

Relazione annuale

sullo stato dei servizi pubblici locali
e sull'attività svolta - 2006

*Presentazione
del Presidente dell'Agenzia*

Roma, 14 marzo 2007

Con l'odierna presentazione della *Relazione Annuale* sullo stato dei servizi pubblici nel Comune di Roma, l'Agenzia chiude il primo ciclo della propria attività essendo stata istituita dal Consiglio Comunale esattamente cinque anni orsono, il 14 marzo 2002. In occasione di tale particolare ricorrenza mi sia consentito dunque iniziare questa presentazione con un rendiconto dell'attività svolta, cui seguirà l'analisi sullo stato dei servizi pubblici nella città.

Attività svolta

L'Agenzia ha come ambito di attività i servizi pubblici locali erogati nella città di Roma. Si tratta di un insieme assai composito di settori che spaziano dall'igiene urbana alla manutenzione del verde, dalla distribuzione elettrica al servizio idrico, dai trasporti e mobilità ai servizi sociali ed a quelli culturali. Per poter intervenire su un così ampio panorama, l'Agenzia ha adottato una serie differenziata di strumenti che, a seconda del singolo settore e del compito che sono chiamati ad assolvere, costituiscono il prodotto della propria attività. In estrema sintesi, questi strumenti sono costituiti dalla *Relazione Annuale*, dai pareri sui contratti di servizio, dagli studi e dalle analisi di settore, dai monitoraggi sulla qualità erogata dai gestori dei servizi. Oltre a ciò, l'Agenzia risponde a richieste ed audizioni specifiche presso gli organi consiliari (Commissioni, Consiglio Comunale e Conferenza dei Capigruppo).

In questi cinque anni è stata prodotta una importante mole di documentazione e di dati che hanno accresciuto la conoscenza e la consapevolezza dei decisori politici e dell'opinione pubblica sullo stato dei servizi pubblici nella città. Infatti, oltre ai dati di confronto contenuti di consuetudine nella *Relazione Annuale* che consentono di avere un significativo panorama di riferimento fra l'erogazione dei servizi a Roma e le altre principali realtà italiane ed europee, sono stati realizzati ed inviati al Consiglio Comunale 19 pareri su altrettanti Contratti di servizio le cui raccomandazioni hanno spesso contribuito ad introdurre il punto di vista dell'utenza all'interno del processo decisionale che porta alla approvazione finale dei contratti medesimi. Questa specifica attività di supporto alle decisioni del Consiglio Comunale è stata in grado di produrre effetti più o meno significativi a seconda del singolo settore considerato. Esempi positivi in tal senso possono essere rintracciati nella recente decisione della Giunta Comunale di approvare le modifiche proposte dall'Agenzia al contratto per i servizi funebri e cimiteriali, attraverso la drastica riduzione dei tempi di attesa per le operazioni di tumulazione con la connessa previsione di introdurre un innovativo meccanismo di ristoro agli utenti (di 100 euro al giorno) in caso

di mancato rispetto degli obblighi contrattuali. Decisioni analoghe sono state adottate nel comparto della cultura, attraverso l'introduzione di obiettivi misurabili e, in alcuni casi (ad esempio i contratti con la società Zétema e quelli della Fondazione Musica per Roma), assai stringenti. In altri casi, tuttavia, l'Agenzia si è trovata costretta a sottolineare l'inadeguatezza con cui gli obiettivi indicati in alcuni importanti contratti di servizio concorrono ad orientare i risultati delle aziende verso livelli maggiori di efficacia e qualità. Mi riferisco in particolare al contratto per l'igiene urbana che, scaduto nel dicembre del 2005, è appena stato oggetto della seconda proroga annuale consecutiva, ed a quello di illuminazione pubblica, anch'esso appena rinnovato dopo un lungo periodo di mancata vigenza.

In riferimento al primo, l'Agenzia ha segnalato in più occasioni come il meccanismo di misurazione dell'attività del gestore ivi previsto risulti non adeguato a valutare l'efficacia del servizio reso sia per ciò che concerne l'igiene del suolo che per le due tipologie di raccolta, indifferenziata e differenziata. Limitandoci quale esempio al solo standard definito per l'igiene del suolo, il contratto prevede che *“almeno il 90 per cento delle strade risulti sufficientemente pulito”*. Poiché una strada *“sufficientemente pulita”* non è una strada pulita (secondo il contratto di servizio, infatti, è tale una strada con moderata presenza di rifiuti e cartacce), ciò può comportare il paradosso che il livello di servizio possa risultare pari o superiore al parametro del contratto senza che una sola strada della città risulti effettivamente pulita. Inoltre, la definizione di tale parametro appare strutturalmente in contraddizione con l'obiettivo di maggior decoro della città, poiché accetta implicitamente che il 10 per cento delle strade possa risultare non sufficientemente pulito. L'assenza di un sostanziale sistema di sanzioni e penali - generali e specifiche - contribuisce all'incompletezza del quadro contrattuale. L'Agenzia ha quindi avanzato alcune proposte volte a determinare un assetto regolatorio maggiormente orientato alla qualità del servizio, ad esempio prevedendo l'introduzione di un meccanismo automatico che consenta di collegare una percentuale della tariffa rifiuti sostenuta dagli utenti domestici all'effettivo raggiungimento dei risultati previsti e che tale meccanismo abbia come ambito di riferimento il singolo Municipio. In tal modo, infatti, si potrebbero conseguire due importanti risultati: da un lato, una maggiore adesione dell'erogazione del servizio di igiene urbana allo spirito del decreto Ronchi¹ che si basa sul principio di

¹ DPR n. 158/99

controprestazione in base al quale l'utente paga per il servizio effettivamente reso, dall'altro contribuire ad un riequilibrio territoriale delle prestazioni, uniformando i livelli di qualità fra i diversi territori.

Il secondo esempio di una non efficace regolazione è dato dal contratto di servizio per l'illuminazione pubblica. Esso rappresenta, sia nei contenuti che nella procedura della sua approvazione, il paradigma e la somma di molte delle criticità che possono concretamente realizzarsi quando il soggetto gestore è in grado di ottenere l'affidamento diretto in quanto società partecipata dall'ente locale. Si tratta quindi di un caso specifico da cui possono utilmente trarsi lezioni di carattere generale per evitare di ripercorrere, in altri casi, il medesimo sentiero. Con questo contratto, infatti, si dilatano i tempi di riparazione delle lampade rispetto alla precedente versione (che già conteneva parametri di gran lunga superiori a quelli di tutte le altre grandi città italiane), si riducono in maniera significativa gli importi per le penali e si introduce un meccanismo per il loro calcolo che difficilmente potrà concorrere a sanzionare il singolo disservizio, rendendo così inefficace l'intero sistema sanzionatorio pur formalmente previsto. I costi del servizio appaiono elevati, ancorché di difficoltosa ricostruzione in virtù di informazioni incomplete: manca, ad esempio, la separazione dei costi fra energia, manutenzione ordinaria e manutenzione straordinaria che non consente una trasparente visione dell'allocazione delle risorse.

Se in aggiunta a tutto ciò, quale elemento di contorno, si considera che da parte dell'azienda sono state sistematicamente, tenacemente ed inspiegabilmente disattese le richieste di dati sui tempi effettivi di ripristino delle lampade spente avanzate dall'Agenzia e da due Commissioni Consiliari, introducendo così un inedito vulnus di trasparenza nell'esperienza romana di gestione dei servizi pubblici, allora risulta oltre modo difficoltoso proporre tale contratto quale modello da seguire. Più opportuno sarebbe stato, in questo caso, sottoporre a procedura concorsuale l'affidamento del servizio per verificare se il mercato sia in grado di proporre alla città una gestione incentrata su diversi parametri di qualità e su diversi costi.

Oltre ai pareri sui contratti, in questi anni è stata avviata una mirata attività volta al monitoraggio della qualità erogata dei servizi pubblici che ha rappresentato il tratto innovativo e distintivo dell'Agenzia nel panorama cittadino e nazionale. I servizi sottoposti a monitoraggio sono stati l'illuminazione pubblica, l'igiene urbana, la sosta a pagamento, la metropolitana e, da ultimo, il trasporto pubblico di superficie. Nel relazionare al Consiglio Comunale su questi servizi, l'Agenzia ha prodotto oltre 40 rapporti trimestrali.

Nello specifico, i nostri rilevatori hanno verificato lo stato di pulizia di oltre 13.000 tratti stradali di 100 metri, percorrendo una distanza analoga a quella dell'intera penisola e verificato fruibilità, decoro e funzionalità di oltre 33.000 cassonetti, sono state individuate e segnalate oltre 4.500 lampade guaste verificandone i tempi di ripristino, ispezionati 150.000 posti auto per la sosta tariffata, raccolti i valori per gli indicatori di qualità erogata della metropolitana su oltre 1.600 convogli effettuando altrettante visite alle stazioni, monitorate le prestazioni di oltre 4.000 autobus e tram. E' sulla base di questa importante mole di informazioni che l'Agenzia propone alla città il proprio punto di vista circa lo stato dei servizi, su cui tornerò in seguito.

Fra gli studi e le analisi di settore, anch'essi numerosi, si segnalano il parere sulla concessione per la distribuzione di gas naturale in città che ha concorso a rideterminare il canone a favore del Comune di Roma dai circa cinquemila euro annui previsti dalla concessione del 1991, agli oltre dodici milioni annui attuali; il pionieristico intervento sul settore taxi del marzo 2004 che, oltre ad anticipare gli orientamenti legislativi della scorsa estate ed a proporre soluzioni organizzative volte ad aumentare l'offerta tramite la rimodulazione dei turni (recepiti in parte con gli accordi fra Comune e tassisti dello scorso autunno), mantiene un importante messaggio di innovazione attraverso la previsione dell'industrializzazione del servizio, ipotesi su cui sarebbe opportuno continuare il confronto; l'inedito lavoro sulla definizione dei meccanismi di valutazione e misurazione dell'assistenza domiciliare che, sottoposto ad una procedura di consultazione pubblica, ha potuto tenere conto del prezioso contributo delle associazioni e delle cooperative che erogano i servizi sociali e che rappresenta uno strumento per la modernizzazione del settore; lo studio comparativo sulla gestione del verde pubblico, che ha messo a confronto dati di costo e parametri di servizio fra le principali città italiane ed europee, anch'esso novità assoluta in Italia; i lavori sui *contact center* e sui siti *web* delle aziende di servizio pubblico incentrati su specifici modelli di valutazione con successivo monitoraggio del servizio. Altrettanto innovativo è risultato lo studio di comparazione sul settore biblioteche da cui è emersa la buona performance del sistema romano in termini di crescita e diversificazione dell'offerta.

