

RELAZIONE ANNUALE SULLO STATO DEI SERVIZI PUBBLICI DELLA CITTÀ DI ROMA

Documento di accompagnamento alla presentazione del Presidente dell'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma

Roma 16 settembre 2008

Giunta alla sua quinta edizione, la Relazione annuale dell'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma analizza come di consueto tutti i principali settori che compongono il complesso sistema dei servizi pubblici locali del Comune di Roma: *servizi energetici, illuminazione pubblica, igiene urbana, servizi idrici, trasporto pubblico e politiche per la mobilità individuale*. La Relazione 2007-08 presenta tuttavia alcune importanti novità: oltre all'introduzione di un nuovo capitolo interamente dedicato ai *servizi culturali*, viene proposta una specifica sezione dedicata agli approfondimenti tematici, che interessano quest'anno alcuni servizi particolari come quelli *cimiteriali*, le *farmacie comunali*, il *Bioparco* e i servizi di *affissione e pubblicità*. Per la prima volta vengono inoltre presentati i risultati di un'indagine sulle *pari opportunità di genere* nelle aziende del Comune di Roma.

Una maggiore attenzione rispetto al passato è stata rivolta alla ricostruzione della domanda effettiva e potenziale che interessa i singoli servizi. Una scelta che trova fondamento nella diffusa carenza, riscontrata dall'Agenzia per molti dei settori analizzati, di un quadro di riferimento di tipo strategico-programmatico aggiornato in grado di definire i principi e i fini sociali da porre alla base contrattuale dei diversi settori e una chiara determinazione della *missione* affidata ai soggetti erogatori. Si tenga presente come alcuni Contratti di servizio siano ormai scaduti e il loro rinnovo dovrà avvenire secondo quanto disciplinato dalla D.C.C. 20/2007 che prevede un processo di approvazione preceduto dalla formulazione di indirizzi programmatici e specifiche Linee Guida da parte del Consiglio Comunale. Nell'erogazione dei servizi oggetto di osservazione sono coinvolte 10 aziende con caratteristiche diverse per dimensione, struttura societaria e settore di interesse.

1 - QUADRO GENERALE Aziende dei servizi pubblici locali, Contratti e Carte dei servizi nel Comune di Roma				
Azienda	Forma societaria	Servizio gestito	Scadenza del Contratto di Servizio	Ultima Carta dei servizi emessa
Atac	SpA 100% Comune	Trasporto pubblico	Dicembre 2011	2008
		Mobilità privata	Dicembre 2011	2008
Met.Ro.	SpA 95% Comune	Metropolitana	Dicembre 2011	Redatta da Atac
Trambus	SpA 100% Comune	Autobus e tram	Dicembre 2011	Redatta da Atac
		Trasporto scolastico	Giugno 2010	Non prevista
Ama	SpA 100% Comune	Igiene urbana	Scaduto a dicembre 2005, prorogato a dicembre 2008	2004
		Convenzione Ta.Ri.	Dicembre 2008	2004
Acea	SpA quotata 51% Comune	Funebri e cimiteriali	Dicembre 2011	2004
		Illuminazione pubblica	Maggio 2015	Non prevista
Zètema	Srl 100% Comune	Musei, cultura, turismo	Dicembre 2011	2007 (cultura), 2008 (musei-tur.)
Palaexpo	Azienda speciale	Palazzo delle esposizioni	Scaduto a dicembre 2007	2006
Musica per Roma	Fondazione	Parco della musica	Scaduto a dicembre 2007	2007 (ma non prevista)
Bioparco	Fondazione	Bioparco	Decaduto con la trasformazione in Fondazione	Prevista, ma mai emessa
Farmacap	Azienda speciale	Farmacie comunali	Scaduto nel 2005	Prevista, ma mai emessa
		Asili comunali	Scaduto a luglio 2007, prorogato a luglio 2008	Non prevista
		Prevenzione sanitaria	Scaduto a ottobre 2005	Non prevista

Considerazioni di sintesi sullo stato dei servizi

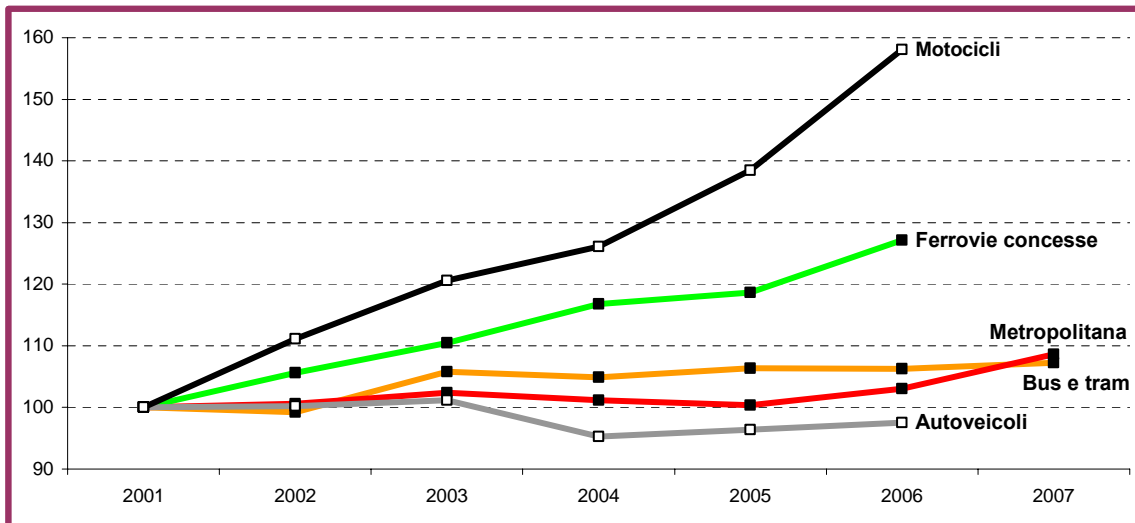
Sia pure in un quadro differenziato e non privo di elementi positivi, guardando ai singoli settori emergono anche i limiti e le criticità sia di tipo strutturale che legate alle specifiche modalità di erogazione dei servizi.

1. Con riferimento al **sistema della mobilità** (collettiva e individuale) emerge una situazione complessiva non priva di criticità, sia pure con elementi che sembrano testimoniare un significativo “sforzo” compiuto attraverso le politiche dell’offerta perseguite:

- l’offerta di Trasporto Pubblico Locale a Roma è certamente ampia in termini quantitativi e in crescita nel corso degli ultimi anni, sia come posti-km erogati che come copertura territoriale del servizio: rispetto al 2001 si registra un sensibile incremento in termini di vetture-km (+7,3%), a fronte di una leggera riduzione degli autoveicoli privati (-2,5%).
- tuttavia il sistema romano resta caratterizzato da una fortissima incidenza nell’uso delle autovetture, con un tasso di motorizzazione di 70 veicoli ogni 100 abitanti, rispetto alla media nazionale di 60, e un’incidenza delle autovetture sul totale degli spostamenti motorizzati che raggiunge il 65% rispetto al 60% delle altre grandi città; condizioni che determinano sia una perdita di efficienza in termini di tempi di percorrenza a causa dei fenomeni di congestione, sia rilevanti costi sociali (ambientali, sanitari, ecc.) che ricadono sull’intera collettività;
- le analisi comparative periodicamente condotte dalla Fondazione Civicum mostrano inoltre per le aziende che gestiscono il Tpl romano una crescita costante dei costi unitari (+13,5%) rispetto ai ricavi unitari (+9,9%), con la conseguente riduzione del margine di copertura e il crescente fabbisogno di trasferimenti pubblici: i trasferimenti pubblici per unità di servizio offerto sono infatti aumentati in quattro anni di circa il 22%;
- emerge nel complesso l’esigenza di un deciso salto di qualità nella programmazione e organizzazione del servizio che consenta di conferire maggiore efficacia alla pur rilevante “quantità” dell’offerta messa in campo, ponendo particolare attenzione alle caratteristiche e localizzazione della domanda, all’ulteriore sviluppo dei sistemi informativi, nonché al tema dell’integrazione, sia tra Tpl e mezzi privati (anche sostenibili), sia tra le stesse modalità del Tpl e in particolare tra metropolitana e trasporto su gomma;
- l’Agenzia dispone oramai di una lunga serie di dati di monitoraggio per il servizio di metropolitana e di superficie:
 - per quanto riguarda le linee A e B della metro, si sono registrati in questi anni degli andamenti non sempre univoci e costanti per gli indicatori di qualità erogata del servizio stabiliti dall’Agenzia: mentre per la *sicurezza dell’utenza* i valori si mantengono pressoché sempre al di sopra dello standard, scostamenti negativi si registrano invece per i due indicatori *comfort dell’attesa* (in maggior misura per la linea A) e *qualità del viaggio*;

