

Relazione annuale

sullo stato dei servizi pubblici locali
e sull'attività svolta

2007-08

La Relazione è stata predisposta da un gruppo di lavoro dell'*Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma*.

Direzione scientifica e coordinamento:

Antonio Ranieri

Gruppo di lavoro:

Antonio Ranieri (Introduzione e considerazioni di sintesi)

Filippo Chiesa (Capitolo 1)

Federico Tomassi (Capitoli 2 e 3)

Flaminia Violati (Capitoli 4, 5 e 6)

Laura Casasanta (Capitolo 7)

Giovanni Marasco (Capitolo 8)

Antonio Sgambati (Capitolo 9)

Paola Guidotti (Capitolo 10)

Filippo Lobina (Capitoli 11, 12 e 13)

Gabriele Ugolini (Capitoli 14 e 15)

Impaginazione:

studio Pardini Apostoli Maggi - Roma

Sommario

Introduzione e considerazioni di sintesi	1
--	---

PARTE PRIMA - LE ANALISI SETTORIALI

1.	Il quadro normativo, regolatorio e di <i>governance</i> dei servizi pubblici locali	13
1.1	L'evoluzione del quadro nazionale	13
1.2	Regolazione e <i>governance</i> nel Comune di Roma	15
1.3	L'attività svolta dall'Agenzia	32
2.	Il trasporto pubblico di linea	39
2.1	Evoluzione del quadro normativo e del sistema di <i>governance</i>	39
2.2	Domanda di mobilità	42
2.3	Offerta di Tpl	47
2.4	Costi, corrispettivi e finanziamenti	53
2.5	Benchmarking	57
2.6	Monitoraggio della qualità erogata	67
3.	Taxi, mobilità individuale e politiche di regolazione	79
3.1	Domanda di mobilità individuale	79
3.2	Evoluzione del quadro normativo del servizio taxi	81
3.3	Offerta di taxi	82
3.4	Le nuove tariffe del servizio taxi	88
3.5	Benchmarking	91
3.6	Il servizio taxi nell'indagine sulla qualità della vita	101

3.7	Politiche per la mobilità privata	102
3.8	Approfondimenti e monitoraggio della qualità	111
4.	Igiene e decoro urbano	115
4.1	Evoluzione del quadro normativo	115
4.2	La domanda dei servizi di igiene urbana	121
4.3	Organizzazione e struttura dell'offerta	124
4.4	Costi e tariffe	133
4.5	Benchmarking	141
4.6	Approfondimenti e monitoraggio della qualità	151
5.	Distribuzione di energia elettrica e gas	163
5.1	Quadro regolatorio, aspetti organizzativi e istituzionali	163
5.2	Caratteristiche della domanda	168
5.3	Distribuzione e vendita	169
5.4	Prezzi e tariffe	179
5.5	Benchmarking	182
5.6	La qualità del servizio elettrico	199
6.	Il servizio di illuminazione pubblica	205
6.1	Quadro regolatorio	205
6.2	Caratteristiche della domanda	206
6.3	Organizzazione dell'offerta	207
6.4	Il costo del servizio per il Comune di Roma	211
6.5	Benchmarking	213
6.6	Approfondimenti e monitoraggio della qualità	215
7.	Servizio idrico integrato	221
7.1	Quadro regolatorio e aspetti istituzionali	221
7.2	Lo stato di attuazione dei SII nel Lazio	223
7.3	Domanda d'acqua e sostenibilità d'uso della risorsa	228
7.4	Organizzazione dell'offerta e indici di servizio	234
7.5	Investimenti e sviluppo delle reti	239
7.6	Costi e livelli tariffari	244
7.7	Approfondimenti e monitoraggio della qualità	249
8.	I servizi culturali	255
8.1	Quadro normativo e istituzionale	255
8.2	Caratteristiche della domanda	258
8.3	Organizzazione e struttura dell'offerta	266
8.4	Benchmarking	271
8.5	Primi risultati delle indagini e monitoraggi avviati dall'Agenzia	282

PARTE SECONDA - GLI APPROFONDIMENTI TEMATICI

9.	Qualità della vita e servizi pubblici locali nella città di Roma	293
9.1	Obiettivi e metodologia	293
9.2	Caratteristiche e contenuti dell'indagine	294
9.3	Qualità della vita e ruolo dei servizi	295
9.4	I servizi pubblici locali a confronto	295
9.5	Il giudizio sull'andamento dei servizi negli ultimi due anni	297
10.	Pari opportunità di genere nelle aziende del "Gruppo Comune di Roma"	299
10.1	Obiettivi dell'analisi	299
10.2	Le variabili considerate e il questionario di rilevazione	300
10.3	I principali risultati delle analisi	301
10.4	Considerazioni conclusive	306
11.	L'accessibilità dei servizi	307
11.1	Premessa	307
11.2	Metodologia adottata e standard di riferimento	308
11.3	Analisi delle <i>performance</i> dei <i>contact center</i>	310
11.4	Indagine sulla qualità della vita e accessibilità dei servizi	319
12.	Analisi del servizio affissioni e pubblicità	321
12.1	Premessa	321
12.2	L'evoluzione normativa: la procedura di riordino	322
12.3	La repressione dell'abusivismo e l'indagine sul territorio	323
12.4	Un confronto tra i dati economici delle principali città metropolitane italiane	326
12.5	Il nuovo regolamento della pubblicità	330
13.	La Fondazione Bioparco	333
13.1	Dal Giardino Zoologico alla Fondazione Bioparco	334
13.2	Aspetti istituzionali e gestionali	336
13.3	Analisi dell'andamento gestionale	338
14.	Le farmacie comunali	347
14.1	Disciplina, statuto e Contratto di servizio	348
14.2	Analisi dell'offerta	349
14.3	Il prezzo dei farmaci in classe "C", SOP e OTC	353
14.4	Standard di buone prassi in farmacia	356
14.5	Indagine sulla qualità della vita e farmacie comunali	358
15.	I servizi cimiteriali nel Comune di Roma	361
15.1	L'evoluzione nella gestione del servizio e alcuni dati quantitativi	361
15.2	Indagine sulla soddisfazione dei cittadini	364
15.3	Indagine sulla qualità della vita e i servizi cimiteriali	368