Sul fronte della collaborazione istituzionale, l'Agenzia ha messo a punto, su richiesta del Ministero dell'Economia, un insieme di indicatori nel comparto della gestione dei rifiuti finalizzato all'introduzione di un sistema di premi e sanzioni per l'erogazione dei fondi strutturali europei nelle regioni del Mezzogiorno. Oltre a ciò, negli anni passati il personale dirigente dell'Agenzia, nell'ambito di un protocollo di intesa con l'Autorità per l'energia elettrica ed il gas (AEEG), ha fornito assistenza

tecnica alle Autorità di regolazione dell'energia della Turchia e della Lituania, effettuando specifiche missioni di formazione.

A conclusione di questo rendiconto sull'attività svolta, ci tengo a dire che è stato fatto molto e con fantasia e di questo impegno va dato atto al personale, ai rilevatori ed ai dirigenti dell'Agenzia. In questi anni abbiamo tentato di fornire un nostro originale contributo che è risultato pionieristico nel panorama italiano ed a cui molte altre città guardano ormai con attenzione e curiosità. Rivendichiamo come un successo tale attenzione e ci fa piacere poter consegnare questo patrimonio e questa esperienza alla città.

Questo successo è un successo di tutti. Nel confronto fra dottrine economiche, esistono diverse teorie la cui radice sta nella parola "fallimento"; si parla così di fallimento del mercato, dello stato e, più di recente, della regolazione. Tali impostazioni mirano ad identificare le particolari cause di un insuccesso e, su questa base, individuano soluzioni atte a spostare i poteri decisionali da uno all'altro dei tre soggetti (stato, mercato, regolazione).

Ritengo che la questione del fallimento, che pure esiste, debba essere affrontata in altri termini: se si fallisce, si fallisce tutti insieme. Se si assiste ad un insuccesso del mercato infatti (soprattutto nel caso in cui questo sia chiamato ad operare nel comparto dei servizi pubblici), ciò avviene anche a causa di una inefficace regolazione e di una non adeguata attenzione del potere pubblico nel dettare rigorosi indirizzi, nel controllare i risultati e, ove necessario, nell'irrogare sanzioni.

Se fallisce lo Stato, invece, ciò può essere dovuto anche a causa dell'esistenza di forze di mercato poco coraggiose e che si nutrono di assistenza e di domanda pubblica più che di innovazione e propensione all'avventura. L'esistenza di una siffatta classe imprenditoriale, ove risulti ampiamente diffusa, pervade le relazioni sociali in termini di cultura, comportamenti ed obiettivi che la società si pone informando (e formando) così anche lo Stato e la sua classe dirigente che diventa a sua volta pigra e scarsamente innovativa, provocandone così il fallimento.

Infine, non si può parlare di successi della regolazione lì dove falliscono lo Stato, il mercato o entrambi. Quando ciò avviene, infatti, tutta la conseguente struttura dei poteri (e dei doveri) ne viene coinvolta, indipendentemente dall'efficacia con cui la regolazione ha operato o ha tentato di operare.

Se si assume tale prospettiva, allora è possibile immaginare l'ipotesi opposta, in cui il successo di uno degli attori è garanzia di successo degli altri e che, anzi, non potrebbe realizzarsi senza il concorso degli altri due.

La funzione dell'Agenzia

Nello specifico dell'esperienza romana, l'istituzione dell'Agenzia avvenne sulla base del bisogno di prevedere una qualche forma di regolazione locale che potesse affiancare l'amministrazione pubblica e le società erogatrici dei servizi entrambe sottoposte ad un intenso processo di trasformazione.

L'Agenzia tuttavia, non venne dotata di reali poteri di regolazione (non avendo alcuna potestà su aspetti rilevanti dell'erogazione del servizio quali la definizione di tariffe e l'erogazione di incentivi e penalità) e si è dovuta "inventare" una funzione che si è innestata su un sistema di relazioni locali già ampiamente consolidato, avendo quale unico principio guida l'indipendenza e la terzietà della propria azione. Ove questa barra fosse stata anche solo parzialmente virata, le ragioni stesse della sua esistenza sarebbero venute meno.

Ci siamo quindi interrogati su come potesse essere reso concreto e reale il principio di indipendenza e come avremmo dovuto fare per rendere le nostre conclusioni il più possibile obiettive. Un aiuto è venuto dalle considerazioni del premio nobel per la fisica Richard Feynman² che, parlando della scienza come metodo di indagine, sosteneva che *"tale metodo si basa sul principio che l'osservazione è il giudice ultimo di come stanno le cose. Quando si capisce che solo l'osservazione può dimostrare la verità di un'ipotesi, ogni altro aspetto e caratteristica della scienza [o della realtà] diventa immediatamente comprensibile"*.

Avremmo quindi dovuto produrre numeri, raccogliere dati che supportassero le nostre conclusioni e che orientassero, con la loro forza, il nostro giudizio, liberandolo dalle percezioni personali a volte fallaci. Abbiamo così iniziato a misurare. Ma la misura poteva non essere sufficiente, perché un'osservazione che resta patrimonio esclusivo di chi la realizza è una attività sterile. E così, in stretta applicazione della delibera istitutiva che in ben due diversi passaggi impone all'Agenzia l'obbligo di *"pubblicizzare le condizioni di erogazione dei servizi"* e di *"garantirne la più ampia*

² Richard P. Feynman, "Il senso delle cose", Adelphi, Milano, 1999.

diffusione”, abbiamo reso pubblici i dati raccolti e da noi elaborati. Misurare e pubblicare: E' stato questo il timone dell'azione dell'Agenzia che ha riempito di contenuto il concetto, altrimenti astratto e limitato alle buone intenzioni, di autonomia e di indipendenza. E ove questo non bastasse, ancora misurare e pubblicare. In assenza di concreti poteri regolatori, infatti, è questa la principale missione dell'Agenzia e, se smarrisce tale orientamento diviene inefficace e, a lungo andare, inutile.

La funzione dell'Agenzia deve quindi essere rafforzata, devono essere creati automatismi procedurali che le consentano di intervenire a pieno titolo nel processo di erogazione dei servizi pubblici ed occorre che attorno ad essa maturi e cresca la consapevolezza che l'indipendenza di giudizio di una struttura chiamata a verificare la qualità dei servizi pubblici non rappresenta una minaccia ma, al contrario, è garanzia dell'assunzione del punto di vista degli utenti e dei cittadini e, quindi, di una maggiore ricchezza collettiva.

Lo stato dei servizi pubblici nella città di Roma

Come accennato precedentemente l'Agenzia, per poter assolvere al compito di relazionare sullo stato dei servizi nella città di Roma, utilizza i dati che raccoglie direttamente oppure che provengono da fonti istituzionali che si rivelano particolarmente preziosi per poter comprendere, in particolare, quale sia lo stato dei servizi di rete (elettricità, gas ed acqua).

Queste ultime tipologie di dati segnalano il permanere di una situazione di attenzione per la qualità di alcuni importanti servizi pubblici erogati nella città di Roma.

Nel settore elettrico l'indicatore più adeguato alla misurazione della qualità del servizio (figura 1) è rappresentato dalla durata delle interruzioni e, in particolare, di quelle lunghe senza preavviso di responsabilità dell'esercente, rilevato annualmente dall'Autorità per l'energia. Il risultato del distributore romano, che raggiunge un valore medio di interruzioni nel 2005 pari a 60 minuti per abitante l'anno a fronte dei 27 minuti di Torino, dei 34,5 di Milano e di una media italiana pari a 37 minuti, conferma la difficoltà dell'infrastruttura di rete – già riscontrata negli anni passati - nel fornire alle famiglie ed al tessuto produttivo cittadino un servizio analogo a quello del resto del Paese. Anche il *trend* di miglioramento registrato nel periodo 1998 – 2005, pari al 18 per cento, appare procedere a ritmi più blandi rispetto a quello di gestioni che partivano da valori simili: il comparto dell'Enel Toscana, ad esempio,

nel medesimo lasso di tempo registra miglioramenti del 68 per cento, quello dell'Abruzzo del 47 per cento, quello ligure migliora di 57 punti. In media, in Italia si è registrato un abbattimento del livello di interruzione del 58 per cento e, in tale contesto, l'andamento dell'indicatore a Roma registra una preoccupante staticità.

Nel settore idrico (figura 2) l'indicatore maggiormente adeguato a rappresentare il livello di qualità del servizio è dato dalle "perdite reali" cioè quelle tipologie di guasto che riguardano le dispersioni sulla rete in senso stretto e, pertanto, da imputare esclusivamente allo stato di manutenzione delle infrastrutture. Tale tipologia di perdite sulla sola rete storica di Roma aumenta del 3,4% in un anno, passando dai 116,3 milioni di metri cubi di acqua dispersa del 2004 ai 120,2 del 2005. Complessivamente la percentuale di acqua dispersa sulla sola rete storica di Roma, appare oramai stabilizzata attorno al 25 per cento di quella immessa in rete con un sostanziale arresto del *trend* di riduzione che si era registrato fino al 2003.

Si tratta di quantità assai rilevanti di dispersione della risorsa idrica, le cui cause sono probabilmente da rintracciare nella inadeguata situazione delle infrastrutture e del loro stato di manutenzione e, di conseguenza, in un livello di investimento non idoneo a garantire una decisa inversione di tendenza.

Nel settore della distribuzione del gas naturale (figura 3) gli indicatori di maggiore rilevanza per gli utenti sono dati dalla misura della sicurezza (valutata in termini di percentuale minima annua di rete che deve essere sottoposta a ispezione per la ricerca delle dispersioni di gas) e dal numero di dispersioni per chilometro di rete.

Complessivamente, per quanto riguarda la sicurezza, la percentuale di ispezioni sulla rete in bassa pressione è piuttosto soddisfacente collocandosi al 42 per cento del totale, livello che risulta decisamente superiore al minimo del 20 per cento stabilito dall'AEEG e, in ogni caso, superiore di circa 10 punti rispetto alla media nazionale.

Lo stato della rete del gas, definito dal numero di dispersioni per chilometro, registra una decisa tendenza al miglioramento, con il gestore romano che recupera una situazione di preoccupante attenzione verificatasi nel 2004 quando i valori delle dispersioni raggiunsero il triplo della media nazionale e furono di molto superiori al livello minimo dell'AEEG; nel 2005, infatti, i medesimi valori appaiono ormai prossimi all'obiettivo tendenziale da raggiungere.

I dati provenienti dai monitoraggi realizzati direttamente dall'Agenzia fotografano situazioni differenziate a seconda del servizio considerato.

Il comparto dell'illuminazione pubblica (figura 4) è stato sottoposto a monitoraggio fino alla scadenza del precedente contratto di servizio che, fra le altre cose, indicava in quindici giorni solari il tempo massimo di riattivazione per la singola lampada spenta con erogazione delle eventuali penali a partire dal trentesimo giorno. Il tasso di riparazione, che all'inizio delle rilevazioni presentava valori assai limitati, ha presentato un *trend* di miglioramento nel tempo, anche se non si è mai raggiunto l'obiettivo allora previsto che, con l'eccezione dell'ultima rilevazione effettuata, si è mantenuto su livelli significativamente inferiori.