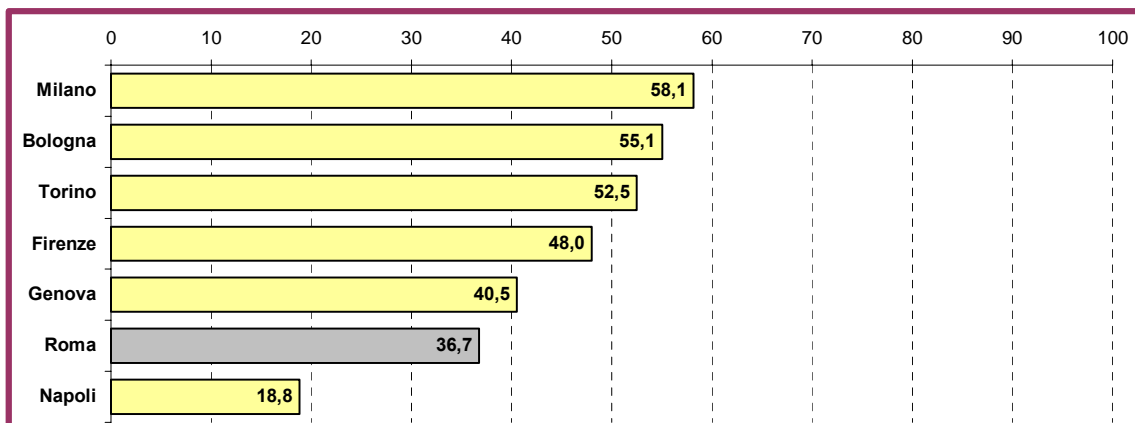
- o nel trasporto di superficie emerge con chiarezza come la diffusa sensazione di congestione degli autobus interessi in realtà circa il 6% del totale delle corse effettuate, evidentemente concentrate su determinate linee e fasce orarie di maggior frequentazione.

2 - TRASPORTO PUBBLICO E PRIVATO Crescita dell'offerta di vetture-km e dei veicoli privati (2001-07; indice 2001 = 100)



Fonte: elaborazioni su dati Atac e Aci.

3 - TRASPORTO PUBBLICO Copertura dei costi operativi attraverso i ricavi tariffari in Italia (% 2006)



Fonte: Fondazione Civicum - Ufficio Studi Mediobanca (Rapporto 2008).

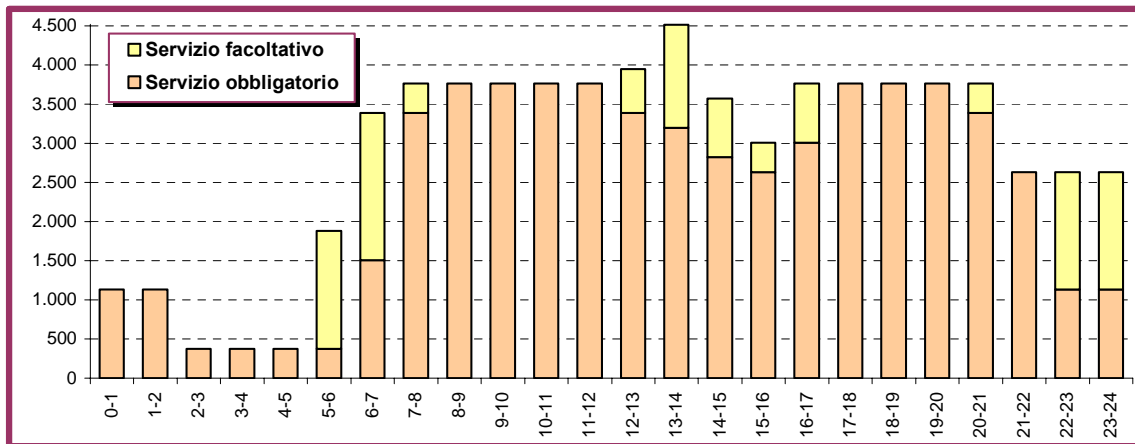
2. Sempre in tema di mobilità, il **servizio taxi** è stato oggetto di una specifica analisi nell'ambito della Relazione, evidenziando in particolare:

- l'accordo del dicembre 2007 tra Comune e organizzazioni dei tassisti va nella giusta direzione sia per il potenziamento dell'offerta (licenze aumentate del 29% rispetto al 2005), sia per l'incremento tariffario che appare in linea con l'andamento dei costi e dei livelli retributivi;
- il soddisfacimento della domanda non dipende tuttavia solo dal numero di licenze ma anche dall'organizzazione dei turni e si segnalano in questo senso alcune criticità: la durata dell'orario di servizio si è ridotta in 2 anni da 10 a 8 ore in termini

di servizio obbligatorio a causa della soppressione dei turni integrativi resi facoltativi (e quindi, per definizione, aleatori); non sempre si rileva una corrispondenza tra l'articolazione per fascia oraria dell'offerta e della domanda, mentre resta ancora aperto l'obiettivo di assicurare una adeguata copertura territoriale del servizio;

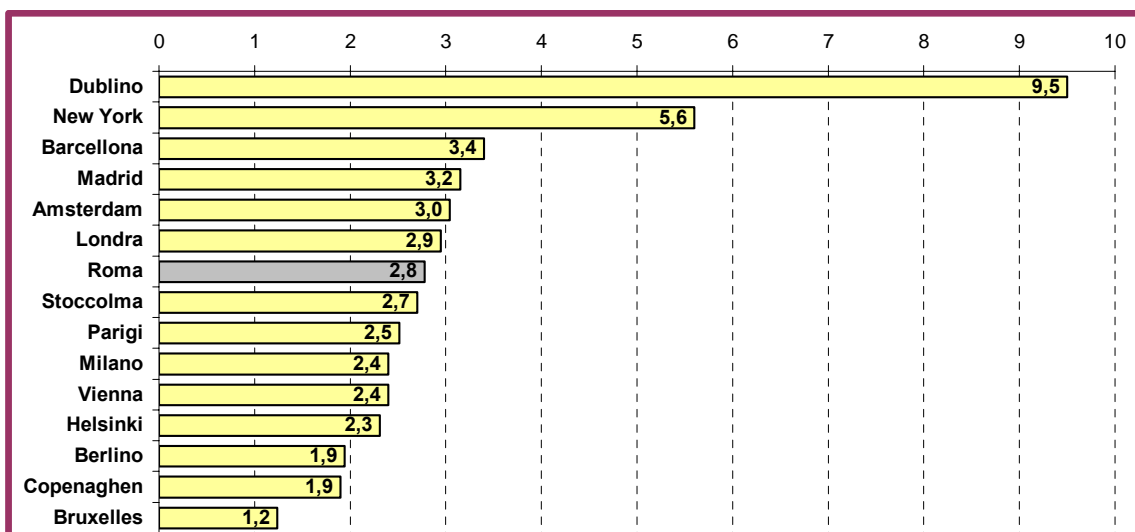
- ancora irrisolti infine alcuni problemi che caratterizzano il servizio: lo stallo sull'approvazione del nuovo Regolamento comunale taxi e sul nuovo Codice di comportamento; il rapporto con gli NCC con licenza non assegnata dal Comune di Roma; la regolazione del servizio presso gli aeroporti romani; la mancata ricostituzione della commissione di garanzia (che lascia senza conseguenze disciplinari i reclami presentati dagli utenti).