Indice delle figure

Fig. 2.1	Modalità di spostamento a Roma secondo la motivazione (2007)	44
Fig. 2.2	Schema del modello romano di Tpl (2008)	48
Fig. 2.3	Dinamica delle vetture-km offerte e dei veicoli privati a Roma (2001-07; 2001=100)	52
Fig. 2.4	Finanziamenti nazionali per il Tpl (€ pro capite 2008) Graduatoria decrescente secondo la popolazione residente	54
Fig. 2.5	Efficienza ed efficacia del Tpl nelle grandi città italiane (2006)	63
Fig. 2.6	Costo orario e abbonamenti del Tpl nelle grandi città italiane (€ 2008)	64
Fig. 2.7 A	Indicatori di primo livello: informazione e attenzione al cliente (dicembre 2003 – aprile 2008)	70
Fig. 2.7 B	Indicatori di primo livello: comfort dell'attesa (dicembre 2003 – aprile 2008)	70
Fig. 2.7 C	Indicatori di primo livello: qualità del viaggio (dicembre 2003 – aprile 2008)	71
Fig. 2.7 D	Indicatori di primo livello: sicurezza dell'utenza (dicembre 2003 – aprile 2008)	71
Fig. 2.8	Corse programmate ed effettuate delle linee A e B della metropolitana (2005-07)	72
Fig. 2.9	Corse aggiuntive e perse delle linee A e B della metropolitana (2005-07)	73
Fig. 2.10	Affollamento del mezzo alla ripartenza dalla fermata (2006-08)	75
Fig. 2.11	Percentuale di mezzi privi di posti a sedere liberi, per fascia oraria (2006-08)	76
Fig. 2.12	Tempo medio di passaggio alla fermata (2006-08)	77
Fig. 2.13	Risultati dell'indagine sulla qualità della vita a Roma per il Tpl (2007)	78
Fig. 3.1	Vetture in servizio taxi nei giorni feriali a Roma, per fascia oraria (primavera 2008)	84
Fig. 3.2	Vetture in servizio obbligatorio nei giorni feriali a Roma, per fascia oraria (2006-08)	86
Fig. 3.3	Vetture in servizio obbligatorio e facoltativo nei giorni feriali a Roma, per fascia oraria (2006-08)	86

Fig. 3.4	Costo di due corse tipo urbana ed extraurbana a prezzi costanti negli ultimi 30 anni a Roma (indice 1977 = 100)	90
Fig. 3.5	Densità per abitante dei taxi nelle grandi città italiane (2008)	92
Fig. 3.6	Densità per abitante dei taxi nelle principali città europee e a New York (2008)	93
Fig. 3.7	Percentuale di vetture in servizio nei giorni feriali nelle grandi città italiane, per fascia oraria (2008)	96
Fig. 3.8	Risultati dell'indagine sulla qualità della vita a Roma per il servizio taxi (2007)	101
Fig. 3.9	Flussi finanziari della sosta tariffata su strada a Roma (2006)	104
Fig. 3.10	Dinamica nell'utilizzo del servizio di car sharing a Roma (2007-08)	109
Fig. 3.11	Sosta a pagamento su strada: regolarità del titolo esposto (2003-2007)	113
Fig. 3.12	Sosta a pagamento su strada: paganti effettivi e potenziali (2003-2007)	113
Fig. 3.13	Sosta a pagamento su strada: presenza degli ausiliari del traffico (2004-2007)	114
Fig. 4.1	Produzione totale di RSU, raccolta indifferenziata e raccolta differenziata pro capite nelle principali città europee (2006)	144
Fig. 4.2	Indicatore "Igiene del suolo – Pulizia e decoro delle strade"	154
Fig. 4.3	Indicatore "Raccolta RSU - Decoro e funzionalità contenitori"	155
Fig. 4.4	Andamento degli indicatori di qualità (2005-2007)	157
Fig. 4.5	Andamento degli indicatori di qualità (2005-2007)	157
Fig. 4.6	Andamento degli indicatori di qualità (2005-2007)	158
Fig. 4.7	Risultati dell'indagine sulla qualità della vita a Roma per l'igiene urbana (2007)	159
Fig. 4.8	CSI complessivo: utenti insoddisfatti a Roma e nel <i>benchmark</i> nazionale e delle grandi città (%)	160
Fig. 4.9	CSI complessivo: utenti insoddisfatti a Roma per Municipio (%)	161
Fig. 4.10	CSI complessivo: utenti insoddisfatti a Roma per motivazione (%)	162
Fig. 5.1	Tipologia di investimenti di Acea Distribuzione sulle reti (2003-2007)	177
Fig. 5.2	Andamento del prezzo medio nazionale di riferimento del gas naturale per i consumatori domestici (I TRIM 2007 = 100)	181
Fig. 5.3	Investimenti cumulati di Acea Distribuzione e andamento dell'indicatore di continuità (durata delle interruzioni) nel territorio ad alta concentrazione (2003-2006)	200
Fig. 6.1	Numero punti luce e nuove installazioni nel triennio 2005-2007	208
Fig. 6.2	Guasti di illuminazione pubblica - Origine della segnalazione (2007)	216
Fig. 6.3	Numero di guasti segnalati su numero di lampade presenti per Municipio (2007)	217
Fig. 6.4	Risultati dell'indagine sulla qualità della vita a Roma per l'illuminazione pubblica (2007)	219
Fig. 7.1	Disponibilità e utilizzo della risorsa idrica nell'ATO 2 Lazio (Mln mc)	233
Fig. 7.2	Investimenti realizzati nell'ATO 2 Lazio per settore (Mln. di euro)	243
Fig. 7.3	Ripartizione Investimenti realizzati nel periodo 2003-2006 nell'ATO 2 Lazio per settore (%)	243
Fig. 7.4	Indicatori di costo ATO 2 Lazio in rapporto alla media dei gestori italiani	245
Fig. 7.5	Tariffa idrica media nell'ATO 2 Lazio e in media nazionale (Euro/mc)	248
Fig. 7.6	Tempistica pagamento bollette Acea Ato 2 Roma (% annua)	249
Fig. 7.7	Risultati dell'indagine sulla qualità della vita a Roma per il servizio idrico (2007)	250
Fig. 8.1	Stima della spesa annua per abitante per cultura e tempo libero (Euro)	259
Fig. 8.2	Andamento delle presenze turistiche a Roma (numeri indice 2002 = 100)	260
Fig. 8.3	Numero di visitatori nei musei comunali e incidenza % sul totale dei visitatori museali nella città di Roma	262
Fig. 8.4	Affluenza dei visitatori nei musei comunali (dati in %; anno 2006)	263

