

Relazione annuale

sullo stato dei servizi pubblici locali
e sull'attività svolta

2006

Progetto editoriale e coordinamento a cura di:

Ivana Paniccia

Gruppo di lavoro:

Laura Casasanta, Filippo Lobina, Ivana Paniccia, Antonio Sgambati,
Federico Tomassi, Gabriele Ugolini, Flaminia Violati

Impaginazione:

studio Pardini Apostoli Maggi

Stampa:

Tipolitografia Trullo
Via Idrovore della Magliana, 173
00148 Roma

Sommario

	Presentazione	1
1.	Evoluzione del quadro normativo e regolatorio dei servizi pubblici nel contesto nazionale e romano	3
1.1	Principali novità del contesto normativo e istituzionale relativo ai servizi pubblici locali	3
1.1.1	Il DDL 772 e il Parere della Conferenza Unificata Stato-Regioni	4
1.2	Strategie aziendali e assetti proprietari nel settore dei servizi pubblici locali	6
1.3	I servizi pubblici locali nel Comune di Roma	7
1.4	I Contratti di servizio nel Comune di Roma: un quadro d'insieme	8
1.4.1	Regolazione del rapporto tra gestori dei servizi pubblici e cittadini	10
1.4.2	Regolazione del rapporto contrattuale tra Amministrazione e gestore	15
2.	Il trasporto pubblico di linea	21
2.1	Il quadro normativo	22
2.1.1	Le novità in materia di affidamenti del servizio	23
2.1.2	Le gare per l'affidamento dei servizi	23
2.2	L'offerta di trasporto pubblico in Italia	25
2.3	L'offerta di trasporto pubblico a Roma	26
2.3.1	Assetto organizzativo e societario	26
2.3.2	La gestione dei servizi ausiliari	27
2.3.3	Contratti e Carta dei servizi	28
2.3.4	L'offerta a Roma e il confronto nazionale	30
2.4	Livello delle tariffe, opzioni tariffarie e trasferimenti	34
2.4.1	Politiche tariffarie in Italia	34
2.4.2	Livelli e opzioni tariffarie	34

2.4.3	Esenzioni e agevolazioni tariffarie	40
2.4.4	Trasferimenti finanziari	42
2.5	Il monitoraggio della qualità erogata	43
2.5.1	Metropolitana	44
2.5.2	Trasporto di superficie	49
3.	La gestione della mobilità urbana	55
3.1	L'organizzazione della mobilità nel Comune di Roma	56
3.2	La domanda di spostamenti a Roma	57
3.3	Gli strumenti di regolazione della mobilità	60
3.4	Gli strumenti dissuasivi: limitazioni alla circolazione e alla sosta	62
3.4.1	Limitazioni alla circolazione	62
3.4.2	Zona a Traffico Limitato (ZTL) e nuova Zona a Traffico Pedonale Privilegiato (ZTPP)	62
3.4.3	Sosta a pagamento	64
3.4.4	<i>Road pricing</i>	67
3.5	Gli strumenti persuasivi: politiche di incentivo alla mobilità sostenibile	67
3.5.1	<i>Car pooling e mobility manager</i>	68
3.5.2	<i>Car sharing</i>	68
3.5.3	Veicoli elettrici	71
3.5.4	Bus a chiamata	71
3.5.5	Parcheggi di scambio	73
3.5.6	Corsie preferenziali e corridoi della mobilità	75
3.5.7	Isole pedonali	75
3.5.8	Piste ciclabili	75
3.6	Servizio riservato di trasporto scolastico	76
3.6.1	Quadro normativo	76
3.6.2	Il servizio a Roma	77
3.6.3	L'erogazione del servizio e il suo controllo	79
3.7	Il monitoraggio della sosta a pagamento su strada	81
4.	Trasporto pubblico non di linea: taxi e noleggio con conducente (NCC)	85
4.1	Organizzazione e aspetti istituzionali del servizio taxi e NCC	85
4.1.1	Evoluzione del quadro normativo e regolamentare	85
4.1.2	Innovazioni nel servizio alla clientela	89
4.1.3	Innovazioni di carattere infrastrutturale, tecnologico e logistico	89
4.1.4	La regolazione dei turni e gli obblighi di servizio pubblico	90
4.1.5	La programmazione territoriale e la regolazione nelle aree aeroportuali e nelle stazioni ferroviarie	90
4.1.6	Sistemi di controllo e di misurazione della soddisfazione degli utenti	92
4.1.7	Prenotazioni e chiamate	94
4.2	Caratteristiche strutturali del servizio taxi e NCC: l'offerta e la domanda	95
4.2.1	La domanda del servizio a Roma	95
4.2.2	L'offerta del servizio a Roma	95
4.2.3	Confronti nazionali e internazionali dell'offerta taxi	97
4.3	Struttura e livello delle tariffe per il servizio taxi	102
4.3.1	La struttura tariffaria e i costi del servizio a Roma	102
4.3.2	Confronti nazionali e internazionali delle tariffe del servizio	104
5.	Il servizio di igiene e decoro urbano	107
5.1	Evoluzione del quadro normativo	108
5.1.1	Contenuti innovativi del Decreto Ambientale	108
5.1.2	Altre norme nazionali	110
5.1.3	Recente normativa della Regione Lazio	111
5.2	Organizzazione del servizio e indicatori di produzione e raccolta	112