Il settore dell'igiene urbana (figura 5) è stato valutato sulla base dei quattro indicatori stabiliti dal contratto di servizio (igiene del suolo, pulizia delle aree circostanti i cassonetti, fruibilità dei contenitori e loro decoro e funzionalità).

Per quanto concerne l'igiene del suolo, lo standard previsto dal contratto, come ricordato, stabilisce che almeno il 90 per cento delle strade debbano risultare sufficientemente pulite. Tale valore è stato raggiunto in una sola delle campagne trimestrali di rilevazione effettuate dall'Agenzia in questi tre anni, con un *trend* che mostra un sostanziale assestamento su valori compresi fra l'80 e l'85 per cento. L'Agenzia ha già avuto modo di sottolineare in diverse occasioni come la distanza apparentemente ridotta fra tali valori esprima invece la differenza fra la percezione di una città sufficientemente pulita e quella di una città con livello di pulizia insoddisfacente. Occorre infatti leggere il dato al contrario: posizionarsi su valori prossimi all'80 per cento dei casi in cui una strada può essere giudicata sufficientemente pulita significa che, in media, due strade su dieci risultano sporche o molto sporche, mentre raggiungere l'obiettivo del 90 per cento previsto dal contratto condurrebbe a considerare tale solo una strada su dieci, dimezzando così la quantità di rifiuto presente nelle strade.

Migliore appare sia la situazione collegata alla pulizia attorno ai cassonetti che ai diversi aspetti del servizio di raccolta dei rifiuti (figura 6) la cui tendenza su base triennale indica un lieve seppur costante miglioramento che si mantiene tuttavia anch'esso inferiore ai livelli previsti dal contratto di servizio, con singole eccezioni in particolare per quanto riguarda la fruibilità e la funzionalità delle postazioni per la raccolta differenziata.

La sosta a pagamento (figura 7) viene valutata sulla base di una serie di indicatori che rendono un'idea del servizio nel suo complesso (funzionamento dei parco-

metri, stato della segnaletica, presenza visibile degli ausiliari del traffico, regolarità del titolo di sosta). Ai fini della rappresentazione odierna, due di essi assumono particolare rilevanza: la regolarità del titolo di sosta e il livello di regolarità per l'occupazione delle aree riservate ai disabili.

Con riferimento al primo, un indicatore particolarmente adatto a rappresentare lo stato del servizio è dato dal tasso di regolarità della sosta riferito al solo mercato potenziale, calcolato cioè escludendo dal computo tutti coloro che hanno diritto alla sosta gratuita (residenti, artigiani, portatori di invalidità). All'avvio del monitoraggio dell'Agenzia (ultimo trimestre del 2003), emerse il dato assai significativo in base al quale il numero degli utenti in regola era meno della metà (45 per cento) del totale, mentre coloro che, complessivamente, risultavano evasori totali o parziali del servizio raggiungevano il 55 per cento. Le successive campagne di rilevazione hanno poi registrato una costante inversione di tendenza fino a pervenire al dato del terzo trimestre del 2005, periodo in cui gli utenti in regola rappresentavano il 70 per cento del totale. A partire da questo momento si è poi verificato un ulteriore peggioramento del dato, in base al quale gli utenti in regola appaiono ormai stabilizzati al di sotto del 60 per cento, con un livello di evasione totale che riguarda un utente su tre circa.

Andamenti analoghi possono essere registrati per quanto riguarda l'irregolarità della sosta riservata ai portatori di invalidità.

La metropolitana (figura 8) viene misurata sulla base di ottantacinque *item* di dettaglio successivamente raggruppati in cinque macro indicatori: accesso alla stazione, informazione ed attenzione al cliente, comfort dell'attesa, qualità del viaggio, sicurezza dell'utenza. In questo caso, il contratto di servizio non indica specifici livelli di qualità erogata che debbono essere raggiunti dal gestore e, pertanto, l'Agenzia ha realizzato un proprio autonomo impianto di valutazione avendo a riferimento le principali norme europee sul settore del trasporto passeggeri³ che rappresenta una metodologia unica in Italia.

Il confronto temporale qui proposto viene effettuato per tutti gli indicatori con l'eccezione di "accesso alla stazione", in quanto associato alle strutture e pertanto non interessato da cambiamenti nel breve-medio periodo.

³ Norma UNI EN 13816

Il livello dello standard da raggiungere è stato anch'esso definito autonomamente dall'Agenzia. Esso corrisponde ad un "buon" livello del servizio, se osservato dal punto di vista dell'utente, ove per "buono" si intende un valore intermedio fra "sufficiente" ed "ottimo".

Fra i risultati principali, il valore dell'indicatore relativo al comfort dell'attesa per entrambe le linee registra un decremento determinato in misura prevalente per la linea A dall'eccessivo affollamento delle banchine a cui si aggiunge, per la linea B, il calo registrato nelle condizioni ambientali e nella utilizzabilità delle strutture passeggeri (scale mobili, ascensori, etc.). Anche l'indicatore relativo alla qualità del viaggio, che aveva registrato un costante incremento a partire dal livello minimo raggiunto nel terzo trimestre del 2004, risente delle medesime problematiche di congestione. I dati di monitoraggio confermano inoltre gli elevati valori raggiunti dall'indicatore relativo alla sicurezza dell'utenza, prossima al massimo per la linea A e sopra lo standard per la linea B. Sostanzialmente stabile e prossimo al valore dello standard l'indicatore "informazione e attenzione al cliente" per entrambe le linee.

Per la valutazione del trasporto pubblico di superficie, avviata grazie alla collaborazione dell'associazione Cittadinanzattiva, che vorrei ringraziare per l'impegno progettuale e per quello dei suoi volontari che hanno condotto la rilevazione, ci si è basati sulla raccolta di ben 98 *item* di dettaglio che, al contrario di quanto realizzato nel caso della metropolitana, per convenienza metodologica si è preferito non aggregare. Anche in questo caso, sia la metodologia predisposta che il coinvolgimento dei cittadini nella rilevazione rappresentano una esperienza innovativa che concorre a riempire di contenuti il principio di sussidiarietà previsto dall'articolo 118 della Costituzione.

Senza scendere nel dettaglio di ognuno degli indicatori rilevati, alcuni fra questi assumono tuttavia una valenza particolare su cui è opportuno soffermarsi (figura 9). Mi riferisco all'affollamento delle vetture ed alla regolarità del loro passaggio. L'attività di monitoraggio è stata avviata nel giugno del 2006 ed i risultati dei primi due trimestri, quello estivo e quello autunnale, sono concordi nell'evidenziare una circostanza controintuitiva rispetto ad un diffuso senso comune che indica le vetture come sporche ed affollate. Le rilevazioni effettuate indicano infatti come un adeguato livello di pulizia sia raggiunto nel 70 per cento dei casi nel periodo autunnale e nell'85 per cento in quello estivo, mentre le osservazioni condotte su oltre 4.000 passaggi registrano una disponibilità di posti a sedere sulle vetture nel 75 / 80 per

cento dei casi, mentre solo in percentuali variabili fra il 4 ed il 6 per cento si registra una forte congestione delle vetture. Mi soffermerò in seguito su quali indicazioni sia possibile trarre da questi dati.

Un aspetto rilevante per valutare la qualità erogata del tpl di superficie è dato dalla regolarità dei passaggi. Anche in questo caso si registra una sostanziale concordanza fra i dati estivi e quelli autunnali, che evidenziano il rispetto di tale caratteristica nella metà dei casi, mentre il restante 50 per cento si distribuisce in maniera quasi identica fra vetture che presentano passaggi eccessivamente ravvicinati (c.d. “effetto trenino” che può concorrere a spiegare parte del fenomeno del limitato affollamento) e passaggi eccessivamente distanti che rappresentano un reale punto di criticità nella gestione del servizio.

Aspetti importanti della qualità del servizio di trasporto sono definiti dalla professionalità del personale di guida (figura 10), per i quali la valutazione degli elementi di criticità (ad esempio l'uso del telefono cellulare o le discussioni con gli automobilisti) raggiunge percentuali trascurabili mentre la valutazione degli aspetti positivi (cortesia e disponibilità, stile di guida, etc.) si stabilizza quasi sempre su livelli superiori al 90 per cento dei casi.

Per quanto riguarda i *contact center*, le analisi ripetute nel tempo hanno registrato un tendenziale miglioramento della qualità del contatto per quasi tutte le aziende, mentre nella media la qualità della risposta è rimasta stazionaria; l'accessibilità (fondamentalmente misurata dal tempo di risposta) invece non presenta una tendenza univoca, con aziende in miglioramento e altre in peggioramento. Va tuttavia segnalato l'elevato livello di prestazione del servizio attivato dal Comune di Roma, lo 060606 che, su tutti gli indicatori considerati, distanzia in maniera significativa quelli dei *contact center* gestiti dalle aziende di servizio, posizionandosi su valori prestazionali assai elevati. Elementi di dettaglio su questo argomento possono essere rintracciati nel capitolo 10 della *Relazione*.

L'analisi condotta sui siti *web* (figura 11) registra un evidente miglioramento di questo specifico canale di interazione con l'utenza, con quattro dei cinque indici settoriali che risultano in crescita: più lieve per trasparenza/accesso e usabilità/accessibilità; maggiore per sviluppo tecnologico e, soprattutto, per la qualità e interattività dei servizi che aveva registrato due anni fa i deficit maggiori rispetto ad altre esperienze italiane ed europee. Il dato più significativo è fornito dall'innalzamento dei servizi di rete di tipo transattivo (+14,7 per

cento), che si riscontra grazie soprattutto ad un netto miglioramento dell'offerta da parte dell'Acea che ha aumentato i livelli di servizio del proprio sito di distribuzione di elettricità, in particolare per ciò che concerne la "gestione del contratto". Allo stesso modo anche diversi servizi interattivi/transattivi prioritari di Atac e Ama sono apparsi in netto miglioramento: sul sito Atac sono comparse ad esempio le prime *web-cam* sul traffico ed è ora possibile tramite i sistemi on line di Ama e del Comune disdire l'applicazione della tariffa sui rifiuti. Il risultato complessivo segnala come 13 dei 21 servizi prioritari sono offerti in modo adeguato da almeno un sito *web* di una delle aziende romane, contro i 10 servizi registrati nel 2005.

Questo è dunque ciò che i numeri ci rappresentano circa lo stato dei servizi pubblici locali a Roma; tali dati, oltre a fornire una immagine su rilevanti aspetti di qualità erogata ed una panoramica sulla loro evoluzione negli ultimi cinque anni, consentono di avanzare riflessioni che riguardano alcuni di questi settori e che vorremmo consegnare al dibattito cittadino.