Fig. 8.5	Utenti dei servizi culturali e partecipazione agli eventi culturali nel Comune di Roma: composizione tra residenti e non residenti (stime 2006)	264
Fig. 8.6	Composizione percentuale della spesa per le attività culturali del Comune di Roma (Anno 2006)	265
Fig. 8.7	Confronto territoriale tra l'Indice di frequentazione e l'Indice di prestito nelle Biblioteche Comunali (dati 2004)	273
Fig. 8.8	Distribuzione a livello municipale dell'Indice di dotazione documentaria nelle Biblioteche Comunali (2004)	274
Fig. 8.9	Confronto italiano ed europeo dei costi del servizio biblioteche comunali per abitante (2003)	274
Fig. 8.10	Confronto italiano ed europeo dell'Indice della spesa pro capite e dell'Indice di prestito (2003)	275
Fig. 8.11	Confronto italiano ed europeo dei prestiti per addetto e dell'Indice di costo del prestito (dati 2003)	276
Fig. 8.12	Auditorium: numero di eventi complessivamente effettuati negli anni 2004, 2005 e 2006	277
Fig. 8.13	Auditorium: numero di spettatori negli anni 2004, 2005 e 2006	277
Fig. 8.14	Auditorium: andamento dei costi per servizi nel triennio 2004-2006 (Euro)	279
Fig. 8.15	Confronto tra la capacità di autofinanziamento delle strutture Auditorium Parco della Musica, Barbican Center, South Bank Center, Sidney Opera House	280
Fig. 8.16	Confronto tra il ricavo medio per spettatore delle strutture Auditorium Parco della Musica, Barbican Center, South Bank Center, Sidney Opera House (Euro)	281
Fig. 8.17	Confronto tra il numero di spettatori per evento delle strutture Auditorium Parco della Musica, Barbican Center, South Bank Center, Sidney Opera House	281
Fig. 8.18	Qualità dell'offerta e quantità di domanda intercettata	284
Fig. 8.19	Provenienza dei visitatori museali intervistati	285
Fig. 8.20	Numero medio di visite museali ogni 100 abitanti residenti a Roma per genere e classe d'età	286
Fig. 8.21	Numero medio di visite museali ogni 100 abitanti residenti a Roma per titolo di studio e professione	286
Fig. 8.22	Numero medio di visite museali ogni 100 abitanti nelle aree centrali e nelle aree periferiche	287
Fig. 8.23	Risultati dell'indagine sulla qualità della vita a Roma per i servizi culturali (2007)	288
Fig. 9.1	Percentuale di soddisfazione degli utenti dei servizi	296
Fig. 9.2	Giudizio degli intervistati sull'andamento dei servizi negli ultimi due anni	297
Fig. 9.3	Classificazione dei servizi secondo soddisfazione degli utilizzatori e dinamica	298
Fig. 10.1	Aziende del "Gruppo Comune di Roma" oggetto della rilevazione	300
Fig. 10.2	Aziende del "Gruppo Comune di Roma": incidenza % di donne sul totale degli occupati	301
Fig. 10.3	Aziende del "Gruppo Comune di Roma": composizione di genere per principali settori/aziende di attività	302
Fig. 10.4	Aziende del "Gruppo Comune di Roma": incidenza % delle donne nelle diverse categorie professionali	303
Fig. 10.5	Composizione di genere dei dipendenti "dirigenti e funzionari" nel "Gruppo Comune di Roma" e principali <i>benchmark</i> nazionali ed europei	303
Fig. 10.6	"Gruppo Comune di Roma": distribuzione dei laureati per categoria professionale (totale di genere = 100%)	304
Fig. 10.7	"Gruppo Comune di Roma": distribuzione dei dipendenti per fasce di reddito (in Euro)	305
Fig. 10.8	"Gruppo Comune di Roma": incidenza part-time e assenze per motivi familiari e congedi parentali	306
Fig. 11.1	Risultati dell'indagine sulla qualità della vita a Roma per il servizio di <i>contact center</i> ChiamaRoma 060606 (2007)	320
Fig. 12.1	Impianti abusivi sottoposti a provvedimenti di rimozione nel periodo 2002/2006	323
Fig. 12.2	Confronto tra il rapporto superficie abusiva/superficie rilevata negli anni 2006 e 2001 per le vie monitorate	325
Fig. 12.3	Gettiti dei Diritti sulle pubbliche affissioni in vari comuni per il quadriennio 2002-2005 (Euro/1.000 abitanti)	327
Fig. 12.4	Gettiti dei Diritti sulle pubbliche affissioni e dell'Imposta sulla Pubblicità in vari comuni per il quadriennio 2002-2005 (Euro/1.000 abitanti)	328
Fig. 12.5	Confronto tra il gettito potenzialmente incassabile e quello iscritto nel bilancio del Comune di Roma per il quadriennio 2002-2005 (Euro)	329