5.2.1	La produzione e la raccolta dei rifiuti in Italia, nel Lazio e nel Comune di Roma	112
5.2.2	Organizzazione del servizio Ama nel Comune di Roma	113
5.2.3	Modelli di gestione del ciclo integrato a livello di ATO	115
5.2.4	Obiettivi minimi di servizio	117
5.2.5	Politiche e strumenti di prevenzione	117
5.3	Costi e tariffe del servizio	121
5.3.1	I costi del servizio di igiene urbana in Italia	121
5.3.2	Livello delle tariffe: confronti nazionali	123
5.3.3	Opzioni tariffarie nel settore dei rifiuti: le tariffe puntuali	125
5.3.4	Esenzioni e riduzioni tariffarie a Roma	125
5.4	Il primo triennio di sperimentazione della Ta.Ri. nel Comune di Roma e il servizio offerto da Ama	126
5.4.1	La regolamentazione del servizio di igiene urbana nel regime tariffario	127
5.4.2	Regolamentazione e applicazione del regime tariffario a Roma	128
5.5	Il monitoraggio della qualità erogata	134
5.5.1	Le verifiche da Contratto di servizio	134
5.5.2	Il monitoraggio dell'Agenzia	136
6.	La distribuzione di energia elettrica	137
6.1	Vendita di energia elettrica ai clienti finali	138
6.1.1	Aggiornamenti normativi che influiscono sui prezzi e sulla qualità del servizio elettrico ai clienti finali	139
6.1.2	Obbligo di installazione dei contatori elettronici	139
6.1.3	Il Codice di condotta commerciale per la vendita di energia elettrica ai clienti idonei finali sul libero mercato	140
6.1.4	Trasparenza dei documenti di fatturazione dei consumi di elettricità	140
6.1.5	Il mercato vincolato e il ruolo dell'Acquirente Unico	141
6.1.6	Distribuzione e vendita: le imprese locali	142
6.1.7	Il comparto energia del gruppo Acea	142
6.2	Livello delle tariffe e confronti	143
6.2.1	Confronti internazionali delle tariffe e dei prezzi dell'energia elettrica	147
6.2.2	Opzioni tariffarie e confronti nazionali	150
6.2.3	La tariffa sociale	151
6.3	La qualità erogata	155
6.3.1	Gli standard di continuità	155
6.3.2	Gli standard di qualità commerciale	160
6.3.3	Indagine dell'Autorità per l'energia sulla qualità dei servizi di <i>call center</i> delle aziende di distribuzione	164
7.	Il servizio di illuminazione pubblica	165
7.1	Quadro normativo nazionale e organizzazione del servizio di illuminazione pubblica a Roma	166
7.1.1	Organizzazione del servizio di illuminazione pubblica a Roma	166
7.2	Il nuovo Contratto di servizio con il Comune di Roma	167
7.3	Investimenti per l'illuminazione pubblica a Roma	172
7.4	Risparmio ed efficienza energetica nel servizio di illuminazione pubblica	174
7.5	Il monitoraggio della qualità erogata	175
7.5.1	Le verifiche da Contratto di servizio	175
7.5.2	Il monitoraggio dell'Agenzia	176
8.	Il servizio di distribuzione di gas naturale	177
8.1	La liberalizzazione del settore del gas: un quadro d'insieme	178
8.1.1	L'assetto delle diverse fasi della filiera del gas: mercati liberi e monopoli naturali	178
8.1.2	Gli effetti della liberalizzazione sui prezzi e la qualità del servizio	180
8.2	La distribuzione e la vendita di gas naturale	181
8.2.1	La durata delle concessioni	181
8.2.2	Le gare per l'affidamento del servizio	182