4 - TAXI Vetture in servizio nei giorni feriali a Roma, per fascia oraria (autunno 2008)



Fonte: elaborazioni sull'Allegato all'Ordinanza 12/2008.

5 - TAXI Densità dei taxi per 1.000 abitanti nelle principali città europee e a New York (2008)



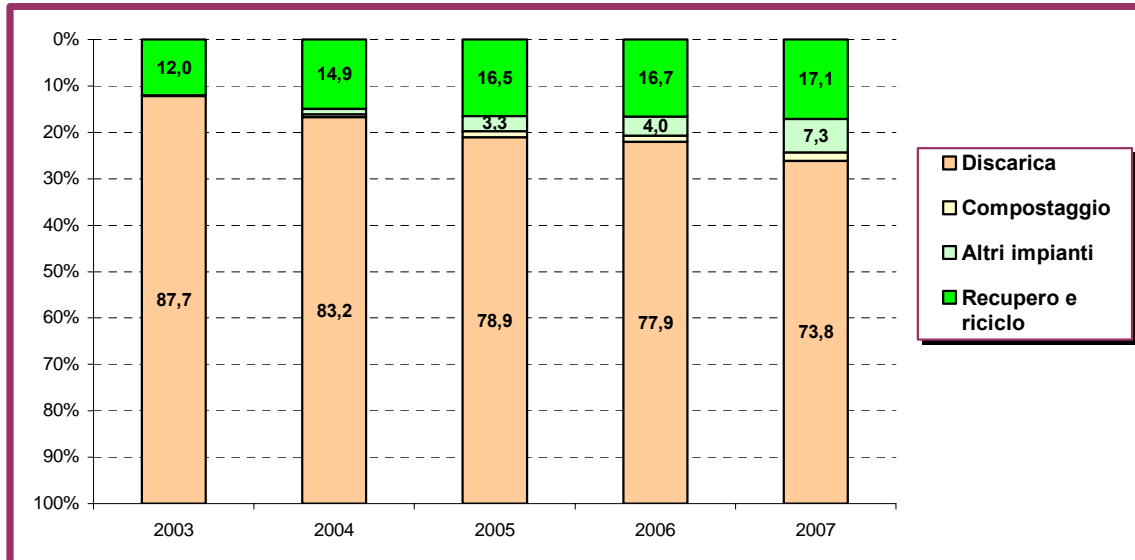
Fonte: elaborazioni su dati dei siti internet e dei rapporti delle Autorità di regolazione.

3. Un importante settore che manifesta rilevanti criticità è rappresentato dall'**igiene urbana**, intesa sia come raccolta dei rifiuti che come spazzamento e pulizia della città, ma che coinvolge inevitabilmente anche la loro integrazione all'interno del ciclo dei rifiuti urbani:

- la forma di smaltimento privilegiata è ancora la discarica (78% al 2006 e 74% al 2007), nettamente al di sopra delle grandi città del Centro-Nord secondo le analisi comparative di fonte APAT disponibili al 2006, mentre la raccolta differenziata si attesta su livelli del tutto inadeguati (16% al 2006 secondo i dati APAT e 17% circa dalle fonti AMA), continuando a porre il servizio in condizioni potenzialmente emergenziali per la città; i buoni risultati che sembrano emergere dall'estensione sperimentale della raccolta differenziata "porta a porta", offrono un'ulteriore sostegno verso l'opportunità di sua una maggiore diffusione;
- in un quadro di forte insoddisfazione da parte dell'utenza circa le prestazioni erogate soprattutto per i servizi di spazzatura ma anche di raccolta rifiuti, gli elevati livelli tariffari (al secondo posto tra le grandi città italiane) sembrano accompagnarsi ad una scarsa capacità di riscossione, prefigurando il rischio concreto di gravare ulteriormente l'utenza di spese non giustificate dal criterio della copertura dei costi del servizio in quanto tale;
- particolarmente gravi appaiono infine i risultati dei confronti che è stato possibile effettuare in termini di costi unitari per quanto riguarda l'attività di spazzamento e pulizia delle strade, con parametri di costo unitario che nel caso romano raggiungono livelli quasi doppi rispetto alla media nazionale (7,9 Euro per quintale di rifiuto rispetto al 4,1 medio nazionale e il 3,6 del Nord), a fronte di livelli di soddisfazione da parte dei cittadini romani decisamente negativi.
- la scarsa soddisfazione dei cittadini è confermata dalle due diverse indagini svolte dall'Agenzia nel corso del 2007-08: da un lato, infatti, la raccolta rifiuti e soprattutto la pulizia della città risultano tra i servizi pubblici locali con i più bassi livelli di gradimento da parte dei cittadini romani (rispetto al 79% della media dei servizi pubblici locali si registra solo il 32% di cittadini soddisfatti nel caso della pulizia stradale e il 53% nel caso della raccolta rifiuti); dall'altro, un confronto omogeneo degli indici di soddisfazione tra le maggiori città italiane posizionano Roma su livelli di insoddisfazione complessiva del 38% rispetto al 30% della media dei grandi comuni italiani (Barometro Italiano dei Customer Satisfaction Index – Approfondimento indagine promosso dall'Agenzia e realizzato ad aprile-maggio 2008).

6 - IGIENE URBANA

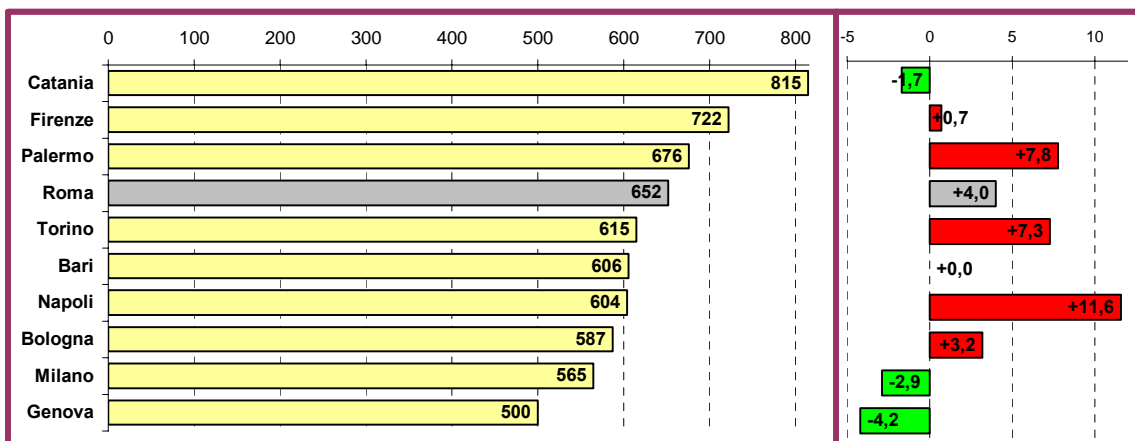
Destinazione dei rifiuti solidi urbani a Roma (% 2003-07)



Fonte: elaborazioni su dati Ama (Rapporti ambientali 2003-06, sito internet www.amaroma.it e Piano finanziario).