Fig. 13.1	Confronto tra il numero di visitatori previsti ed effettivo per il periodo 1998-2002	335
Fig. 13.2	Visitatori del Bioparco nel periodo 1998-2006	338
Fig. 13.3	Distribuzione percentuale dei contributi pubblici e privati (anni 2006 e 2005)	344
Fig. 14.1	Localizzazione territoriale delle farmacie per abitante a Roma (valori standardizzati)	351
Fig. 14.2	Indice di dotazione di farmacie per 4.000 abitanti	352
Fig. 14.3	Farmacie entro un raggio di 1000 metri da una farmacia Farmacap (marzo 2008)	353
Fig. 14.4	Risultati dell'indagine sulla qualità della vita a Roma per le farmacie Comunali (2007)	359
Fig. 15.1	Analisi dei singoli servizi erogati - VERANO	366
Fig. 15.2	Analisi dei singoli servizi erogati - FLAMINIO	367
Fig. 15.3	Analisi dei singoli servizi erogati - LAURENTINO	367
Fig. 15.4	Risultati dell'indagine sulla qualità della vita a Roma per i servizi cimiteriali (2007)	368

Indice delle tavole

Tav. 1.1	Contratti di servizio e Carte dei servizi nel Comune di Roma	19
Tav. 1.2	Contratti di servizio oggetto del monitoraggio	23
Tav. 1.3	Numerosità e composizione dei Comitati paritetici di vigilanza	24
Tav. 1.4	Provenienza del Presidente e dei membri dei Comitati paritetici di vigilanza	25
Tav. 1.5	Dipartimenti del Comune di Roma	26
Tav. 1.6	Funzioni dei Comitati paritetici di vigilanza	28
Tav. 1.7	Reporting Comitati - Risposte pervenute e trasmissione documentazione	29
Tav. 1.8	Indennità di risultato amministratori esecutivi e indicatore qualità erogata 2007	31
Tav. 1.9	Attività istituzionali svolte dall'Agenzia per il Controllo e la Qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma nel periodo marzo 2007 – settembre 2008	33
Tav. 1.10	Personale a disposizione dell'Agenzia – luglio 2008	37
Tav. 2.1	Composizione % delle modalità di spostamento dei residenti a Roma, nel Lazio e in Italia (2007)	42
Tav. 2.2	Composizione % delle motivazioni degli spostamenti a Roma secondo il mezzo di trasporto (2007)	43
Tav. 2.3	Frequenza di utilizzo dei mezzi di trasporto a Roma (2007)	44
Tav. 2.4	Propensione al cambiamento nell'utilizzo dei mezzi di trasporto a Roma (2006-07)	44
Tav. 2.5	Parco veicolare e tasso di motorizzazione a Roma (1995-2006)	45
Tav. 2.6	Costi esterni del trasporto a Roma in un giorno feriale medio (2007)	46
Tav. 2.7	Offerta di Tpl a Roma per modalità (2007)	50
Tav. 2.8	Indicatori della qualità del Tpl a Roma (2005-06)	51