8.2.3	Tariffe di distribuzione	183
8.2.4	L'attività di vendita	183
8.3	Livello delle tariffe e dei prezzi: confronti	184
8.3.1	Condizioni economiche di fornitura in alcune città italiane e prezzo medio all'utenza finale	184
8.3.2	La tassazione delle tariffe e dei prezzi del gas	186
8.3.3	Il "contributo sociale" nel Comune di Roma	186
8.4	La qualità erogata del servizio	189
8.4.1	Standard di sicurezza e continuità	189
8.4.2	Livelli degli standard di sicurezza a Roma	190
8.4.3	Standard di qualità commerciale	190
8.4.4	I livelli degli standard di qualità commerciale a Roma	193
9.	Il servizio idrico	195
9.1	Organizzazione e aspetti normativi	196
9.1.1	Lo stato di attuazione della Riforma Galli: un bilancio	196
9.1.2	Evoluzione della normativa di settore	199
9.1.3	Le gare per l'affidamento del servizio	200
9.2	Il ciclo dell'acqua	201
9.2.1	Disponibilità e uso della risorsa idrica	201
9.2.2	L'acqua erogata e la dispersione idrica	202
9.2.3	La copertura del servizio fognatura e depurazione	203
9.3	Il servizio erogato nell'ATO 2 Lazio Centrale e a Roma	207
9.3.1	Aspetti di <i>governance</i>	207
9.3.2	La disponibilità idrica	208
9.3.3	Copertura del servizio idrico: confronti tra l'ATO 2 Lazio Centrale e le medie nazionali	208
9.3.4	Le perdite di rete nella distribuzione idrica di Roma	211
9.4	Gli investimenti sulle reti: confronti nazionali	213
9.5	Costi per l'erogazione del servizio e livello delle tariffe	218
9.5.1	Livello e dinamica dei costi: confronti nazionali	218
9.5.2	Livello e dinamica delle tariffe: confronti nazionali	219
10.	L'accessibilità dei servizi	223
10.1	L'accessibilità commerciale dei servizi: analisi dei <i>contact center</i> di Acea, Ama, Atac e Zétema	224
10.1.1	Metodologia adottata e standard di riferimento	224
10.1.2	Analisi delle <i>performance</i> dei <i>contact center</i>	226
10.2	Analisi e valutazione dei canali <i>web</i> delle imprese di servizi pubblici nel Comune di Roma (Acea, Atac, Italgas e Ama)	232
10.2.1	Risultati dell'ultima indagine sui siti <i>web</i> delle imprese di servizi pubblici locali	236
10.2.2	Il confronto nazionale e internazionale	240
11.	Attività svolta dall'Agenzia, risorse e aspetti organizzativi	243
11.1	Attività istituzionale svolta ai sensi della Deliberazione istitutiva	243
11.1.1	Trasporti e mobilità	243
11.1.2	Ambiente	244
11.1.3	Energia	244
11.1.4	Tutela degli utenti	244
11.1.5	Studi e pareri	245
11.2	Attività ulteriori	245
11.2.1	Valutazione qualitativa dell'attività di assistenza domiciliare nel Comune di Roma	245
11.2.2	Regolamento per la gestione dei reclami	246
11.3	Bilancio 2006 e risorse professionali	246
11.4	Collaborazione dell'Agenzia con altri Enti, Organismi e Istituzioni	247

Indice delle figure

Fig. 2.1	Costo orario del trasporto pubblico locale nelle principali città italiane (2007)	36
Fig. 2.2	Finanziamenti regionali pro capite al trasporto pubblico locale (2006)	43
Fig. 2.3 A	Indicatori di primo livello: Informazione e attenzione al cliente (dicembre 2003 - dicembre 2006)	46
Fig. 2.3 B	Indicatori di primo livello: Comfort dell'attesa (dicembre 2003 - dicembre 2006)	47
Fig. 2.3 C	Indicatori di primo livello: Qualità del viaggio (dicembre 2003 - dicembre 2006)	47
Fig. 2.3 D	Indicatori di primo livello: Sicurezza dell'utenza (dicembre 2003 - dicembre 2006)	48
Fig. 2.4	Indicatori di primo livello per la linea A della metropolitana (2004-2006)	48
Fig. 2.5	Indicatori di primo livello per la linea B della metropolitana (2004-2006)	49
Fig. 2.6	Affollamento del mezzo alla partenza (2006)	50
Fig. 2.7	Percentuale di mezzi privi di posti a sedere liberi, per fascia oraria (2006)	50
Fig. 2.8	Tempo medio di passaggio alla fermata (2006)	51
Fig. 2.9	Regolarità del passaggio alla fermata (2006)	52
Fig. 3.1	Modalità di trasporto negli spostamenti della popolazione residente a Roma (2004)	55
Fig. 3.2	Servizio trasporto scolastico per alunni normodotati: disservizi segnalati per vettore ogni 1.000 corse (anno scolastico 2005-06)	79
Fig. 3.3	Sosta a pagamento su strada: Regolarità del titolo di sosta esposto (2003-2006)	80
Fig. 3.4	Sosta a pagamento su strada: Paganti effettivi e potenziali (2003-2006)	81
Fig. 3.5	Sosta a pagamento su strada: Presenza degli ausiliari del traffico (2004-2006)	81
Fig. 4.1	Vetture in servizio taxi nei giorni feriali, per fascia oraria (autunno 2006)	95