1) Più investimenti sulle reti. Le accennate prestazioni qualitative dei servizi di rete (distribuzione elettrica, dell'acqua potabile, del gas naturale, dell'illuminazione pubblica) indicano la necessità di intervenire con investimenti finalizzati a migliorare la continuità del servizio e la sua sicurezza.

Nello specifico, già con la *Relazione Annuale* del 2004, l'Agenzia aveva sollevato il problema dell'inadeguato livello di investimento operato sulle reti idriche di ATO2 Lazio Centrale che, secondo i dati del Comitato per la vigilanza sull'uso delle risorse idriche, lo posizionavano nel 2003 all'ultimo posto fra i 33 ambiti territoriali considerati, con un valore di 18,63 euro pro capite a fronte di una media nazionale quasi doppia e pari a 34,85 euro pro capite. Occorre quindi mantenere elevato il livello di attenzione su questo specifico settore anche per controbilanciare le potenti spinte che provengono da importanti e primarie banche d'affari statunitensi e svizzere che hanno recentemente ridotto il *rating* di Acea a causa della "*distruzione di valore legata al piano investimenti nel settore acque*" che non consentirebbe di mantenere il pagamento dell'attuale livello di dividendo. E' quindi auspicabile che il Comune di Roma, in veste di principale azionista dell'azienda, possa dettare specifici indirizzi volti a tutelare in via prioritaria la continuità del servizio e la sicurezza degli approvvigionamenti per gli utenti.

Analoghe considerazioni possono essere avanzate in riferimento alla rete di distribuzione elettrica che, al netto delle difficoltà legate alla specificità del territorio romano, appare bisognosa di interventi adeguati a garantire il raggiungimento di un minor numero di interruzioni, auspicabilmente con la medesima tempistica già realizzata da altri gestori sul resto del territorio nazionale. In tal senso, il piano decennale degli investimenti presentato da Acea appena la scorsa settimana, che prevede investimenti per 750 milioni di euro finalizzati all'ammodernamento delle reti e della qualità dei servizi, rappresenta un passo importante in questa direzione e può contribuire in maniera significativa ad accelerare il percorso di rientro dai disservizi.

Nel settore del gas, un più qualificato livello di investimenti potrebbe essere garantito da modificazioni dei bacini di utenza che, attualmente, sono definiti a livello comunale con eccessiva frammentazione delle gestioni che, in previsione della futura stagione delle gare per l'affidamento del servizio, potrebbero condurre i singoli enti locali a tentare di massimizzare il canone di concessione con ricadute negative sulla quantità di investimento per la sicurezza delle reti. Una soluzione auspicabile potrebbe essere quella di affidare alla Regione la potestà di definire tali bacini e di realizzare le gare, ferma restando la titolarità del canone di concessione e della vigilanza sul servizio in capo ai Comuni.

2) Il settore taxi, in questo ultimo anno, è stato oggetto di numerose innovazioni che, dopo lungo tempo, consentono di guardare allo sviluppo del comparto in termini di modernizzazione e maggiore aderenza dell'offerta alla domanda, sia in termini quantitativi che qualitativi. In questo senso è sicuramente positivo l'accordo dello scorso autunno sia per quanto concerne l'aumento delle vetture in circolazione che per l'introduzione della tariffa fissa per gli aeroporti.

Anche il recentissimo accordo sottoscritto fra Comune e tassisti per la ridefinizione del sistema tariffario contiene importanti innovazioni che aumentano il livello di trasparenza e consentono una maggiore certezza della spesa sostenuta dagli utenti e che vanno dunque accolte positivamente. Mi riferisco alle ipotesi di una opportuna modifica del sistema di tariffa su prenotazione che, attualmente, prevede l'attivazione del tassametro fin dal momento della chiamata ed alla sua sostituzione con un diritto fisso, nonché al previsto superamento della tariffa per i percorsi extraurbani (c.d. "tariffa 2"). I dati raccolti dall'Agenzia evidenziano come, in alcune città italiane ed europee, tali soluzioni siano già operative da tempo. A Bologna, ad

esempio, l'importo massimo per la prenotazione del servizio non può superare 4,85 euro cui va aggiunto un euro di diritto di chiamata (valore che, complessivamente, appare comunque eccessivo); a Barcellona, ove tale soglia viene fissata ad un livello più ragionevole, il tassametro non può superare 2,93 euro a seguito della chiamata telefonica, mentre a Copenaghen, Dublino, Londra e Vienna vige un diritto fisso di chiamata variabile fra 2 e 3 euro.

Nella direzione di una maggiore trasparenza va anche la opportuna rivisitazione della tariffa per i tratti extraurbani che prevede lo scatto della cosiddetta tariffa 2 al di fuori del Grande Raccordo Anulare, con attivazione manuale del conducente. Molte città italiane adottano una serie differenziata di soluzioni che possono essere più o meno applicabili anche al caso di Roma ma che hanno tutte come criterio guida l'eliminazione della discrezionalità del conducente e l'attivazione di meccanismi automatici di tariffazione per le tratte extraurbane.

Quale che sia la soluzione che verrà adottata dal Comune di Roma, appare tuttavia necessario individuare con chiarezza un preciso ordine di priorità da tenere in considerazione nell'affrontare ipotesi di rimodulazione della tariffa; l'esigenza primaria e oramai sentita da molti anni appare quella di adottare tutte le soluzioni che consentano una maggiore trasparenza, eliminando qualunque meccanismo di discrezionalità nella applicazione della tariffa. Una volta definite tali soluzioni si potrà verificare quali altri meccanismi possano essere individuati per compensare gli operatori del servizio degli aumenti dei costi di carburante realizzatisi in questi anni che possono utilmente fare riferimento anche ad incentivi di carattere non monetario.

3) Le ventilate ipotesi di aumento della Tariffa Rifiuti, riportate periodicamente dalla stampa, andrebbero opportunamente modulate tenendo conto non solo dei costi dell'impresa per la fornitura del servizio ma anche facendo riferimento allo spirito ed alla lettera del decreto Ronchi che, nell'introdurre la tariffa medesima, ha previsto una serie di misure finalizzate a regolamentare la formazione del prezzo e ad introdurre elementi incentivanti per l'efficienza produttiva ed allocativa. Secondo tale orientamento è necessario che il Piano Tariffario che il Comune si appresta a discutere contenga almeno i seguenti elementi:

a) una definizione della tariffa basata sui costi effettivi sostenuti nell'anno precedente e non sulle previsioni di quelli futuri;

b) la quantificazione in positivo del fattore X contenuto nella formula del *price cap*, che consente di redistribuire fra azienda ed utenti gli eventuali guadagni di produttività che, al contrario, è stato posto pari a zero a partire dal 2005;

c) l'individuazione di meccanismi incentivanti per la qualità del servizio che colleghino la tariffa ai risultati effettivamente conseguiti. A tal fine, oltre ai suggerimenti avanzati dall'Agenzia e precedentemente esposti, si ritiene opportuno segnalare l'esperienza del Comune di Modena, dove il sistema di valutazione dei servizi pubblici è saldamente incardinato nell'assetto istituzionale, attraverso consultazioni periodiche dei cittadini e, soprattutto, attraverso l'istituzione di un sistema automatico che collega le retribuzioni dei manager e dei dipendenti delle aziende erogatrici di servizi al raggiungimento degli standard di qualità.

4) Il comparto del tpl di superficie si presta ad alcune indicazioni di prospettiva che sono il frutto dall'analisi comparata di dati di diversa tipologia e provenienza i cui principali risultati sono i seguenti:

- a) L'attività di monitoraggio precedentemente ricordata segnala una importante quantità di corse con posti a sedere disponibili (fra il 75 e l'80 per cento) circostanza che, se rappresenta un indubbio vantaggio per l'utenza, pone comunque al gestore ed al Comune di Roma il tema di come ottimizzare una così rilevante quantità di servizio che, tecnicamente, porta a considerare tali corse "scariche";
- b) Uno studio realizzato dall'Agenzia nel 2005 (di cui si è dato conto nella *Relazione Annuale* dello scorso anno) sull'estensione e l'accessibilità della rete romana del tpl (figura 12) ha evidenziato come quest'ultima risulti ampiamente e diffusamente distribuita sull'intero territorio, con il 95 per cento della popolazione che risiede a non più di 300 metri da un punto di accesso alla rete medesima;
- c) I dati di confronto fra realtà comparabili quali Roma e Milano, evidenziano una differente struttura dei ricavi e dei costi delle due aziende, con un rapporto fra questi due elementi più favorevole al sistema milanese che è pari al 58 per cento contro il 37 per cento del sistema romano (anche se occorre sottolineare che a Roma, nel periodo 2002 – 2005, i ricavi da traffico sono aumentati del 20 per cento mentre i costi, nello stesso periodo, sono rimasti invariati a fronte di un aumento dell'offerta pari al 6 per cento).

Il sistema romano, pertanto, pur rispondendo alle esigenze di ampie fasce di utenza in termini di diffusione del servizio, rischia di trovarsi a fronteggiare una situazione in cui da un lato appare difficoltosa una ulteriore compressione dei costi unitari se la quantità di servizio rimane invariata, dall'altro non riesce ad intercetta-

re la nuova domanda che potrebbe far lievitare i ricavi. Sorge quindi la necessità di interrogarsi se sia opportuno o meno riorientare le politiche del trasporto pubblico in modo da giungere a produrre un servizio di maggiore efficacia (autobus mediamente più utilizzati) ad un minor costo.

In questo contesto, un valido aiuto potrebbe giungere dalle nuove tecnologie di gestione delle flotte che oramai consentono l'introduzione di servizi alternativi come quello dell'autobus a chiamata e su prenotazione che rappresenta una modalità innovativa di trasporto pubblico intermedia tra gli autobus convenzionali, di cui mantiene il costo contenuto, e i taxi, da cui riprende la flessibilità nei tragitti. Si tratta di autobus con percorsi flessibili, organizzati sulla base delle esigenze dei passeggeri, le cui prenotazioni devono avvenire con un anticipo in genere di un giorno ma in alcuni casi anche solo di mezz'ora. Il costo è pari al biglietto standard, con supplementi fino a 2 euro, e il servizio può contare su bus moderni, piccoli e confortevoli, con 10-20 posti. I vantaggi per gli utenti riguardano la riduzione drastica delle attese, dei trasbordi e dei percorsi a piedi. Allo stesso tempo, gli Enti Locali che mettono a gara tale servizio ottengono risparmi nella gestione, grazie all'eliminazione di vetture che circolano quasi vuote e di linee poco utilizzate ma comunque necessarie per garantire le prestazioni minime connesse agli obblighi di servizio pubblico. In una realtà urbana estesa e popolosa come Roma, attivare un servizio a chiamata per la generalità degli utenti sull'intero territorio e in ogni fascia oraria, potrebbe risultare assai complesso. Appaiono però attuabili le esperienze di grandi città quali Genova (Drinbus), che ha introdotto un servizio limitato ad alcuni quartieri scarsamente dotati di collegamenti, e Milano (Radiobus) che offre il servizio prevalentemente nella fascia oraria serale e notturna.