Tav. 2.9	Vetture-km offerte a Roma per modalità di trasporto (2001 e 2007)	52
Tav. 2.10	Corrispettivi pagati alle aziende romane del Tpl (2005-06)	55
Tav. 2.11	Costi e ricavi unitari del Tpl a Roma (€ per 1.000 posti-km 2003-06)	55
Tav. 2.12	Produttività del lavoro nelle aziende di Tpl romane (2007)	56
Tav. 2.13	Ricavi dai titoli di viaggio Metrebus Roma e Lazio (€ 2005-07)	57
Tav. 2.14	Struttura e offerta del Tpl di superficie nelle grandi città italiane (2006)	58
Tav. 2.15	Struttura e offerta delle linee di metropolitana nelle grandi città italiane (2006)	58
Tav. 2.16	Efficacia della struttura del Tpl nelle grandi città italiane (2005)	59
Tav. 2.17	Efficacia dell'offerta di Tpl nelle grandi città italiane (2006)	60
Tav. 2.18	Efficienza economica del Tpl nelle grandi città italiane (€ per 1.000 posti-km; 2006)	61
Tav. 2.19	Efficienza produttiva della forza lavoro del Tpl nelle grandi città italiane (2006)	61
Tav. 2.20	Efficienza tecnica e investimenti per il Tpl nelle grandi città italiane (2006)	62
Tav. 2.21	Tariffe del Tpl nelle grandi città italiane (€ 2008)	64
Tav. 2.22	Opzioni e agevolazioni tariffarie del Tpl nelle grandi città italiane (2007)	65
Tav. 2.23	Qualità dei mezzi di superficie e ampiezza del servizio nelle grandi città italiane (2006)	66
Tav. 2.24	Alimentazione dei mezzi di superficie nelle grandi città italiane (% sul totale; 2006)	66
Tav. 2.25	Fattori della qualità: indicatori di primo e secondo livello	68
Tav. 2.26	Indicatori di primo livello per la linea A della metropolitana (dicembre 2003 – aprile 2008)	69
Tav. 2.27	Indicatori di primo livello per la linea B della metropolitana (dicembre 2003 – aprile 2008)	69
Tav. 2.28	Corse programmate ed effettuate delle linee A e B della metropolitana (2005-2007)	72
Tav. 2.29	Cause delle corse perse delle linee A e B della metropolitana (2005-07)	74
Tav. 2.30	Regolarità del passaggio alla fermata (2006-08)	77
Tav. 3.1	Numero di licenze taxi assegnate ed esistenti a Roma e relativa densità (2005-07)	83
Tav. 3.2	Turni del servizio taxi nei giorni feriali a Roma (primavera 2008)	85
Tav. 3.3	Indicatori di offerta del servizio taxi a Roma (2006-08)	87
Tav. 3.4	Massimali tariffari per il servizio taxi a Roma (€ 2008)	89
Tav. 3.5	Costo del servizio NCC su percorsi in provincia di Roma (2008)	90
Tav. 3.6	Densità dei taxi nelle grandi città italiane (2008)	92
Tav. 3.7	Densità dei taxi nelle principali città europee e a New York (2008)	94
Tav. 3.8	Indicatori di offerta nelle grandi città italiane (2008)	95
Tav. 3.9	Costo dei taxi nelle grandi città italiane (€ 2008)	98
Tav. 3.10	Costo dei taxi nelle principali città europee e a New York (€ 2008)	99
Tav. 3.11	Struttura tariffaria del servizio taxi nelle grandi città italiane (2008)	100
Tav. 3.12	Modalità di regolazione dei costi del servizio radiotaxi (2008)	101
Tav. 3.13	Indicatori di mobilità privata e sostenibile nelle grandi città italiane (2006)	103
Tav. 3.14	Offerta di parcheggi nelle grandi città italiane (2006)	106
Tav. 3.15	Struttura e utilizzo del servizio di <i>car sharing</i> in Italia (2008)	107
Tav. 3.16	Dinamica nell'utilizzo del servizio di <i>car sharing</i> a Roma (trimestri 2007-08)	108
Tav. 3.17	Tariffe del servizio di <i>car sharing</i> in Italia per una Fiat Punto (2008)	109
Tav. 4.1	Obiettivi di raccolta differenziata e di recupero e riciclo imballaggi	116
Tav. 4.2	Il quadro dell'uscita dall'emergenza rifiuti nella Regione Lazio secondo la Revisione del Piano degli interventi di emergenza dei rifiuti urbani nel Lazio e secondo il Decreto del Commissario Delegato n. 24/2008	117
Tav. 4.3	Recente evoluzione del prezzo totale del conferimento in discarica a Roma (Euro/t)	119

Tav. 4.4	Violazioni del Regolamento rifiuti del Comune di Roma e rispettive sanzioni	120
Tav. 4.5	Produzione di rifiuti a Roma (anni 2003-2006)	122
Tav. 4.6	Chiamate alla Linea Verde Ama (2003)	123
Tav. 4.7	I servizi offerti da Ama	124
Tav. 4.8	Principali società del Gruppo Ama impegnate nell'igiene urbana a Roma (2007)	125
Tav. 4.9	Frequenze e tempi di intervento	126
Tav. 4.10	Risorse e dotazioni Ama (anni 2003-2008)	126
Tav. 4.11	Produzione e raccolta dei rifiuti solidi urbani (RSU) a Roma (dati in tonnellate; anni 2003-2007)	127
Tav. 4.12	Metodologie di raccolta differenziata e destinazione dei materiali a Roma (2007)	128
Tav. 4.13	Caratteristiche dell'utenza e frequenza della raccolta nei quartieri del progetto porta a porta (aprile 2008)	129
Tav. 4.14	Destinazione dei RSU a Roma (anni 2003-2007)	130
Tav. 4.15	Dotazione impiantistica di trattamento e smaltimento rifiuti nella Provincia di Roma (2005)	132
Tav. 4.16	Conto economico da bilanci Ama S.p.A. (anni 2002-2006)	133
Tav. 4.17	Costi e ricavi operativi relativi alle operazioni di raccolta, recupero, trattamento e smaltimento dei rifiuti (anni 2002-2006)	134
Tav. 4.18	Costi e proventi pro capite per classi dimensionali dei comuni (2005)	136
Tav. 4.19	Raccolta differenziata prevista ed effettiva e relativi costi (anni 2003-2008)	137
Tav. 4.20	Investimenti programmati nel Piano finanziario ed effettivamente realizzati (anni 2003-2008; dati in Euro)	137
Tav. 4.21	Determinazione della tariffa rifiuti e fabbisogno finanziario corrente (Piani finanziari 2003-2008; mln di Euro)	138
Tav. 4.22	Incrementi annui dei costi previsti al netto dell'efficientamento e del gettito tariffario autorizzato (anni 2003-2008; dati in milioni di Euro e variazioni percentuali)	138
Tav. 4.23	Tariffa rifiuti lorda a Roma per diverse dimensioni abitative e del nucleo familiare (Euro; 2008)	139
Tav. 4.24	Limiti di reddito imponibile familiare 2007 per l'accesso all'Esenzione Sociale Totale dalla tariffa 2008 nel Comune di Roma	140
Tav. 4.25	Indicatori di produzione e raccolta dei rifiuti nelle principali città metropolitane (2006)	142
Tav. 4.26	Produzione di RSU pro capite (2003-06) (dati in kg/abitante/anno e variazioni percentuali)	143
Tav. 4.27	Raccolta differenziata sul totale RSU (2003-06)	144
Tav. 4.28	Percentuali di raccolta differenziata, trattamento, smaltimento e FTD sul totale RSU (2005)	145
Tav. 4.29	Discarica effettiva pro capite (anni 2004/2005; dati in kg/abitante/anno e variazione percentuale)	146
Tav. 4.30	Medie dei costi unitari per abitante e dei costi specifici per kg di rifiuto nelle macroaree geografiche per i comuni con più di 50.000 abitanti e a Roma	147
Tav. 4.31	Percentuale di copertura tariffaria/tributaria dei costi del servizio a livello regionale (2005)	148
Tav. 4.32	Simulazione di spesa per la tariffa rifiuti di una famiglia di 3 persone in una abitazione di 90 mq nelle principali città metropolitane (2007)	149
Tav. 4.33	Simulazione tariffaria per tutti i casi di numerosità del nucleo familiare con abitazione di 90 mq: spesa lorda in Euro (anno 2007)	150
Tav. 4.34	Indicatori e livelli di qualità del servizio di igiene urbana	152
Tav. 5.1	Consistenza potenziale ed effettiva del mercato libero per le utenze non domestiche al 31 dicembre 2006	164
Tav. 5.2	Adesione al mercato libero per tipologie di utenza non domestica (2006)	164
Tav. 5.3	Standard di continuità della fornitura: periodi di regolazione 2004/07 e 2008/11	165
Tav. 5.4	Rimborsi automatici in caso di mancato rispetto degli standard di qualità per il tempo massimo di ripristino dell'alimentazione	167
Tav. 5.5	Aliquote annue di contribuzione al Fondo grandi eventi a carico dei clienti	167
Tav. 5.6	Quadro dell'offerta di energia per i clienti in BT di Roma: venditori di energia registrati sul sito dell'Autorità per l'energia (2007)	171