Fig. 4.2	Densità dei taxi nelle principali città europee e nordamericane (2006)	98
Fig. 5.1	Scostamento annuale del livello di qualità misurato dall'obiettivo del Contratto di servizio 2004-2006	134
Fig. 5.2	Andamento degli indicatori di qualità (2004-2006)	136
Fig. 6.1	Composizione della tariffa media nazionale al netto delle imposte (2003-2007)	145
Fig. 8.1	Componenti del prezzo finale medio del gas naturale (2005)	186
Fig. 9.1	Scostamenti di ATO 2 Lazio Centrale rispetto alla media nazionale relativi ad alcuni indicatori di grado di copertura del servizio idrico	209
Fig. 9.2	Scostamenti di ATO 2 Lazio Centrale rispetto alla media nazionale relativi ad alcuni indicatori di densità delle infrastrutture	211
Fig. 9.3	Rete di distribuzione idrica di Roma: andamento delle perdite (1999-2005)	213
Fig. 10.1	Quadro complessivo dell'offerta di servizi <i>on line</i> delle imprese di servizi pubblici locali nel Comune di Roma (confronto dei punteggi 2005-2007)	236

Indice delle tavole

Tav. 1.1	Forme di gestione dei servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani	7
Tav. 1.2	Contenuti minimi di regolazione del servizio erogato al pubblico nei Contratti di servizio vigenti – Acea, Ama e settore Tpl	13
Tav. 1.3	Contenuti minimi di regolazione del servizio erogato al pubblico nei Contratti di servizio vigenti – Farmacap, Multiservizi e settore cultura	14
Tav. 1.4	Applicazione del <i>price-cap</i> nell'aggiornamento dei corrispettivi da Contratto di servizio nel Comune di Roma	16
Tav. 1.5	Contenuti minimi di regolazione dei rapporti fra Amministrazione Comunale e aziende nei Contratti di servizio vigenti - Acea, Ama e settore Tpl	18
Tav. 1.6	Contenuti minimi di regolazione dei rapporti fra Amministrazione Comunale e aziende nei Contratti di servizio vigenti – Farmacap, Multiservizi e settore cultura	19
Tav. 2.1	Stato delle gare per l'affidamento del trasporto pubblico locale su gomma (2006)	24
Tav. 2.2	Articolazione dell'offerta di trasporto pubblico locale nelle principali città italiane (2006)	26
Tav. 2.3	Costi e ricavi del trasporto pubblico locale nelle grandi città italiane (2005)	29
Tav. 2.4	Indicatori economici del trasporto pubblico romano (2002-2005)	30
Tav. 2.5	Indicatori economici del trasporto pubblico romano per vetture-km (2002-2005)	30
Tav. 2.6	Indicatori dell'offerta di trasporto pubblico locale per modalità (2006)	31
Tav. 2.7	Andamento dell'offerta di trasporto pubblico locale per modalità (variazione % 2001-2006)	32
Tav. 2.8	Titoli di viaggio venduti nel Comune di Roma (2000-2006)	32
Tav. 2.9	Struttura del trasporto pubblico locale di superficie nelle grandi città italiane (2005)	32
Tav. 2.10	Tipologia e previsioni di rinnovo del parco mezzi di superficie nelle grandi città (2005)	33