Conclusioni

Noi tutti, seguendo la lezione di una grande studiosa dei sistemi urbani, Elinor Ostrom⁴, ci dobbiamo porre il tema dell'uso e della regolazione di risorse collettive tragicamente scarse quali, ad esempio, lo spazio urbano, aumentando sempre di

⁴ "Governare i beni collettivi" – Marsilio, Venezia, 2006

più il ruolo degli utenti e dei cittadini nella gestione della cosa pubblica, per governare al meglio i processi di congestione che, ove risultino particolarmente pressanti, producono effetti negativi anche sull'erogazione dei servizi pubblici.

E' su questo terreno che si gioca la sfida della modernità di Roma. Assumere l'obiettivo di aumentare il livello di coinvolgimento degli utenti, significa compiere un salto di paradigma in linea con i grandi processi di trasformazione della società che prevedono oramai il passaggio dai tradizionali meccanismi impositivi di governo verso la "governance", cioè verso quel processo decisionale in grado di operare la compensazione di interessi potenzialmente divergenti. Il rischio insito in tale processo, tuttavia, è che tale concertazione possa risultare, a tratti, direttamente proporzionale alla "potenza di voce" che i singoli attori sono in grado di esercitare per esprimere il proprio punto di vista, circostanza che si verifica quando diventa preponderante il punto di vista dell'impresa erogatrice o quello di singole categorie particolarmente organizzate determinando così una compensazione al ribasso degli interessi basata principalmente sul principio di sufficienza. Una concertazione così impostata riduce i gradi di libertà dei cittadini che risultano quindi compresi fra un sufficiente livello di pulizia della città, una sufficiente offerta di trasporto pubblico e di taxi, una sufficiente illuminazione delle strade e, in generale, da una sufficiente tempistica di rientro dai disservizi.

L'insieme di queste sufficienze (a cui talvolta non è impossibile apporre davanti l'avverbio "appena") non consente il pieno sviluppo della città ed il dispiegarsi delle sue energie economiche, intellettuali e relazionali. Ove infatti Roma si fermasse, appagata dalle sue sufficienze, rischierebbe di entrare in affanno non appena si dovessero registrare piccoli arretramenti da tale livello.

Sarà possibile invertire questa tendenza se, e solo se, l'Amministrazione porrà questo tema come l'obiettivo rilevante che dovrà essere perseguito dalle aziende nei prossimi anni e se questo verrà impostato su un sistema di regole riconosciuto, stabile e duraturo. Non c'è più margine per sperimentazioni, rinvii, periodi transitori. La situazione delle reti e dei servizi non lo consente. Occorre un *new deal* dei servizi pubblici nella città di Roma che interpreti con rigore calvinista l'obiettivo della loro qualità. In caso contrario, ogni progresso non potrà che avere carattere episodico e transitorio, magari registrato dai nostri monitoraggi che un trimestre indicano un miglioramento ed un altro un peggioramento, ma che non riesce ad incidere sulla tendenza di fondo.

Ciò significa che si deve configurare una spinta possente, univoca e non negoziabile verso l'ottimo. Non dobbiamo rassegnarci al principio di sufficienza, né arrenderci ad esso. Non dobbiamo sottostare alla dittatura del "quasi" o alla colloca vischiosità del "poi" né, tanto meno, abituarci all'assenza del meglio.

In questo senso, occorre prendere atto con soddisfazione di un fatto importante, avvenuto appena il mese scorso ed atteso da più di nove anni. Mi riferisco all'approvazione della delibera che detta linee guida per l'approvazione dei Contratti di servizio da parte del Consiglio Comunale di Roma⁵. Quel documento rappresenta la chiave di volta del processo di erogazione dei servizi pubblici che può aiutare la città ad andare incontro alle nuove esigenze di modernizzazione cui si è appena fatto riferimento e, pertanto, deve essere interpretato da tutti gli attori interessati come il più importante strumento per la regolazione dei servizi pubblici nell'area romana. Nella delibera, infatti, si definiscono meticolosamente le procedure che debbono essere seguite per l'approvazione del contratto, si ripartiscono chiaramente le competenze fra Giunta e Consiglio Comunale, si valorizza il ruolo dei Municipi e, cosa assai rilevante, finalmente viene chiaramente specificato quale debba essere il contenuto di tali contratti, chiudendo così una stagione in cui ogni singolo Dipartimento del Comune assumeva orientamenti diversi a seconda del singolo settore amministrato. L'avvio della prima fase di operatività della delibera potrà fornire importanti indicazioni sulle eventuali modifiche ed integrazioni che si renderanno inevitabilmente necessarie (ad esempio sarebbe molto rilevante prevedere automatismi per la consultazione delle associazioni degli utenti) ma l'importante è che sia stato finalmente messo un punto fermo e definito un sistema di regole all'interno del quale operare.

Il Consiglio comunale sarà fortemente coinvolto da questo processo, dovrà dibattere e decidere sia sugli indirizzi generali che su aspetti rilevanti dei contratti, sulla loro dimensione minima, sui livelli di quantità e sui parametri di qualità, sulla tutela delle categorie di utenza più svantaggiate, sul costo massimo che l'Amministrazione dovrà sostenere per il servizio, sul sistema dei controlli. Dovrà quindi avere gli strumenti per essere informato, i dati e le analisi su cui operare le scelte. Si tratta di una operazione innovativa e coraggiosa: Roma, unica città in Italia, si è dotata di

⁵ Deliberazione C.C. n. 20 del 15 febbraio 2007.

un importante strumento di regolazione e con tale atto non chiude un ciclo di nove anni di attesa ma, piuttosto, apre una partita di innovazione politica ed amministrativa, di modernizzazione dei servizi che dota la città delle procedure necessarie al governo democratico dei servizi pubblici.

In questa ottica andranno rafforzate e valorizzate le strutture che producono ed elaborano le informazioni necessarie al processo decisionale. L'Agenzia, come ampiamente ricordato, svolge un ruolo nel fornire informazioni sulla qualità erogata, mentre in questa sede ci tengo a sottolineare l'opera della società Servizi Azionista Roma che, costituita lo scorso anno, fornisce un contributo prezioso per la qualità delle elaborazioni e delle informazioni sulla gestione delle molteplici aziende di cui il Comune di Roma è proprietario direttamente o indirettamente.

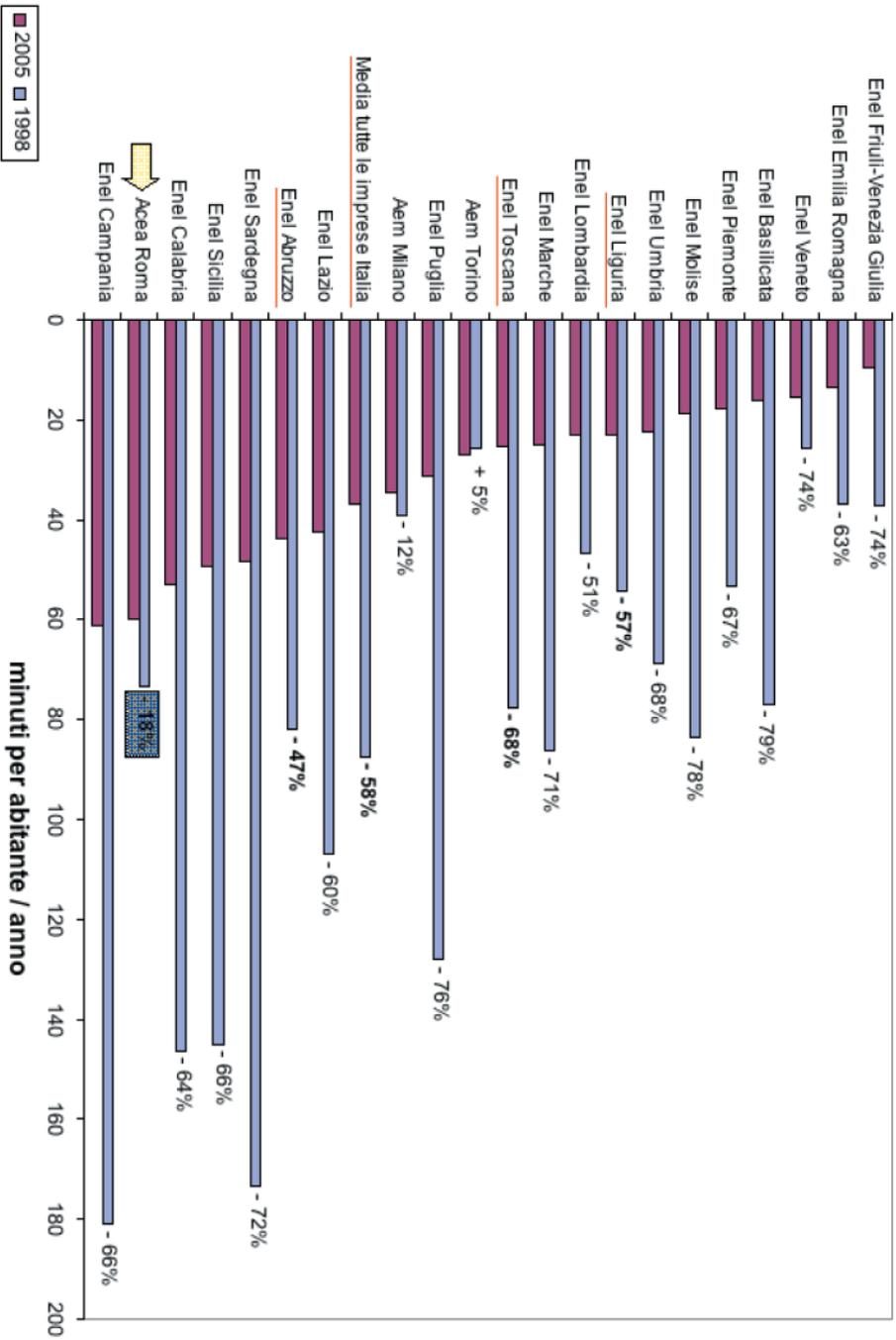
Lo sviluppo ed il rafforzamento di tale funzione informativa, unitamente alla città delibera quadro sui contratti di servizio, costituisce per Roma il sesto e la mappa in un mondo della regolazione locale sostanzialmente inesistente che ancora naviga a vista e rappresenta dunque un patrimonio in grado di porre la città in una posizione di vantaggio concorrenziale rispetto al resto del Paese.