Tav. 5.7	Il comparto energia del gruppo Acea	173
Tav. 5.8	Dimensioni operative di Acea Distribuzione (2003-06)	174
Tav. 5.9	Clienti non domestici alimentati in bassa tensione (idonei): distribuzione (Acea Distribuzione) e vendita (Acea Electrabel Elettricità)	174
Tav. 5.10	Acea Distribuzione: costi, ricavi e risultato d'esercizio (dati in migliaia di Euro)	175
Tav. 5.11	Investimenti di Acea Distribuzione (dati in migliaia di Euro)	176
Tav. 5.12	Dati dimensionali di Italgas per l'impianto di Roma (2006)	178
Tav. 5.13	Prezzo medio dell'energia elettrica per clienti domestici alimentati in BT al lordo delle imposte (trimestri 2007-08)	180
Tav. 5.14	Prezzi medi unitari del gas al netto delle imposte sul mercato libero e tutelato (c€/mc)	181
Tav. 5.15	Numero di clienti delle principali imprese e quota di mercato nel settore elettrico (anni 2005 e 2006)	182
Tav. 5.16	Numero di clienti delle principali imprese e quota di mercato nel settore del gas (2005)	183
Tav. 5.17	Offerte di sconto praticate dai principali operatori nella vendita sul corrispettivo AEEG per l'acquisto dell'energia elettrica (aggiornate al 1 giugno 2008)	184
Tav. 5.18	Offerta di sconto per energia elettrica e gas: sconti praticati da ACEA EE rispetto al servizio di maggior tutela AEEG (aggiornata al 1 giugno 2008)	184
Tav. 5.19	Offerte biennali dei principali operatori nella vendita di energia (aggiornate al 1 giugno 2008)	185
Tav. 5.20	Offerte monorarie di vendita dell'energia elettrica ai clienti domestici da parte dei principali operatori: stima della variazione percentuale della spesa annua al netto delle imposte rispetto alle condizioni economiche di riferimento dell'Autorità per l'energia per varie ipotesi di consumo annuo	186
Tav. 5.21	Confronto dei prezzi finali dell'energia elettrica al lordo delle imposte nei principali paesi europei per consumi-tipo domestici e industriali (al gennaio 2007 con parità dei poteri d'acquisto)	187
Tav. 5.22	Confronto dei prezzi finali del gas naturale al lordo delle imposte nei principali paesi europei per consumi-tipo domestici e industriali (al gennaio 2007 con parità dei poteri d'acquisto)	188
Tav. 5.23	Durata media delle interruzioni per cliente all'anno e variazione percentuale, nel caso di interruzioni lunghe senza preavviso imputabili alla responsabilità dell' esercente, nei territori ad alta concentrazione (2005-2006)	188
Tav. 5.24	Regolazione della qualità della fornitura: incentivi e penali per le principali imprese di distribuzione (2005-2006)	190
Tav. 5.25	Interruzioni per cliente all'anno e variazione percentuale nel caso di interruzioni lunghe senza preavviso imputabili alla responsabilità dell' esercente nei territori ad alta concentrazione (2005-2006)	190
Tav. 5.26	Indicatori di continuità di Acea Distribuzione per le zone ad alta concentrazione: confronti con gli standard e con la media nazionale (2006)	191
Tav. 5.27	Indennizzi dovuti da Acea Distribuzione e Acea Electrabel Elettricità (2006)	191
Tav. 5.28	Standard specifici soggetti ad indennizzo automatico e dati di qualità commerciale delle imprese elettriche con più di 100.000 clienti BT Dati 2006 riferiti ai clienti domestici alimentati in bassa tensione	192
Tav. 5.29	Standard generali e dati di qualità commerciale delle imprese elettriche con più di 100.000 clienti BT	194
Tav. 5.30	Indicatori di continuità dei principali distributori di gas (2005)	195
Tav. 5.31	Indicatori di sicurezza dei principali distributori di gas (2005)	196
Tav. 5.32	Indicatori di qualità commerciale soggetti ad indennizzo automatico dei principali distributori di gas (2005)	197
Tav. 5.33	Indicatori di qualità commerciale non soggetti ad indennizzo automatico dei principali distributori di gas (2005, 2006 per Italgas Roma)	198
Tav. 5.34	Indicatori di continuità per Acea Distribuzione riferiti alle interruzioni lunghe senza preavviso imputabili alla responsabilità dell' esercente (2004-2007)	199
Tav. 5.35	Standard specifici e dati di qualità commerciale di Acea per le utenze domestiche (D) e non domestiche (ND) alimentate in bassa tensione (2005-06)	201
Tav. 5.36	Standard generali e dati di qualità commerciale di Acea per le utenze domestiche (D) e non domestiche (ND) alimentate in bassa tensione (2005-06)	204