Tav. 2.11	Volumi di produzione del trasporto pubblico locale di superficie nelle grandi città italiane (2005)	34
Tav. 2.12	Prezzo del biglietto ordinario urbano nelle principali città italiane (2002-2007)	35
Tav. 2.13	Prezzo dell'abbonamento mensile ordinario nelle principali città italiane (2002-2007)	37
Tav. 2.14	Opzioni tariffarie del trasporto pubblico urbano nelle maggiori città italiane (2007)	38
Tav. 2.15	Agevolazioni tariffarie del trasporto pubblico urbano nelle maggiori città italiane (2007)	40
Tav. 2.16	Ripartizione dei finanziamenti regionali al trasporto pubblico locale (1996-2006)	42
Tav. 2.17	Fattori della qualità: indicatori di primo e secondo livello	44
Tav. 2.18	Indicatori di primo livello per la linea A della metropolitana (dicembre 2003 - dicembre 2006)	45
Tav. 2.19	Indicatori di primo livello per la linea B della metropolitana (dicembre 2003 - dicembre 2006)	46
Tav. 3.1	Modalità di trasporto negli spostamenti della popolazione residente a Roma e in Italia (2004)	56
Tav. 3.2	Evoluzione del parco veicoli e del tasso di motorizzazione a Roma (1995-2005)	56
Tav. 3.3	Politiche di mobilità sostenibile per le aree urbane	58
Tav. 3.4	Indicatori di trasporto pubblico e privato e di mobilità sostenibile nelle grandi città italiane (2005)	59
Tav. 3.5	Provvedimenti relativi alle ZTL nel Comune di Roma (2006)	61
Tav. 3.6	Dati strutturali della sosta a pagamento (2006)	63
Tav. 3.7	Tariffe della sosta a pagamento in Italia: costi orari, modulazione, opzioni e abbonamenti (2006)	63
Tav. 3.8	Struttura del servizio di <i>car sharing</i> in Italia (2006)	68
Tav. 3.9	Tariffe del servizio di <i>car sharing</i> a Roma (2006)	69
Tav. 3.10	Tariffe del servizio di <i>car sharing</i> in Italia per una Fiat Punto o vettura analoga (2006)	70
Tav. 3.11	Servizi di bus a chiamata del Comune e della Provincia di Roma (2006)	72
Tav. 3.12	Distanze e tempi massimi di percorrenza per la localizzazione delle scuole	74
Tav. 3.13	Costi diretti (Iva esclusa) per il servizio di trasporto riservato scolastico alunni normodotati e nomadi (anno scolastico 2005-06)	76
Tav. 3.14	Servizio trasporto scolastico per alunni normodotati: dimensione dell'offerta, disservizi e penalità (anno scolastico 2005-06)	78
Tav. 4.1	Quadro normativo di riferimento per il servizio taxi e NCC a Roma (2006)	85
Tav. 4.2	Componenti tariffarie delle chiamate ai radiotaxi (2006)	92
Tav. 4.3	Densità dei taxi a Roma (2006)	94
Tav. 4.4	Offerta del servizio taxi nei giorni feriali ordinari a Roma (2005-2007)	94
Tav. 4.5	Turni di servizio taxi nei giorni feriali a Roma (autunno 2006)	96
Tav. 4.6	Densità dei taxi nelle principali città italiane (2006)	97
Tav. 4.7	Offerta strutturale e potenziale di taxi nelle principali città italiane (2006)	98
Tav. 4.8	Densità dei taxi nelle principali città europee e nordamericane (2006)	99
Tav. 4.9	Massimali tariffari per il servizio taxi tradizionale e collettivo a Roma (2006)	101
Tav. 4.10	Costo del servizio NCC e taxi per alcuni percorsi a Roma (2006)	101
Tav. 4.11	Costo dei taxi nelle principali città italiane (2006)	102
Tav. 4.12	Costo dei taxi nelle principali città europee e nordamericane (2006)	103
Tav. 5.1	Obiettivi nazionali di legge per la raccolta differenziata, il recupero e il riciclo imballaggi	107
Tav. 5.2	Produzione e raccolta di rifiuti in Italia negli anni 2003 (rifiuti speciali) e 2004 (RSU)	111
Tav. 5.3	Volumi, variazione e destinazione dei rifiuti urbani raccolti a Roma (2004 e 2005)	112
Tav. 5.4	FTD e indicatori di trattamento in alcune regioni e province italiane (2004)	114
Tav. 5.5	Strumenti per le politiche di prevenzione	116