FIGURE

DISTRIBUZIONE ELETTTRICA

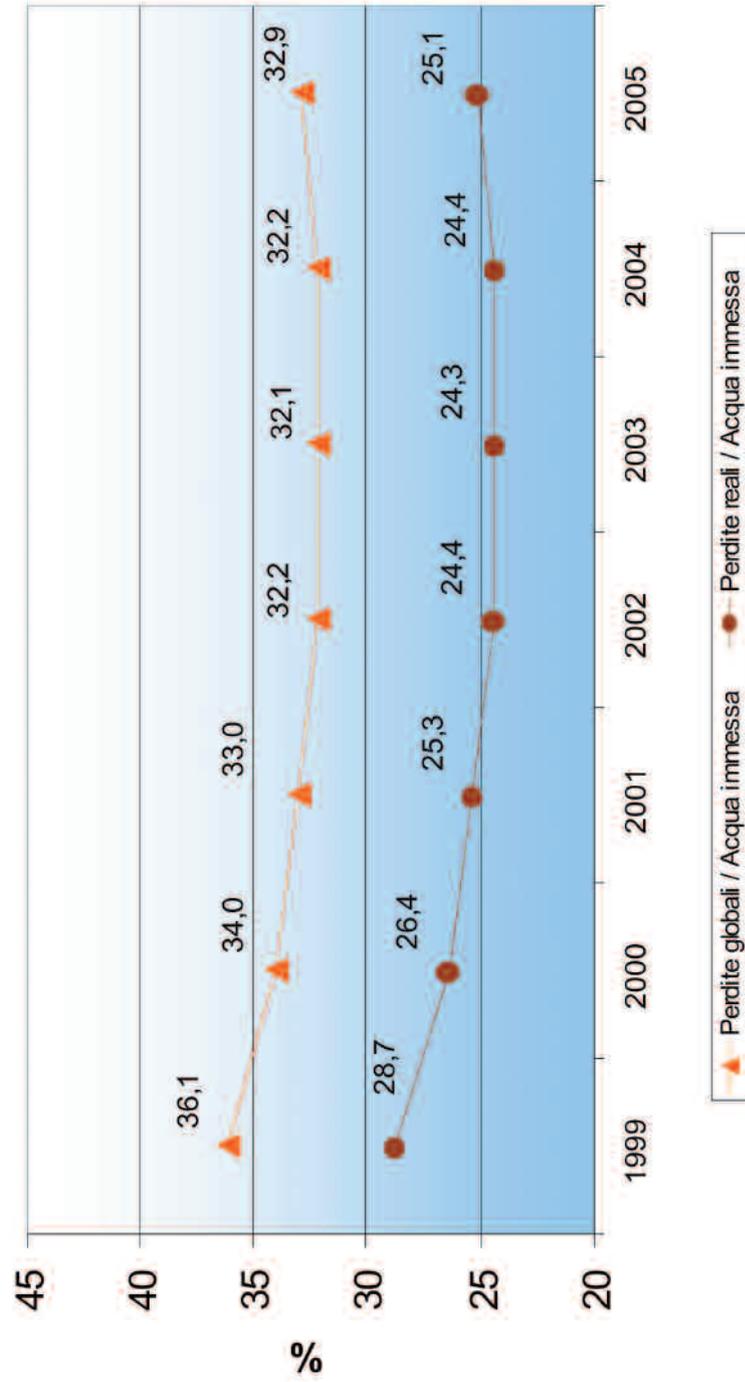
INTERRUZIONI SENZA PRAAVVISO LUNGHE
ZONE ALTA CONCENTRAZIONE (AEEG)

Figura 1



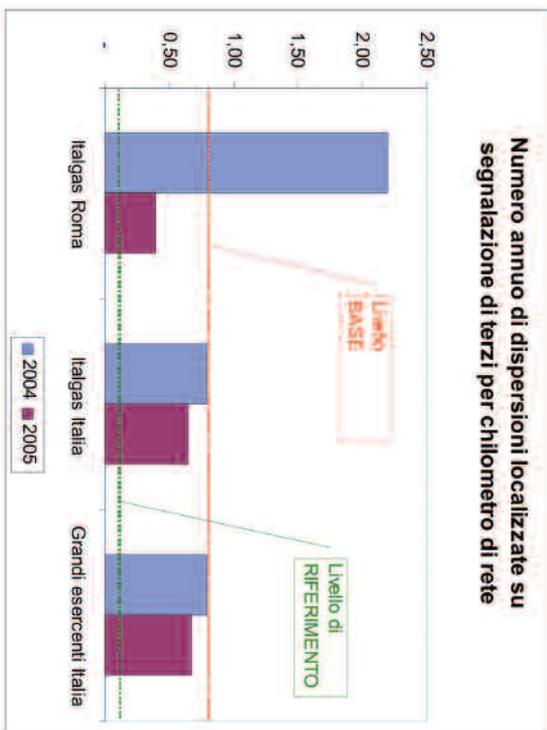
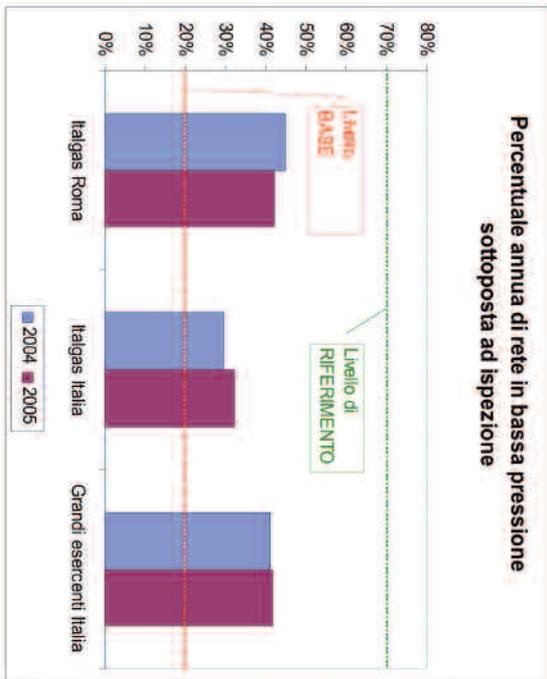
DISTRIBUZIONE ACQUA

Perdite rete di distribuzione idrica Roma
(1999-2005)



DISTRIBUZIONE GAS

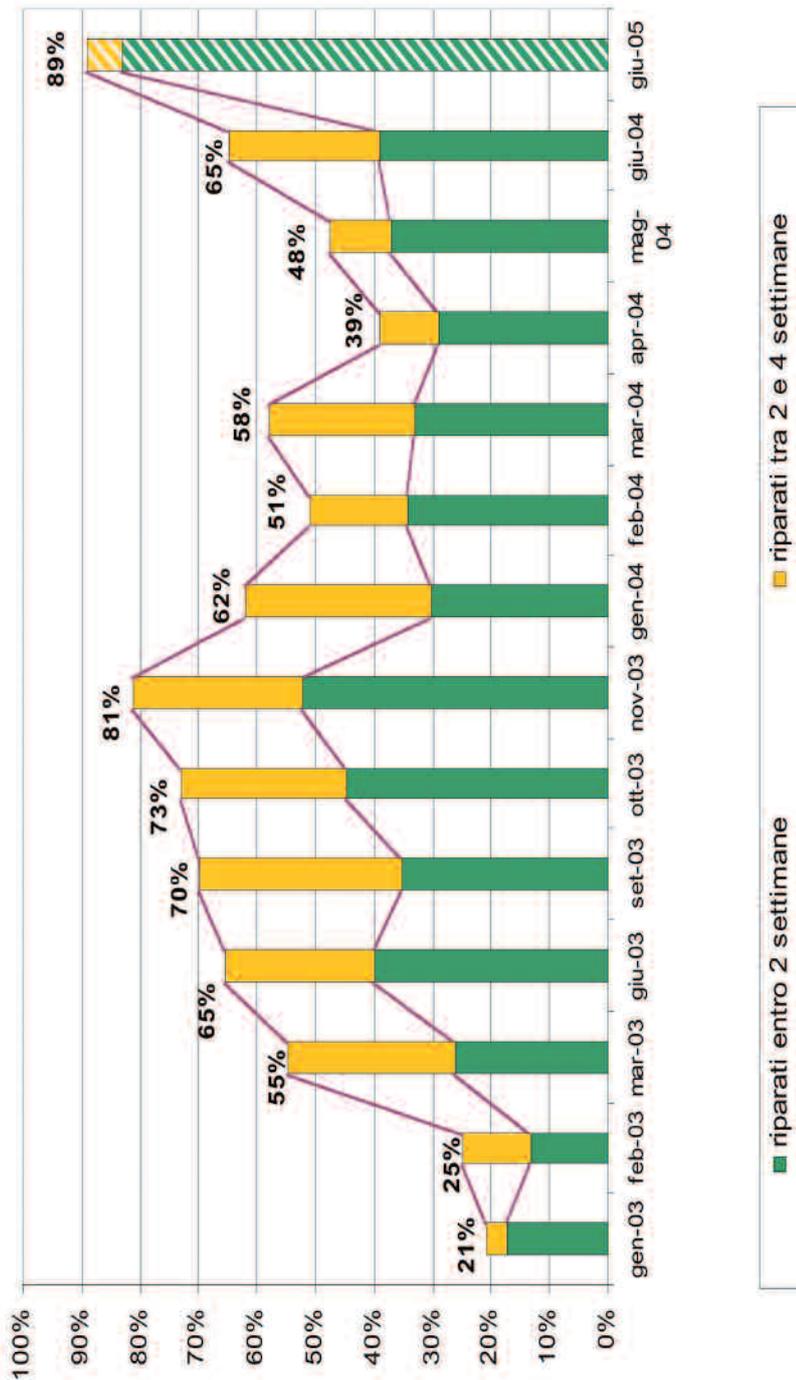
Figura 3



ILLUMINAZIONE PUBBLICA

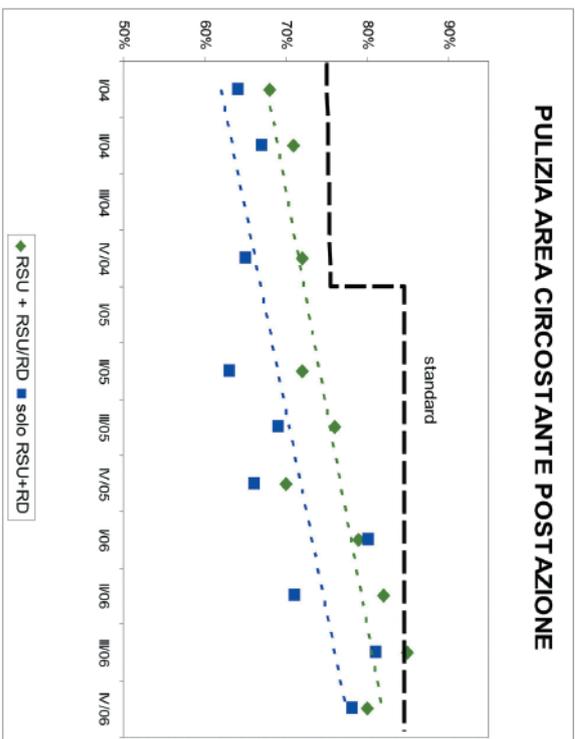
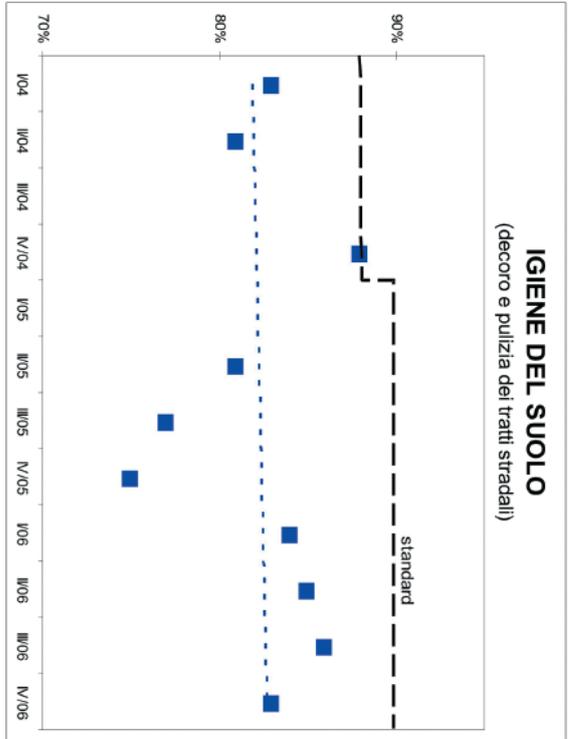
Tasso di riparazione lampade singole: andamento mensile