Tav. 6.1	Caratteristiche infrastrutturali della domanda di illuminazione pubblica nel Comune di Roma (anni 2005-2007)	206
Tav. 6.2	Aspetti dimensionali e strutturali dell'offerta del servizio di illuminazione pubblica nel Comune di Roma (anni 2005-2007)	208
Tav. 6.3	Segnalazioni di guasto e tempi medi di ripristino del servizio (anni 2005-2007)	209
Tav. 6.4	Investimenti eseguiti da Acea per l'illuminazione pubblica a Roma (anno 2007)	210
Tav. 6.5	Costo del servizio di illuminazione pubblica per il Comune di Roma (mgl di Euro 2006-07)	212
Tav. 6.6	Costi del servizio al netto dell'IVA e investimenti (anni 2005-2007)	213
Tav. 6.7	Dimensione del servizio di illuminazione pubblica e consumi energetici in quattro città metropolitane(anni 2006-2007)	214
Tav. 6.8	Indicatori di costo unitario del servizio di illuminazione pubblica in quattro città metropolitane (Euro; anni 2006-2007)	215
Tav. 6.9	Incidenza degli investimenti e delle manutenzioni straordinarie rispetto al costo ordinario del servizio di illuminazione pubblica in quattro città metropolitane (anni 2006-2007)	215
Tav. 6.10	Tempi medi di ripristino effettivi, ammessi e relative penali	218
Tav. 7.1	Stato di attuazione della Legge 36/94 in Italia	224
Tav. 7.2	Ambiti Territoriali Ottimali nelle Regioni italiane (anno 2007)	224
Tav. 7.3	Caratteristiche e gestione degli ATO di appartenenza dei Comuni italiani con oltre 300 mila abitanti (anno 2007)	225
Tav. 7.4	I gestori del servizio idrico integrato nel Lazio	227
Tav. 7.5	Consumo di acqua per uso domestico nelle città italiane con oltre 300 mila abitanti (mc per abitante)	228
Tav. 7.6	Volumi, popolazione e indici di servizio ATO 2 e Rete storica di Roma e Fiumicino	230
Tav. 7.7	Perdite tecniche e commerciali, perdite globali e perdite reali per la rete storica di Roma e per l'intero ATO 2 Lazio Centrale (Mln mc/annui)	232
Tav. 7.8	Perdite globali e perdite reali per volumi immessi e km di rete	232
Tav. 7.9	Dotazioni strutturali ATO 2 in km di rete (anno 2006)	236
Tav. 7.10	Depurazione gestita da Acea Ato 2 S.p.A. (anno 2007)	236
Tav. 7.11	Impianti di depurazione per tipologia	236
Tav. 7.12	Grado di copertura del servizio (anno 2006)	237
Tav. 7.13	Numero totale di impianti di depurazione delle acque reflue urbane in esercizio che servono il Comune e percentuale di popolazione residente servita (anni 2003-2006)	237
Tav. 7.14	Investimenti per abitante da Piani D'Ambito ATO	239
Tav. 7.15	Investimenti per servizio da Piani d'Ambito ATO	240
Tav. 7.16	Investimenti per tipologia da Piani d'Ambito ATO	241
Tav. 7.17	Investimenti previsti e da Piano d'Ambito (Mln. di Euro)	241
Tav. 7.18	Investimenti realizzati nel 2006 nell'ATO 2 Lazio per tipologia e competenza geografica (Euro)	242
Tav. 7.19	Investimenti realizzati nell'ATO 2 Lazio per tipologia	244
Tav. 7.20	Principali indicatori di costo del servizio nell'ATO 2 di Roma (Euro)	244
Tav. 7.21	Tariffe idriche al 2006 applicate nelle città italiane con oltre 300 mila abitanti (Euro/mc nell'ipotesi di un consumo di 192 mc/anno)	247
Tav. 7.22	Tariffe idriche nel Lazio: consumo medio annuo di 192 mc-anno 2006 (Euro/mc)	248
Tav. 7.23	Dati disponibili della CS del SII ATO 2 – Roma (2006)	253
Tav. 8.1	Arrivi e presenze turistiche a Roma	260
Tav. 8.2	Sistema museale romano: numero visitatori e variazione (numero indice 1996=100)	261
Tav. 8.3	Utenti dei servizi e partecipazione agli eventi culturali nel Comune di Roma	262
Tav. 8.4	Spese correnti del Comune di Roma per attività culturali e sportive (mln. di Euro; 2002-06)	265