Tav. 5.6	Misure di prevenzione e incentivi per la RD a livello di enti locali	116
Tav. 5.7	Medie provinciali dei costi operativi e totali per kg di rifiuto gestito nelle varie fasi (2003)	120
Tav. 5.8	Medie provinciali dei costi operativi e totali pro capite (2003)	120
Tav. 5.9	Importo della spesa per il servizio di igiene urbana per una famiglia tipo di 3 persone abitante in un appartamento di 90 mq: confronti nazionali (2006)	122
Tav. 5.10	Variazione della spesa lorda per il servizio di igiene urbana al variare delle tipologie familiari e abitative: confronti nazionali (2006)	122
Tav. 5.11	Limiti di reddito imponibile familiare 2005 per l'accesso all'esenzione della tariffa 2006 nel Comune di Roma	124
Tav. 5.12	Andamento della Raccolta Differenziata (RD) annua e relativi costi previsti in Piano Finanziario	127
Tav. 5.13	Fabbisogni previsti e corrispettivi effettivi per il periodo 2000-2006	128
Tav. 5.14	Previsioni di costo da Piani Finanziari	129
Tav. 5.15	Efficientamento <i>implicito</i> nel Piano Finanziario Ama (2005 e 2006)	130
Tav. 5.16	Andamento del gettito atteso e del gettito effettivo della Ta.Ri. a Roma (2003-2006)	131
Tav. 5.17	Investimenti programmati e investimenti realizzati (2003-2006)	131
Tav. 5.18	Indicatori e livelli di qualità	133
Tav. 6.1	Principali imprese di distribuzione operanti in Italia (2005)	142
Tav. 6.2	Il comparto energia di Acea (2005)	143
Tav. 6.3	Andamento del prezzo del petrolio (1999-2006)	144
Tav. 6.4	Andamento della tariffa media nazionale dell'energia elettrica al netto delle imposte (I trimestre 2006 - I trimestre 2007)	145
Tav. 6.5	Andamento della tariffa dell'energia elettrica al lordo delle imposte per il settore domestico nel corso del 2006 (I trimestre 2006 - I trimestre 2007)	146
Tav. 6.6	Variazione dei corrispettivi delle tariffe D2 e D3 dell'Autorità per l'energia (IV trimestre 2005 e 2006, I trimestre 2007)	147
Tav. 6.7	Utenze domestiche: prezzi dell'energia elettrica al netto e al lordo delle imposte per tipologia di consumo nei principali paesi europei	148
Tav. 6.8	Utenze industriali: prezzi dell'energia elettrica al netto e al lordo delle imposte per tipologia di consumo nei principali paesi europei	149
Tav. 6.9	Opzioni tariffarie offerte dalle principali imprese di distribuzione (2006)	151
Tav. 6.10	Caratteristiche delle opzioni tariffarie 2006 esaminate	152
Tav. 6.11	Durata delle interruzioni per cliente all'anno e variazione percentuale, nel caso di interruzioni senza preavviso imputabili alla responsabilità dell'esercente, nei territori ad alta concentrazione	156
Tav. 6.12	Regolazione della qualità della fornitura: incentivi e penalità per impresa di distribuzione (2005)	157
Tav. 6.13	Numero di interruzioni per cliente all'anno e variazione percentuale, nel caso di interruzioni senza preavviso imputabili alla responsabilità dell'esercente, nei territori ad alta concentrazione	157
Tav. 6.14	Standard per il tempo massimo di ripristino della fornitura in caso di interruzione	158
Tav. 6.15	Rimborsi automatici in caso di mancato rispetto degli standard di qualità per il tempo massimo di ripristino dall'alimentazione	159
Tav. 6.16	Investimenti di Acea sulle reti di distribuzione (2002-2006)	160
Tav. 6.17	Standard specifici di qualità commerciale soggetti ad indennizzo automatico e dati di qualità commerciale di alcune imprese elettriche locali	161
Tav. 6.18	Standard generali e dati di qualità commerciale di alcune imprese elettriche locali	163

Tav. 7.1	Spesa del Comune di Roma per il servizio di illuminazione pubblica	167
Tav. 7.2	Corrispettivi forfetari unitari: un confronto fra i due Contratti di servizio	169
Tav. 7.3	Standard di qualità e penali: un confronto fra i due Contratti di servizio per Roma e con il Contratto di servizio di Acea (in ATI) con il Comune di Napoli per il biennio 2004-05	170
Tav. 7.4	Tempi di intervento standard per la riparazione dei guasti agli impianti di illuminazione pubblica (Contratti di servizio, anno 2006)	172
Tav. 7.5	Investimenti di Acea per l'illuminazione pubblica a Roma (2005)	173
Tav. 7.6	Indici tecnici nel settore dell'illuminazione pubblica	175
Tav. 7.7	Tempi Medi di Ripristino su segnalazione del Comune di Roma (febbraio-agosto 2006)	176
Tav. 8.1	Prezzi medi di vendita al netto delle imposte sul mercato finale (2004-2005)	185
Tav. 8.2	Quote fisse e variabili delle condizioni economiche di fornitura applicate in alcune città italiane (2006)	185
Tav. 8.3	Imposte sul gas metano in vigore nel 2006 (1 gennaio 2006 - 31 dicembre 2006)	187
Tav. 8.4	Ispezioni della rete di distribuzione del gas: confronti nazionali 2004 e 2005	191
Tav. 8.5	Dispersioni dalle reti di distribuzione del gas: confronti nazionali 2004 e 2005	191
Tav. 8.6	Protezione catodica delle reti di distribuzione del gas: confronti nazionali 2004 e 2005	192
Tav. 8.7	Livelli specifici di qualità: tempi massimi e fascia di puntualità (2005)	193
Tav. 8.8	Percentuale di mancato rispetto dei livelli specifici di qualità: confronti nazionali 2004 e 2005	194
Tav. 8.9	I livelli generali di qualità commerciale a Roma (2003-2005)	194
Tav. 9.1	Stato di attuazione della Legge n. 36/94 (2006)	197
Tav. 9.2	Ambiti territoriali ottimali e gestori per grado di operatività del servizio idrico integrato (2006)	198
Tav. 9.3	Tipologie di affidamento del sistema idrico integrato (2006)	201
Tav. 9.4	Volumi di acqua prelevata, potabilizzata e immessa nelle reti di distribuzione per regione (2005)	204
Tav. 9.5	Indicatori sull'acqua ad uso potabile e dispersione idrica (1999 e 2005)	205
Tav. 9.6	Comuni e popolazione residente privi del servizio di fognatura (2005)	206
Tav. 9.7	Impianti di depurazione delle acque reflue urbane in esercizio e abitanti equivalenti serviti effettivi per tipologia di trattamento e per regione (2005)	206
Tav. 9.8	Grado di copertura del servizio idrico nell'ATO 2 Lazio Centrale e in Italia (2005)	209
Tav. 9.9	Dotazioni infrastrutturali del servizio idrico (2005)	210
Tav. 9.10	Densità delle reti del servizio idrico di acquedotto e fognatura (2005)	210
Tav. 9.11	Perdite tecniche e commerciali, perdite globali e perdite reali per la rete di Roma (1999-2005)	212
Tav. 9.12	Perdite tecniche e commerciali, perdite globali e perdite reali per la rete di ATO 2 Lazio Centrale (2003-2005)	212
Tav. 9.13	Investimenti nel servizio acquedotto (Piani d'Ambito)	214
Tav. 9.14	Investimenti nel servizio acquedotto in funzione di alcuni parametri caratteristici (Piani d'Ambito)	214
Tav. 9.15	Investimenti nel servizio fognatura (Piani d'Ambito)	215
Tav. 9.16	Investimenti nel servizio fognatura in funzione di alcuni parametri caratteristici (Piani d'Ambito)	216
Tav. 9.17	Investimenti nel servizio depurazione (Piani d'Ambito)	216
Tav. 9.18	Investimenti nel servizio depurazione in funzione di alcuni parametri caratteristici (Piani d'Ambito)	217
Tav. 9.19	Investimenti realizzati da Acea Ato 2 e finanziati con tariffa (2005)	217
Tav. 9.20	Costi operativi del servizio idrico integrato al metro cubo erogato	218
Tav. 9.21	Costi operativi del sistema idrico integrato per abitante residente	219