Figura 4



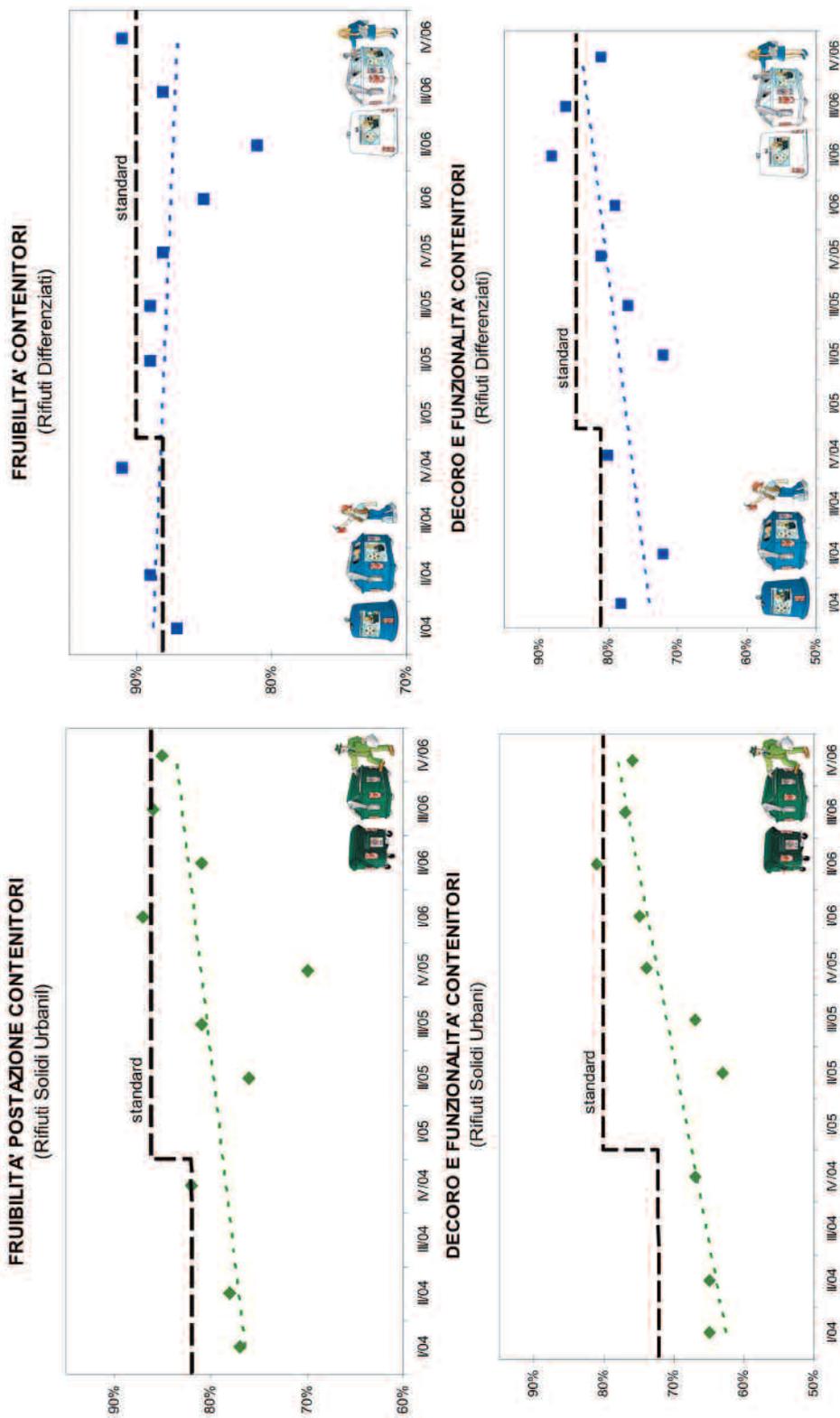
IGIENE URBANA

Figura 5



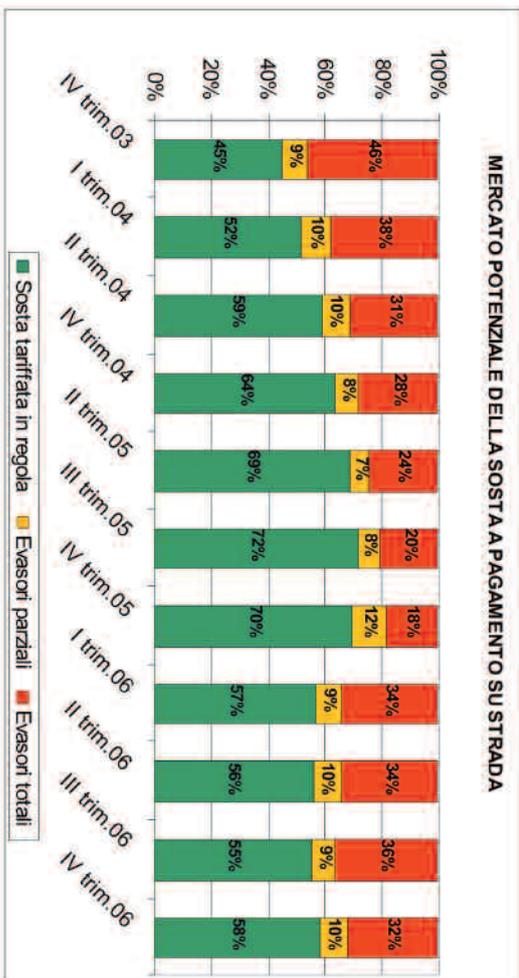
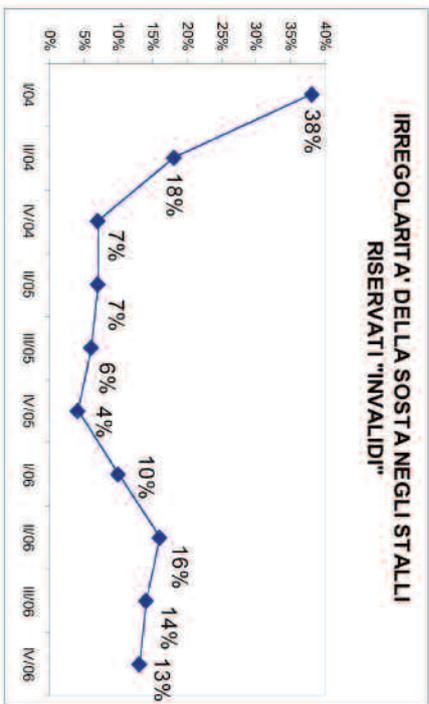
IGIENE URBANA