Tav. 8.5	Spesa corrente per la gestione dei servizi museali (Euro; 2002-06)	267
Tav. 8.6	Ricavi del Sistema Musei Civici (2005-2006)	268
Tav. 8.7	Offerta e costi per le manifestazioni culturali (2004-2006)	268
Tav. 8.8	La Notte Bianca: numero di eventi, costo totale e numero di presenze (2003-06)	269
Tav. 8.9	Il sistema delle "Case": spesa, offerta e presenze (2004-2006)	270
Tav. 8.10	Principali indicatori di servizio delle Biblioteche Comunali (2004 e 2007)	272
Tav. 8.11	Auditorium: ricavi nel triennio 2004-2006 (Euro)	278
Tav. 8.12	Auditorium: rapporto ricavi/spettatori nel triennio 2004-2006 (Euro)	278
Tav. 8.13	Auditorium: costi nel triennio 2004-2006 (Euro)	279
Tav. 8.14	Indici sintetici di valutazione della qualità dei musei (2008)	283
Tav. 11.1	Livelli qualitativi e quantitativi del servizio di <i>contact center</i>	308
Tav. 11.2	Analisi sui <i>contact center</i> : assegnazione dei punteggi e formulazione del giudizio sintetico finale	310
Tav. 11.3	Analisi dei livelli di servizio quantitativi e qualitativi del <i>contact center</i> ChiamaRoma (060606) sulla Ta.Ri. (2008)	310
Tav. 11.4	Variazione dei livelli di giudizio sintetici relativi al <i>contact center</i> ChiamaRoma (060606) sulla Ta.Ri. (2003-2008)	311
Tav. 11.5	Analisi dei livelli di servizio quantitativi e qualitativi del <i>contact center</i> Acea (800-130330) – servizi commerciali (2008)	311
Tav. 11.6	Livelli di giudizio sintetici relativi al <i>contact center</i> Acea (800.130330) – servizi commerciali (2003-2008)	312
Tav. 11.7	Analisi dei livelli di servizio quantitativi e qualitativi del <i>contact center</i> Acea (06.57995799) fuori distretto – servizi commerciali (2008)	312
Tav. 11.8	Analisi dei livelli di servizio quantitativi e qualitativi del <i>contact center</i> Acea (800.130336) per la segnalazione dei guasti elettrici e di illuminazione pubblica (2008)	313
Tav. 11.9	Livelli di giudizio sintetici relativi al <i>contact center</i> Acea (800.130336) per la segnalazione dei guasti elettrici e di illuminazione pubblica (2003-2008)	314
Tav. 11.10	Analisi dei livelli di servizio quantitativi e qualitativi del <i>contact center</i> Acea (800.130335) per la segnalazione dei guasti idrici (2008)	314
Tav. 11.11	Livelli di giudizio sintetici relativi al <i>contact center</i> Acea (800.130335) per la segnalazione dei guasti idrici (2003-2008)	315
Tav. 11.12	Analisi dei livelli di servizio quantitativi e qualitativi del <i>contact center</i> Ama (800.867035) per il servizio di igiene urbana (2008)	315
Tav. 11.13	Livelli di giudizio sintetici relativi al <i>contact center</i> Ama (800.867035) per il servizio di igiene urbana (2003-2008)	316
Tav. 11.14	Analisi dei livelli di servizio quantitativi e qualitativi del <i>contact center</i> Atac (800.431784) per il servizio informazioni su orari e percorsi del TPL (2008)	316
Tav. 11.15	Livelli di giudizio sintetici relativi al <i>contact center</i> Atac (800.431784) per il servizio informazioni su orari e percorsi del TPL (2003-2008)	317
Tav. 11.16	Analisi dei livelli di servizio quantitativi e qualitativi del <i>contact center</i> Atac (06.57003) per i servizi Infomobilità (2008)	317
Tav. 11.17	Livelli di giudizio sintetici relativi al <i>contact center</i> Atac (06.57003) per i servizi Infomobilità (2003-2008)	318
Tav. 11.18	Analisi dei livelli di servizio quantitativi e qualitativi del <i>contact center</i> Comune-Zètema (060608) per i servizi di informazione turistica e culturale (2008)	318
Tav. 11.19	Livelli di giudizio sintetici relativi al <i>contact center</i> Comune-Zètema (060608) per i servizi di informazione turistica e culturale (2006-2008)	319
Tav. 12.1	Distribuzione della superficie autorizzata e abusiva nelle vie monitorate (2001)	324
Tav. 12.2	Distribuzione della superficie autorizzata e abusiva nelle vie monitorate (anno 2006)	324
Tav. 12.3	Ricavi relativi ai Diritti di affissione nel quadriennio 2002-05 (Mgl. di Euro)	326
Tav. 12.4	Ricavi relativi al gettito consolidato (Diritti sulle pubbliche affissioni e Imposta di pubblicità) nel quadriennio 2002-05 (Mgl. di Euro)	328

Tav. 13.1	Confronto tra il numero di visitatori del Bioparco con il numero di visitatori previsto nel Piano economico-previsionale (dati in migliaia)	339
Tav. 13.2	Entrate della Fondazione negli anni 2006 e 2005 (Euro)	339
Tav. 13.3	Bilancio della gestione delle attività istituzionali negli anni 2006 e 2005 (Euro)	340
Tav. 13.4	Confronto tra ricavi e visitatori complessivi e paganti nel 2006 e nel 2005 (Euro)	340
Tav. 13.5	Bilancio della gestione delle attività accessorie (Euro, 2006 e 2005)	341
Tav. 13.6	Confronto tra valore e costi della produzione nel 2006 e nel 2005 (Euro)	341
Tav. 13.7	Costi totali della produzione: confronto 2006 e 2005 (Euro)	342
Tav. 13.8	Costo per servizi per attività istituzionale: confronto 2006 e 2005 (Euro)	342
Tav. 14.1	Distribuzione territoriale delle farmacie nel comune di Roma (aprile 2008)	350
Tav. 14.2	Prezzo medio dei farmaci: differenza tra Farmacap, farmacia e grande distribuzione	354
Tav. 15.1	Le operazioni cimiteriali nel Comune di Roma – Concessione loculi	363
Tav. 15.2	Le operazioni cimiteriali nel Comune di Roma – Concessione aree	363
Tav. 15.3	Le operazioni cimiteriali nel Comune di Roma – Tumulazioni salme/ossari/cinerari	363
Tav. 15.4	Le operazioni cimiteriali nel Comune di Roma – Inumazioni salme	364
Tav. 15.5	Le operazioni cimiteriali nel Comune di Roma – Cremazione	364
Tav. 15.6	Struttura del campione <i>face-to-face</i>	365
Tav. 15.7	Cambiamento rispetto al passato (% di intervistati)	365