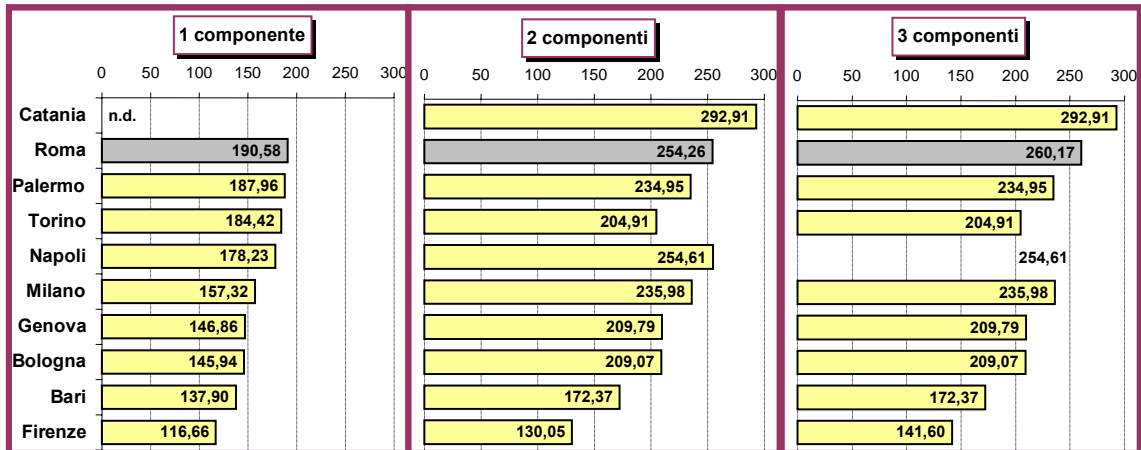
7 - IGIENE URBANA

Produzione pro capite di rifiuti solidi urbani in Italia (kg per abitante 2006 e variazione % 2003-06)



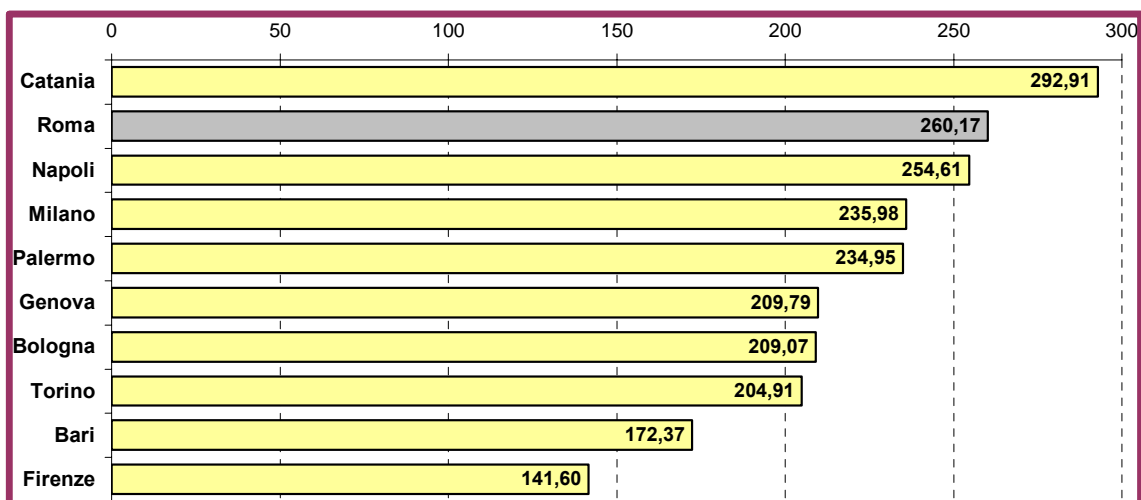
Fonte: Apat (Rapporto rifiuti, 2007).

8a - IGIENE URBANA Spesa lorda delle famiglie con abitazione di 90 mq in Italia, per numero di componenti (Euro 2007)



Fonte: elaborazioni su dati dei siti internet dei Comuni e delle aziende di gestione del servizio.

8b - IGIENE URBANA Spesa lorda per una famiglia di 3 componenti con abitazione di 90 mq in Italia (Euro 2007)



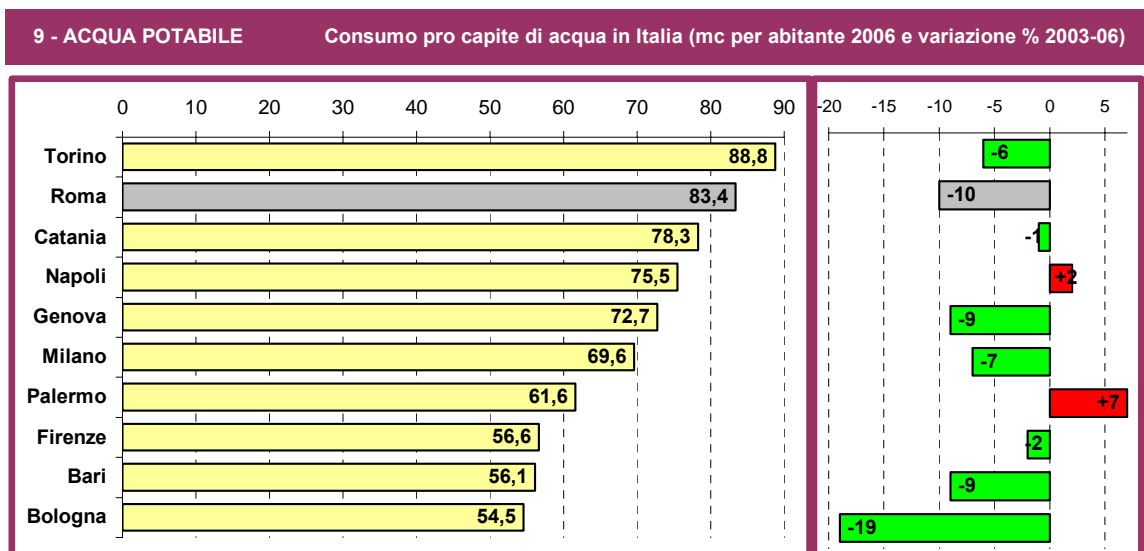
Fonte: elaborazioni su dati dei siti internet dei Comuni e delle aziende di gestione del servizio.

4. Nel caso dei **servizi idrici**, che pure presentano un andamento dei parametri fondamentali in termini di costi, tariffe, fornitura e qualità dell'acqua nel complesso soddisfacenti, tre sono le principali criticità riscontrate:

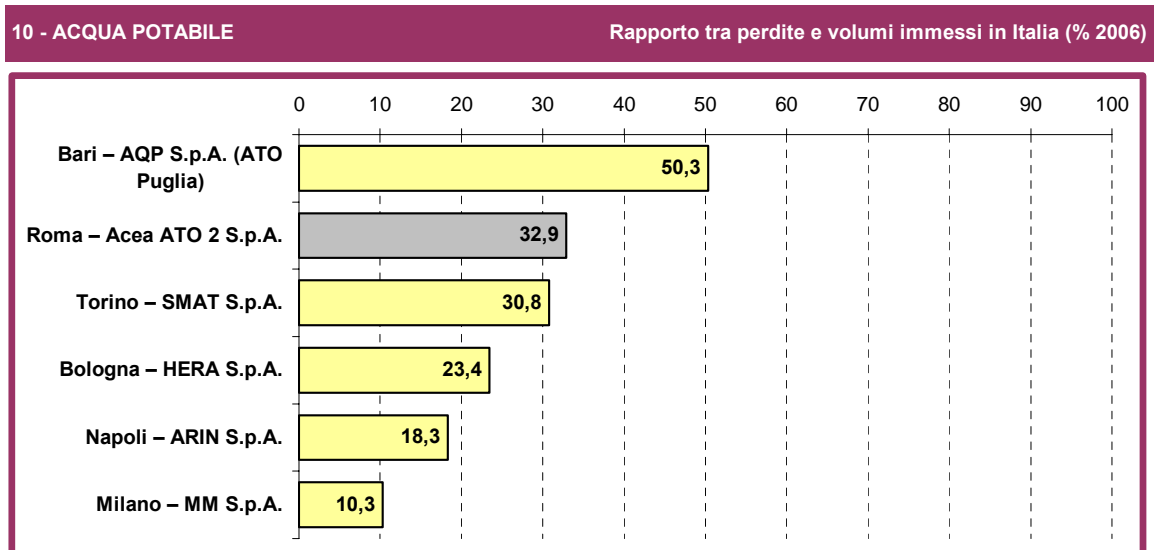
- nonostante i volumi erogati si mantengano in linea con le previsioni, il possibile aumento dei fabbisogni, accanto alla riduzione e impoverimento delle fonti di approvvigionamento, non consentono di escludere un potenziale rischio in termini di emergenza idrica e ambientale in grado di produrre riflessi negativi anche sulla città di Roma; se i consumi di acqua per uso domestico si riducono (-10% dal 2003 al 2006), i livelli delle perdite, frodi e sprechi d'acqua restano d'altro canto particolarmente elevati, attestandosi al 2006 poco al disotto del 33%;
- tra le grandi città italiane Roma presenta una tariffa tra le più contenute (circa il 25% in meno delle città italiane con oltre 300 mila abitanti), ma la copertura tariff-

faria del costo del servizio richiede una maggiore attenzione al sistema dei pagamenti ed al recupero delle morosità (solo l'1,3 % dei pagamenti risulta regolare), anche considerati i prevedibili maggiori fabbisogni finanziari che la ripresa registrata nella dinamica degli investimenti sembra prefigurare nel prossimo futuro;

- secondo quanto emerso dall'indagine condotta dall'Agenzia sulla qualità della vita a Roma, i romani sono ampiamente soddisfatti della qualità dell'acqua consumata, ma il monitoraggio sulle prestazioni offerte evidenzia ancora ritardi soprattutto nell'attivazione/cessazione delle forniture e nel dar risposta alle richieste scritte degli utenti (il rispetto degli standard previsti avviene nel 49% dei casi per l'attivazione, nel 33% dei casi per la cessazione e nel 42% dei casi per la risposta alle richieste scritte degli utenti); permangono inoltre situazioni che rendono incerto il cammino verso il completamento del Servizio Idrico Integrato.



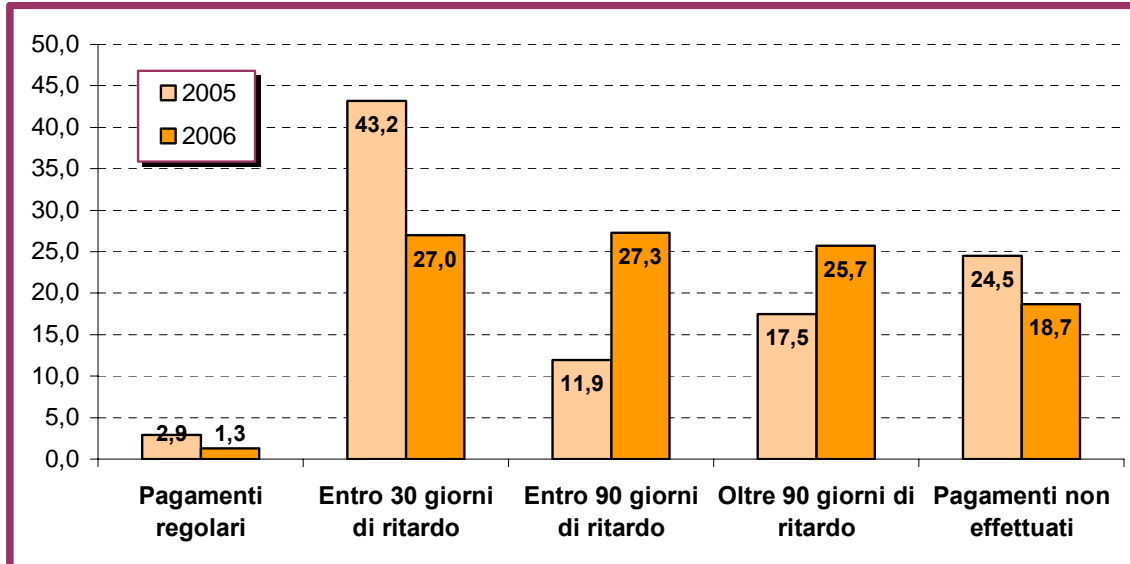
Fonte: Istat (Osservatorio ambientale sulle città, 2006).



Fonte: elaborazioni su dati Acea ATO 2 S.p.A. e Fondazione Civicum - Ufficio Studi Mediobanca (Rapporto 2008).

11 - ACQUA POTABILE

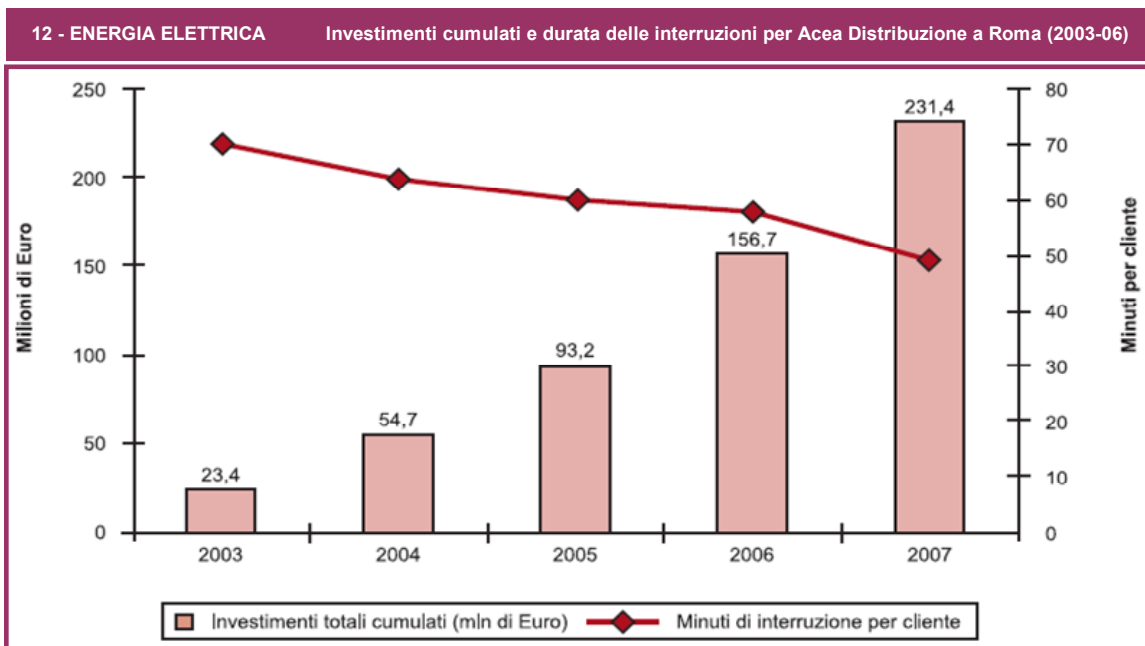
Tempistica del pagamento delle bollette Acea Ato 2 Roma (% 2005-06)



Fonte: elaborazioni su dati Acea Ato 2 S.p.A.