Tav. 9.22	Sviluppo della tariffa reale media (TM) del sistema idrico integrato	219
Tav. 9.23	Tariffe idriche in alcuni capoluoghi di Provincia (2005)	220
Tav. 9.24	Valori della tariffa media del sistema idrico integrato nell'ATO 2 Lazio Centrale come da Piano d'Ambito (2003-2010)	221
Tav. 9.25	Incrementi tariffari del sistema idrico integrato nell'ATO 2 Lazio Centrale	222
Tav. 10.1	Analisi sui <i>contact center</i> : assegnazione dei punteggi e formulazione del giudizio sintetico finale	224
Tav. 10.2	Livelli quantitativi e qualitativi del servizio di <i>contact center</i>	225
Tav. 10.3	Analisi dei livelli di servizio quantitativi e qualitativi relativi al servizio ChiamaRoma sulla Ta.Ri. (2006)	226
Tav. 10.4	Livelli di giudizio sintetici relativi al servizio ChiamaRoma sulla Ta.Ri. (2003-2006)	226
Tav. 10.5	Analisi dei livelli di servizio quantitativi e qualitativi relativi al Telesportello Acea – servizi commerciali (2006)	227
Tav. 10.6	Livelli di giudizio sintetici relativi al Telesportello Acea – servizi commerciali (2003-2006)	227
Tav. 10.7	Analisi dei livelli di servizio quantitativi e qualitativi relativi al <i>contact center</i> Acea per la segnalazione dei guasti elettrici (2006)	227
Tav. 10.8	Livelli di giudizio sintetici relativi al <i>contact center</i> Acea per la segnalazione dei guasti elettrici (2003-2006)	228
Tav. 10.9	Analisi dei livelli di servizio quantitativi e qualitativi relativi al <i>contact center</i> Acea per la segnalazione dei guasti idrici (2006)	228
Tav. 10.10	Livelli di giudizio sintetici relativi al <i>contact center</i> Acea per la segnalazione dei guasti idrici (2003-2006)	228
Tav. 10.11	Analisi dei livelli di servizio quantitativi e qualitativi relativi al <i>contact center</i> Acea per la segnalazione dei guasti relativi all'illuminazione pubblica (2006)	229
Tav. 10.12	Livelli di giudizio sintetici relativi al <i>contact center</i> Acea per la segnalazione dei guasti relativi all'illuminazione pubblica (2003-2006)	229
Tav. 10.13	Analisi dei livelli di servizio quantitativi e qualitativi del <i>contact center</i> Ama (2006)	230
Tav. 10.14	Livelli di giudizio sintetici relativi al <i>contact center</i> Ama (2003-2006)	230
Tav. 10.15	Analisi dei livelli di servizio quantitativi e qualitativi relativi al <i>contact center</i> Atac per le informazioni sul Tpl (2006)	230
Tav. 10.16	Livelli di giudizio sintetici relativi al <i>contact center</i> Atac per le informazioni sul Tpl (2003-2006)	231
Tav. 10.17	Analisi dei livelli di servizio quantitativi e qualitativi relativi al <i>contact center</i> Atac per gestione della sosta (2006)	231
Tav. 10.18	Livelli di giudizio sintetici relativi al <i>contact center</i> Atac per la gestione della sosta (2003-2006)	232
Tav. 10.19	Analisi dei livelli di servizio quantitativi e qualitativi relativi al <i>contact center</i> Zètema (2006)	232
Tav. 10.20	Servizi transattivi: i livelli di interazione (2007)	234
Tav. 10.21	Indici sintetici sulla qualità dei servizi <i>web</i> delle imprese di servizi pubblici locali nel Comune di Roma	235
Tav. 10.22	Andamento generale degli indici di secondo livello dei siti <i>web</i> delle imprese di servizi pubblici locali nel Comune di Roma (confronto dei punteggi 2005-2007)	238
Tav. 11.1	Personale dell'Agenzia al 31 gennaio 2007	246



