi minimi, e delle responsabilità istituzionali (competenze legislative o regolatorie – in materia di fissazione degli standard, autorizzazione, controllo e monitoraggio – per Comune, ATO-Provincia, Regione, Stato) relative a ciascun indicatore;
- individuazione dei fattori esogeni e delle leve di intervento amministrativo che concorrono al raggiungimento degli obiettivi;
- analisi del sistema di gestione dei rifiuti nel Mezzogiorno;
- ricognizione degli strumenti di incentivazione e/o di penalizzazione a livello locale volti al raggiungimento degli obiettivi;
- prima scelta del *set* di indicatori-obiettivo;
- costruzione di scenari di *compliance* e scenari operativi sulla base di diverse ipotesi relative agli

indicatori-obiettivo per il Mezzogiorno;

- individuazione dei *target* e dei tempi di realizzazione.

Gli indicatori-obiettivo sono stati individuati per tutte le fasi del ciclo integrato di gestione del rifiuto urbano (RU):

- produzione/prevenzione
- raccolta
- recupero, trattamento e smaltimento dei RU indifferenziati
- recupero, trattamento e smaltimento dei RU differenziati (frazione organica, residui dei processi di trattamento/selezione, imballaggi)

Sono stati considerati sia indicatori di tipo quantitativo, sia indicatori di tipo procedurale o programmatico, ma nella scelta del *set* di indicatori-obiettivo vincolanti sono stati privilegiati i primi. Si ritiene infatti che questi siano più diretti, ossia capaci di indurre rapidamente all'adozione delle misure necessarie per il conseguimento degli obiettivi, senza tuttavia imporre scelte obbligate alle amministrazioni locali. Indicatori di tipo quantitativo infatti definiscono gli obiettivi finali cui tendere in misura relativamente indipendente dalle modalità utilizzate per arrivarci e da altri obiettivi che eventualmente fossero presenti nei documenti di pianificazione a livello decentrato (obiettivi intermedi presenti nei Piani Regionali Rifiuti, nei Piani provinciali, nei Regolamenti comunali). Tutti gli indicatori possono essere calcolati a livello nazionale, regionale, provinciale e comunale, oltre che di ATO, consentendo un'agevole ripartizione delle relative responsabilità. Questa circostanza fornisce un'ulteriore leva d'azione per la fissazione di obiettivi vincolanti. Al fine di tenere conto delle diverse situazioni di partenza e specificità dei modelli di gestione, è infatti possibile fissare valori-*target* diversi da quello scelto per ogni livello territoriale e decisionale, purché tra loro coerenti. In altri termini, il valore *target* scelto a livello regionale non necessariamente dovrà essere lo stesso per tutti gli ATO presenti nella Regione, anche se, per evitare

discriminazioni territoriali, tutti gli ATO devono essere vincolati a un equiparabile impegno ai fini dell'applicazione di meccanismi premianti o penalizzanti. L'Agenzia ha inoltre collaborato anche nel 2006 alla realizzazione del progetto "CI.R.CO.LO." Cittadini in Reti di COmunità LOcali, cofinanziato dal Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione. Obiettivo primario è lo sviluppo di un processo partecipativo con modalità mista, *on line* e *off line*, da proporre ai cittadini di tre contesti territoriali (città di Roma, Grosseto e Torino). Oltre alla partecipazione alle riunioni operative con i diversi partner, i rappresentanti dell'Agenzia hanno collaborato allo svolgimento di vari *focus group* con gli *stakeholder* delle città interessate, unitamente alle associazioni di utenti selezionate da Cittadinanzattiva.

L'Agenzia ha infine stipulato, nell'aprile 2006, un protocollo d'intesa con Cittadinanzattiva-Lazio Onlus, movimento di partecipazione civica operante nel settore della tutela del consumatore.

Il protocollo d'intesa prevede l'attuazione di un *audit* civico, attraverso:

- la definizione di un *set* di indicatori rappresentativi di alcuni fattori di qualità dei servizi;
- la creazione di percorsi di analisi condivisa;
- la partecipazione degli utenti al processo di miglioramento del servizio erogato, attraverso una rilevazione sistematica di alcuni fattori di qualità nei seguenti settori:
 - illuminazione pubblica – disservizi;
 - igiene urbana – disservizi;
 - trasporto pubblico di superficie.