5. Con riferimento agli altri settori analizzati si evidenzia quanto segue sintetizzate.

- **Energia elettrica.** Pur considerata la particolare natura dei servizi energetici, operanti in un mercato regolato a livello nazionale, l'analisi delle conseguenze della "bolletta" energetica è comunque di grande rilievo per il sistema delle famiglie e delle imprese romane. In un quadro di drammatica crescita del prezzo del petrolio, ad un anno dalla liberalizzazione totale della vendita finale di energia elettrica i margini di riduzione del prezzo finale pagato dal cliente sembrano piuttosto modesti, laddove le offerte di sconto sul mercato liberalizzato si aggirano intorno al 3%-4% nel caso romano (peraltro relativa alla sola componente della bolletta che si riferisce all'acquisto dell'energia). Per quanto riguarda la qualità dell'offerta all'utenza romana, anche grazie agli ingenti investimenti realizzati da Acea sulla rete (oltre 230 milioni di Euro nel periodo 2003-2007) la durata media delle interruzioni per cliente si è sensibilmente ridotta nel 2007 (49 minuti rispetto ai 58 del 2006), pur restando superiore agli standard previsti dall'Autorità nazionale.
- **Illuminazione pubblica.** Gli ultimi due anni mostrano una positiva ripresa degli investimenti e una riduzione delle segnalazioni e soprattutto dei tempi medi di ripristino dei guasti (questi ultimi diminuiti di circa il 50% nel 2005-07). E' opportuno tuttavia assegnare maggiore considerazione agli orientamenti di tipo "qualitativo" da porre alla base delle scelte di investimento: si pensi, a titolo esemplificativo, alla rilevanza che il servizio può assumere nel quadro delle politiche per la sicurezza, soprattutto con riferimento ai luoghi legati alla fruizione di particolari servizi in aree isolate e in relazione alla riqualificazione delle aree periferiche.



Fonte: elaborazioni su dati Acea (Bilanci di esercizio 2003-06) e Autorità per l'energia elettrica e il gas.

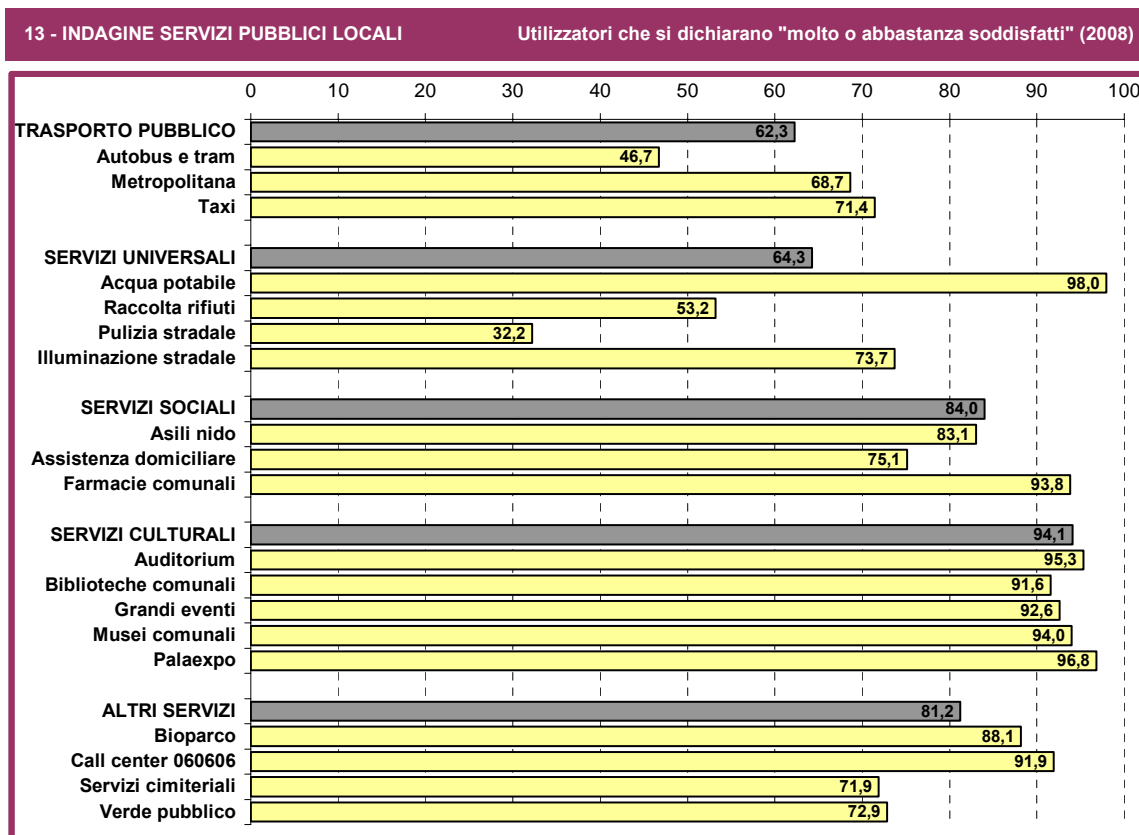
- Settore culturale.** Le analisi condotte per la prima volta nell'ambito delle Relazione mostrano come l'insieme dei servizi culturali rappresentino per molti versi un caso di successo per città, non solo in termini di partecipazione e consenso da parte dei cittadini, ma anche di varietà e - in molti casi - di effettiva qualità dell'offerta proposta. Si ritiene tuttavia che ci siano ampi margini per un ridisegno strategico delle politiche culturali e soprattutto la necessità di un maggiore collegamento con gli obiettivi fissati nell'ambito dei Contratti di servizio o comunque le *mission* affidate ai soggetti gestori. Si pensi in questo senso: a) alla promozione della produzione, della ricerca e innovazione in ambito culturale; b) alle politiche di "inclusione" di fasce di popolazione generalmente marginali rispetto all'offerta culturale "alta"; c) alla maggiore attenzione verso le ricadute sullo sviluppo economico della città, anche attraverso un allargamento degli spazi per l'iniziativa privata; d) alle politiche di diversificazione dell'offerta storico-artistica e culturale in grado di conseguire il "doppio dividendo" della riduzione dei fenomeni di congestione turistica e al tempo stesso valorizzazione delle risorse culturali "sotto utilizzate"; e) al maggiore coordinamento e/o integrazione tra i diversi soggetti erogatori.

Le attività di monitoraggio e indagine sulla qualità dei servizi

Accanto agli approfondimenti svolti sullo stato dei principali settori, l'Agenzia ha proseguito la propria attività di monitoraggio e analisi sulla qualità ed efficacia dei servizi, sia in termini risultati di raggiunti e di corrispondenza rispetto agli standard prestazionali previsti nei Contratti di servizio (*qualità erogata*), sia più in generale con riferimento alla loro efficacia e quindi alla capacità di soddisfazione della domanda a cui tali servizi sono prioritariamente rivolti (*qualità percepita*).

Alla fine del 2007 l'Agenzia ha avviato un'indagine sulla **qualità della vita e i servizi pubblici locali nella città di Roma**, principalmente finalizzata all'identificazione delle aree di maggiore o minore criticità/soddisfazione secondo la *percezione* dei cittadini/utenti. Il quadro emerso ha evidenziato in particolare:

- la situazione più critica interessa essenzialmente due ambiti particolarmente rilevanti nel determinare la qualità della vita nella città: da un lato l'igiene urbana, con riferimento sia alla raccolta rifiuti che soprattutto ai servizi di pulizia delle strade; dall'altro il trasporto pubblico, specialmente su gomma, e più in generale il sistema della mobilità; all'estremo opposto si trova un gruppo numeroso di servizi che presenta livelli di soddisfazione relativamente elevati e che comprende tutti i servizi culturali e sociali, l'acqua potabile, il Bioparco e i servizi di call center del Comune di Roma;
- valutazioni sostanzialmente confermate anche in termini dinamici: chiamati ad esprimersi circa l'andamento registrato dai servizi negli ultimi due anni, le situazioni di maggiori criticità sono infatti identificate dai cittadini nell'ambito del sistema della mobilità e del trasporto pubblico (in tutte le sue diverse componenti), accanto ad una crescente preoccupazione nei confronti dei servizi di igiene urbana ed in particolare della pulizia degli spazi pubblici.