Presentazione

La *Relazione Annuale 2006* di questa Agenzia, giunta alla sua quarta edizione, conferma la struttura di base definita all'inizio, con piccole innovazioni introdotte negli anni. 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 in due capitoli tematici, il primo contenente una sintesi del quadro normativo e regolamentare sui servizi pubblici locali a Roma e in Italia e il Capitolo 10 dedicato al tema dell'accessibilità commerciale dei servizi. Chiudono la *Relazione Annuale* un capitolo sull'organizzazione e le risorse dell'Agenzia e l'elenco delle pubblicazioni.

I capitoli settoriali descrivono dati strutturali e congiunturali dei diversi servizi pubblici locali nel Comune di Roma, posti a confronto con altre grandi città italiane e europee, dove possibile. Ampio spazio viene dedicato allo sviluppo di indicatori di

qualità tecnica e commerciale, con lo scopo ultimo di fornire parametri di riferimento per la definizione degli standard qualitativi da inserire nei Contratti e nelle Carte dei servizi volti a “migliorare le modalità di erogazione dei servizi”¹. In materia di qualità del servizio, l'Agenzia ha peraltro sviluppato diversi strumenti di misurazione e di monitoraggio. I livelli effettivi degli standard di qualità di alcuni servizi nel Comune di Roma sono infatti rilevati con propri monitoraggi cui si affiancano indagini (su questionario o documentali) volte a rilevare gli standard adottati nei Contratti o nelle Carte dei servizi dei gestori delle principali città italiane.

La *Relazione*, oltre a compendiare l'attività svolta nel periodo di riferimento, contiene risultati e dati inediti di ricerche sul campo, analisi ed elaborazioni condotte internamente, al fine di fornire una fotografia dello “stato dei servizi”, utile per i decisori pubblici locali. In generale, l'analisi dello “stato dei servizi” è condotta, analogamente agli anni passati, attraverso una griglia

¹ Come recita l'art. 4, comma 1, lettera b della Deliberazione istitutiva dell'Agenzia (D.C.C. n. 39/02).

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 di qualità, libertà di scelta (opzioni tariffarie), accessibilità commerciale (*contact center* e siti *web*) ed economica (livello e variazione delle tariffe o dei prezzi finali), equità (agevolazioni per l'utenza disagiata), sicurezza, continuità, compatibilità ambientale e universalità. Tra i dati inediti di questa edizione si segnalano, in particolare, i confronti sul costo dei taxi e sulla densità del servizio nelle principali città italiane e straniere, oltre che un'ampia descrizione delle modalità innovative di gestione del servizio in altre città europee, dati sui servizi di mobilità alternativa nel Comune di Roma (in particolare *car sharing*, bus a chiamata e trasporto scolastico); viene presentata un'analisi del primo triennio di sperimentazione della tariffa sui rifiuti a

Roma. È incluso inoltre il confronto degli standard in materia di continuità del servizio, sicurezza e qualità commerciale per la distribuzione di energia elettrica e gas. In materia di qualità commerciale, si presentano anche i risultati di due indagini condotte nel 2006 sui servizi di informazione e assistenza resi dai *contact center* e attraverso i siti *web* delle principali imprese erogatrici di servizi pubblici nel Comune di Roma. Inoltre, per tutti i servizi infrastrutturali si effettua il confronto degli indicatori sullo stato delle reti e sugli investimenti realizzati dai gestori locali.

La *Relazione Annuale* fa riferimento, nel citare i nuovi provvedimenti adottati e gli eventi esterni, al periodo che va dal 1 novembre 2005 al 31 gennaio 2007. I dati strutturali e congiunturali sono di norma riferiti al 2006 e, in ogni caso, di almeno un anno più aggiornati rispetto a quelli presentati nell'edizione precedente.