Figura 6



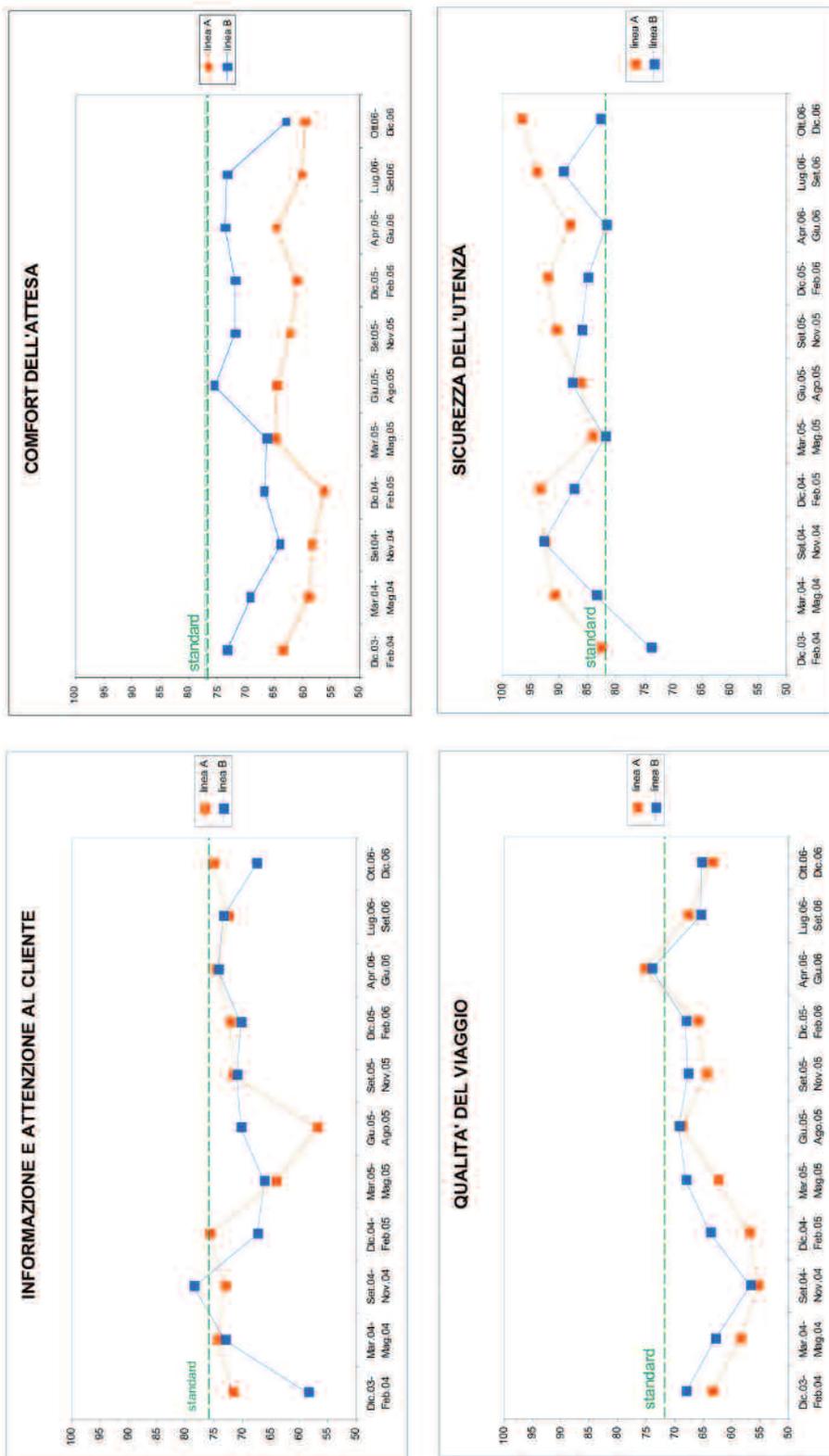
SOSTA A PAGAMENTO

Figura 7



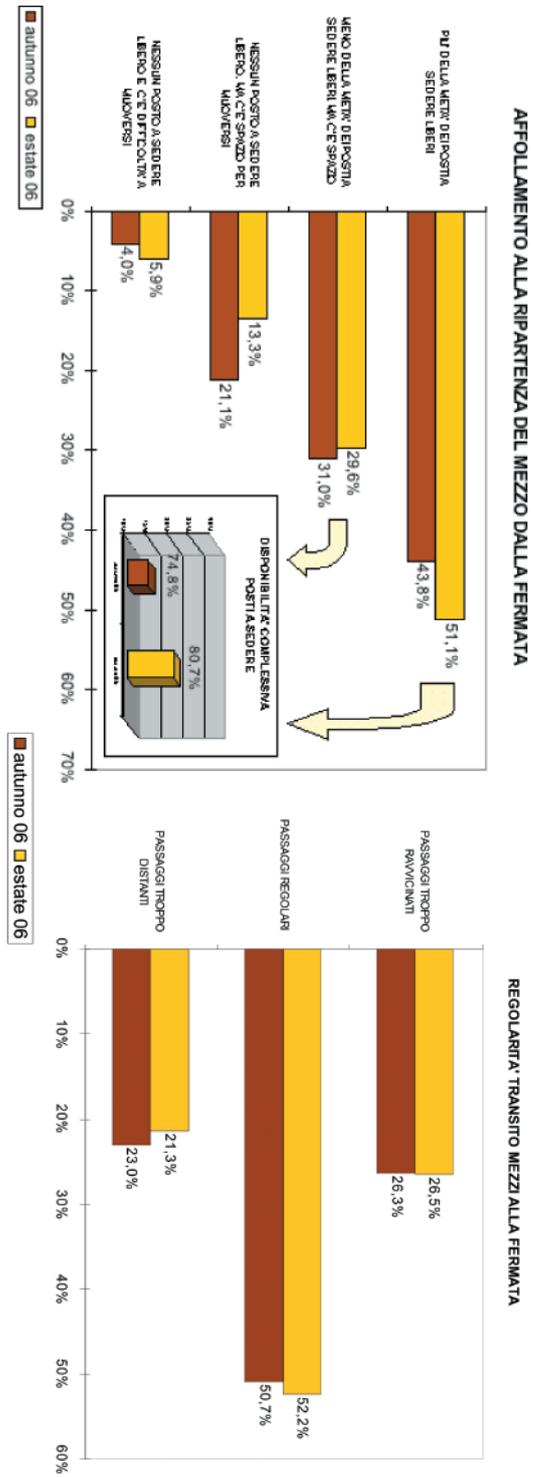
METROPOLITANA

Figura 8



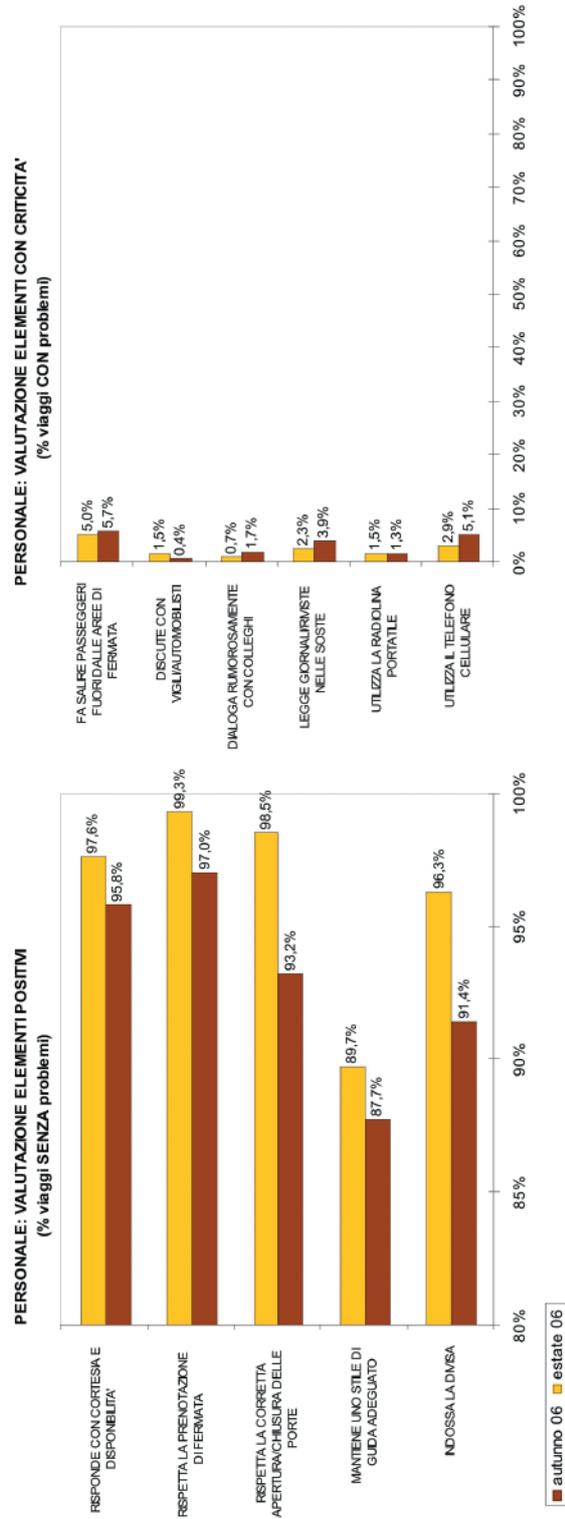
TRASPORTO di SUPERFICIE

Figura 9



TRASPORTO di SUPERFICIE

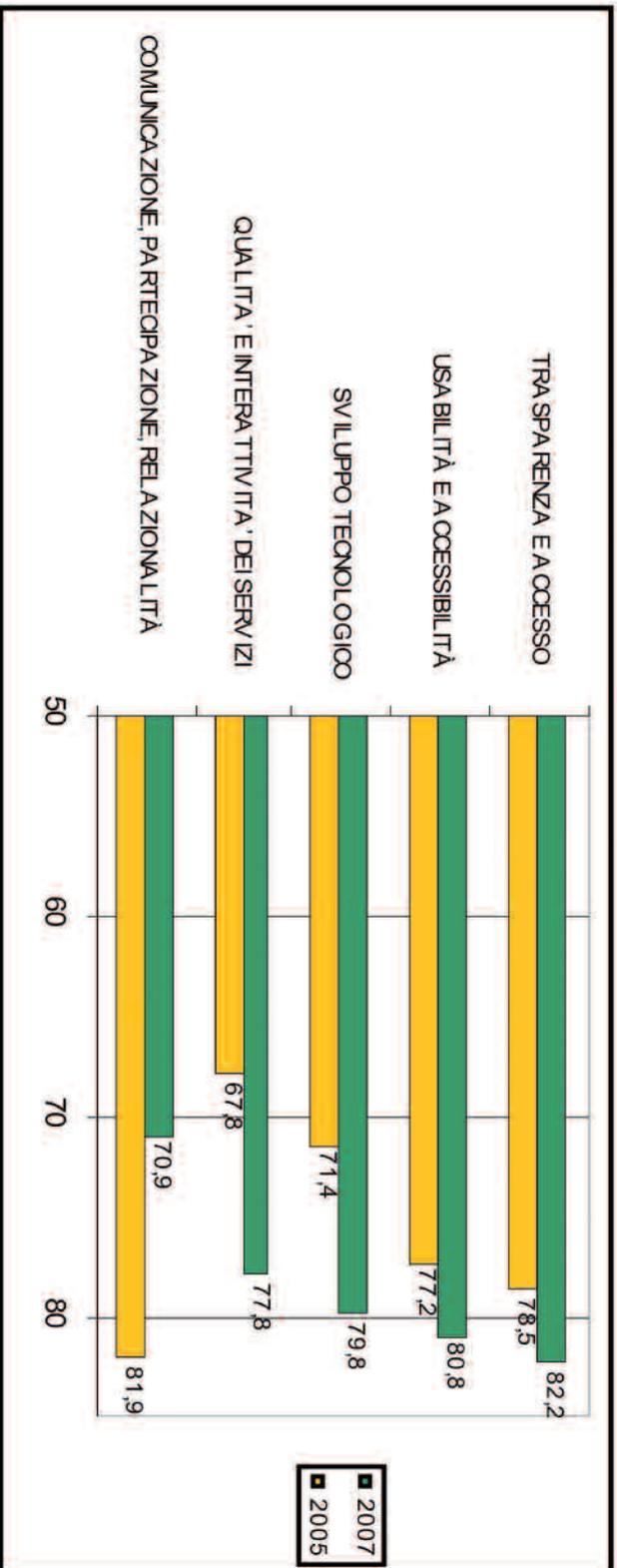
Figura 10



SITI WEB

Quadro complessivo dell'offerta di servizi on line delle aziende di servizio pubblico romane. Confronto 2007 - 2005.

Figura 11



ACCESSIBILITA' TPL

Figura 12

**Popolazione servita dal tpi
a meno di 300 m**
(Valori Assoluti e percentuali)

Municipio	< 300 m.	
	V.A.	%
I	121.751	100,0
II	123.833	100,0
III	56.272	100,0
IV	195.277	96,3
V	173.467	93,9
VI	127.355	98,6
VII	123.114	98,5
VIII	171.561	84,4
IX	129.336	98,6
X	173.414	95,9
XI	138.589	100,0
XII	159.258	95,5
XIII	176.616	88,0
XV	144.115	93,9
XVI	137.780	94,9
XVII	73.896	100,0
XVIII	127.651	94,4
XIX	170.976	94,8
XX	129.436	87,3
Comune	2.653.584	94,7