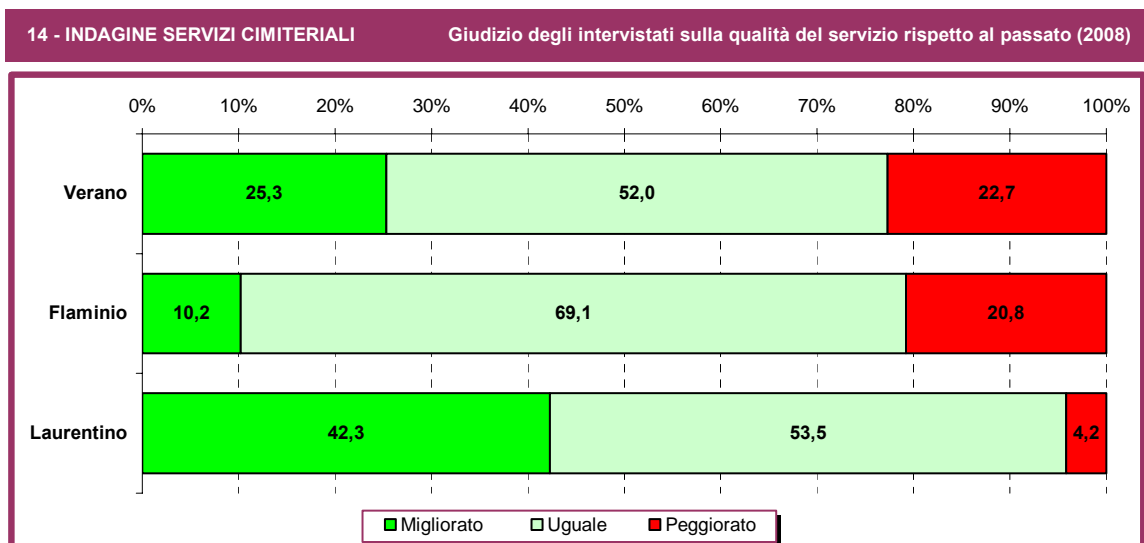


Fonte: Indagine sulla qualità della vita e i servizi pubblici locali nella città di Roma, gennaio 2008.

Alle attività di monitoraggio consolidate, si sono affiancate per la prima volta due specifiche indagini nell'ambito dei servizi sociali e la salute: le farmacie Comunali gestite dall'Azienda Speciale Farmacap e i servizi cimiteriali gestiti dall'AMA.

Per i **servizi cimiteriali**, oltre ad esaminare l'evoluzione del servizio nel periodo 2004-2007, i risultati di un'indagine condotta dall'Agenzia sulla soddisfazione dei cittadini e di rilevazione della qualità erogata presso i tre principali cimiteri capitolini ha evidenziato:

- i cittadini intervistati hanno espresso un giudizio complessivo di soddisfazione su una scala da 1 a 10 pari a 6,7 (7,7 Laurentino, 6,5 Verano e 6,1 Flaminio);
- rispetto al passato, il 21,6% degli intervistati ha inoltre percepito mediamente un miglioramento, il 16,3% un peggioramento, il 54,5% una sostanziale invarianza, assegnando anche in questo caso al Laurentino le migliori performance.



Fonte: Indagine sulla qualità erogata e percepita dagli utenti dei servizi cimiteriali, giugno 2008.

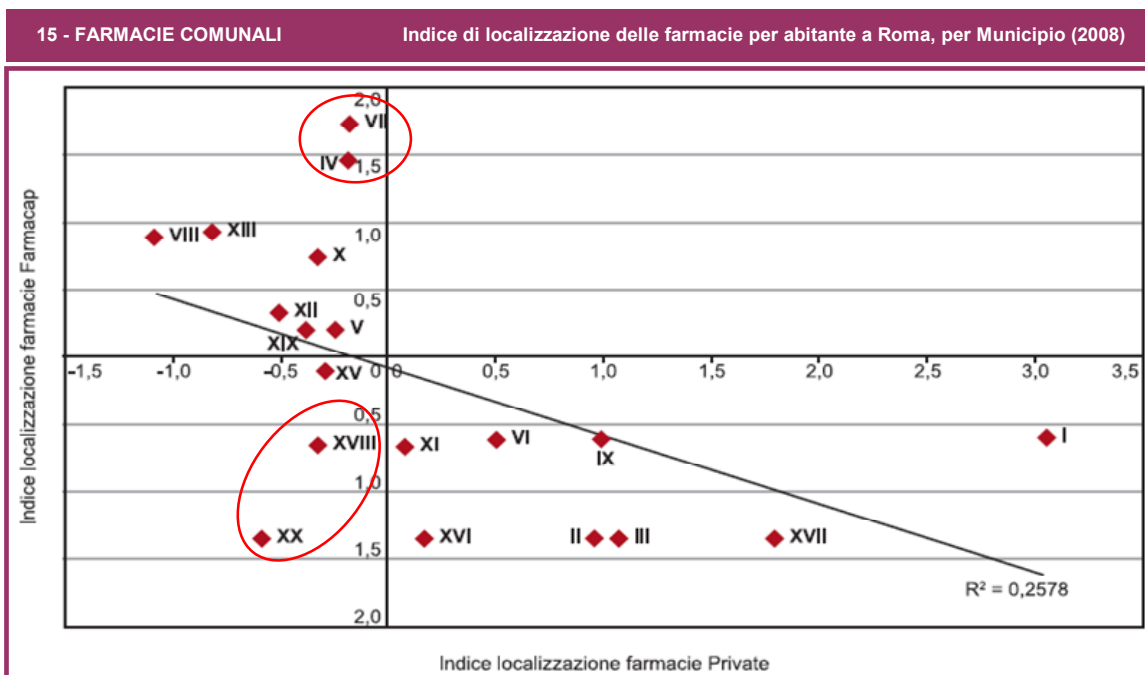
Il giudizio delle rilevazioni dirette condotte dall'Agenzia sulla qualità erogata hanno inoltre espresso un voto medio su una scala da 1 a 4 pari a 3,2 (3,4 Laurentino - 3,2 Flaminio - 3,1 Verano). Una percezione "a caldo" risultata dunque generalmente più positiva di quella "a freddo" espressa dai visitatori, nonché un giudizio in entrambi i casi più favorevole nel caso del Laurentino.

Per quanto riguarda le **farmacie Comunali** si deve innanzitutto rilevare come la Farmacopoli operi ormai da anni in assenza di un Piano programma triennale e di un Contratto di servizio approvati dall'Amministrazione Comunale, oltre che senza aver mai pubblicato una sua Carta della qualità dei servizi.

Le analisi condotte hanno in particolare evidenziato:

- dal punto di vista della distribuzione territoriale dell'offerta, pur riscontrando nel complesso una presenza di farmacie Comunali crescente al diminuire della presenza privata, si rileva come accanto ad alcune realtà dove l'elevatissima presenza di farmacie private si accompagna comunque ad una qualche presenza di strutture Farmacopoli (il caso dei Municipi I e IX), si osservino al tempo stesso Municipi caratterizzati da una bassa (o in ogni caso contenuta) localizzazione di privati e da una presenza scarsa o addirittura nulla di farmacie Comunali (come nel Municipio XVIII e soprattutto il XX);

- considerata tuttavia la forte differenziazione dell'offerta privata di farmacie in rapporto alla popolazione nei diversi Municipi, la vera questione su cui concentrare l'attenzione è rappresentata dall'esiguità in senso assoluto delle strutture Farmacap sulla gran parte del territorio comunale, che si ritiene dovrebbe sollecitare un ripensamento del ruolo e degli obiettivi pubblici del servizio;
- la politica di prezzo adottata da Farmacap sui farmaci di fascia C senza obbligo di prescrizione e da banco porta ad uno "sconto" medio dell'1,0%, contro i valori medi nazionali rilevati da Altroconsumo, pari al 7,6% nelle farmacie private e al 21,3% negli ipermercati;
- la rilevazione della qualità erogata presso le 40 farmacie Farmacap ha evidenziato risultati piuttosto disomogenei per i diversi aspetti legati all'accessibilità, l'organizzazione e le relazioni con il pubblico; la maggiore criticità si riferisce all'attività di dispensazione dei farmaci, dove poco più della metà degli operatori ha richiesto la ricetta a fronte del tentativo di acquisto di un farmaco in fascia C con obbligo di prescrizione medica e con solo il 7,5% che hanno proposto spontaneamente la vendita di un farmaco equivalente più economico a fronte della richiesta di un farmaco di fascia C di marca senza obbligo di prescrizione.



Fonte: elaborazioni su dati del Dipartimento V e popolazione iscritta all'anagrafe di Roma al 31/12/2005.

E' infine proseguita la ricognizione comparativa dell'Agenzia sullo stato dell'arte dei **servizi di informazione e assistenza telefonica** resi dai contact center delle aziende del Gruppo Comune di Roma più significative in termini di "contatto" con i cittadini:

- in linea generale, sia l'accessibilità che la qualità del servizio è risultata generalmente soddisfacente, sia pure individuando margini di miglioramento nella *qualità del contatto con gli utenti* nel caso di Acea, Atac e Ama;

- rispetto ai dati registrati nel 2004, si può affermare che l'*accessibilità ai contact center* presenta inoltre un uniforme e generalizzato miglioramento per tutte le società (ad eccezione dello 06.06.06 che resta comunque soddisfacente);
- sia pure in misura differenziata tra le diverse aziende, è invece in peggioramento la *qualità del contatto con gli utenti* (l'unico in lieve miglioramento è il *contact center* dei servizi di informazione turistica e culturale di Zètema);
- pressoché costante è infine la *qualità delle risposte*, tuttavia già posizionata su livelli elevati in valore assoluto.

16 - CONTACT CENTER		Analisi dei livelli di servizio quantitativi e qualitativi dei contact center a Roma (2008)							
Indicatori		Chiama Roma 060606 (Ta.Ri.)	ACEA commerciale 800.130330	ACEA guasti elettrici e ill. pubblica 800.130336	ACEA guasti idrici 800.130335	AMA 800.867035	ATAC TPL 800.431784	ATAC Infomobilità 06.57003	Comune di Roma e Zètema 060608
Valutazione 2008	1. Accessibilità al contact center	+++	+++	++++	++++	++++	++++	++++	++++
	2. Qualità del contatto con gli utenti	+++	+++	+++	+	+	+	++	++
	3. Qualità delle risposte	+++	++++	++++	++++	++++	++++	++++	++++
Tendenza 2006-08	1. Accessibilità al contact center	↓↓	↑	↑↑	↑↑	↑	↑↑	↑	↑↑
	2. Qualità del contatto con gli utenti	↔	↓↓	↓	↓↓	↓↓↓	↓↓	↔	↑
	3. Qualità delle risposte	↔	↔	↔	↓	↔	↔	↑	↔

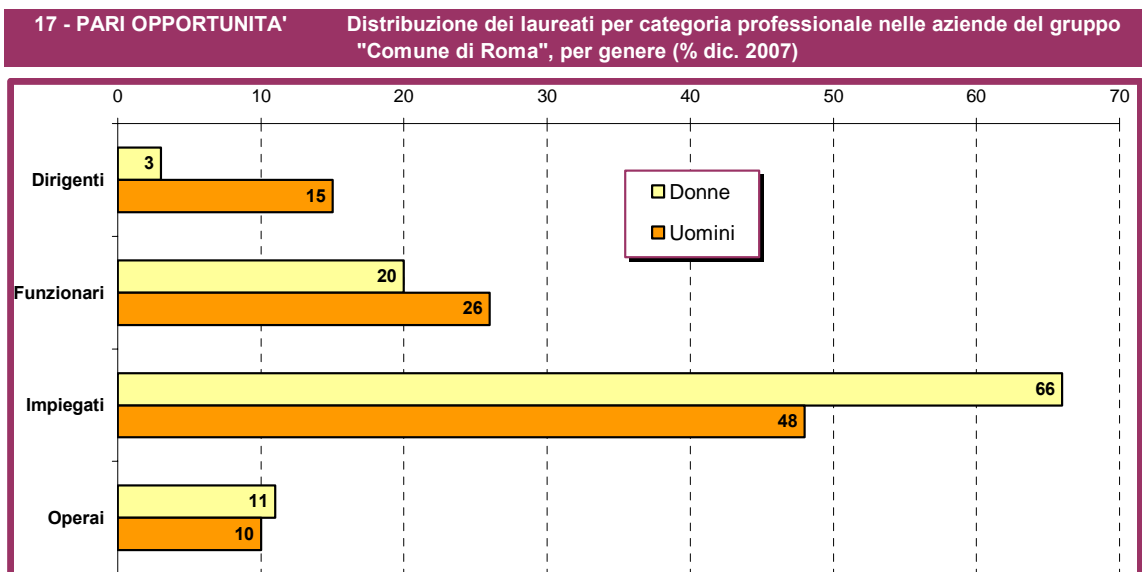
Fonte: Indagine sui servizi di informazione e assistenza telefonica resi dai contact center delle aziende del Gruppo Comune di Roma.

Nel corso del 2007, proclamato da parte dell'Unione Europea anno per le pari opportunità per tutti, l'Agenzia ha ritenuto di avviare un'**indagine conoscitiva sulle condizioni e le politiche di genere** nell'ambito delle aziende del Gruppo Comune di Roma. Dall'analisi dei dati raccolti si riscontra nel complesso ancora un una sensibile disuguaglianza fra uomini e donne:

- in primo luogo la presenza femminile appare nel complesso particolarmente bassa, pari a circa la metà di quella che si rileva mediamente sul mercato del lavoro nazionale: le lavoratrici rappresentano nel complesso solo il 22% dei 26.084 dipendenti delle aziende del Gruppo Comune di Roma considerate nell'analisi, con valori bassissimi nei grandi settori dei trasporti, energetici e dell'igiene urbana, anche se numerose sono le aziende negli altri settori dove si riscontra una presenza maggioritaria della componente femminile;
- in secondo luogo la presenza delle donne nelle funzioni di maggiore responsabilità è ancora lontana dal delineare un quadro di effettiva parità come dimostra, non solo la minore incidenza sul totale dei dirigenti e quadri aziendali, ma ancor di più la sottoutilizzazione delle competenze delle donne che a parità di livelli di istruzione ricoprono funzioni professionali mediamente di livello inferiore: la percentuale di donne laureate che trovano una collocazione come funzionario e soprattutto come dirigente (rispettivamente il 20% e il 3%), appare infatti molto al di sotto della corrispondente quota maschile (15% e 26%);

- il maggior uso del part-time e le maggiori assenze dal posto di lavoro per motivazioni legate alla conciliazione tra tempi di vita e di lavoro, sembrano inoltre da ricondursi più a una condizione di svantaggio che di maggiore opportunità, anche considerati i bassi livelli retributivi che caratterizzano mediamente le donne a parità di livelli formativi e professionali.

Da sottolineare, tuttavia, come i primi confronti svolti tra le aziende del Gruppo Comune di Roma sembrano indicare come tali fenomeni non assumano maggiore gravità rispetto a quanto avviene mediamente nelle altre realtà sia a livello nazionale che internazionale, registrandosi viceversa nel nostro caso anche elementi di minore criticità.



Fonte: elaborazioni dell'Agenzia su dati delle aziende.